



**GOBIERNO DE  
MÉXICO**



Convocatoria

Licitación Pública Electrónica Nacional

LA-050GYR988-E26-2022

Servicio Integral de Centros de Contacto del  
Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia,  
Michoacán, 2022-2024

## **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-E26-2022**

### **CONTRATACIÓN**

**Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano  
del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024**

 <b>GOBIERNO DE MÉXICO</b> 	<p>Convocatoria</p> <p>Licitación Pública Electrónica Nacional</p> <p>LA-050GYR988-E26-2022</p> <p>Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024</p>
---	---



**Licitación Pública Electrónica Nacional  
LA-050GYR988-E26-2022**

**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"; así como 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 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-E26-2022** para la contratación del "**Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024**", bajo los siguientes:

**REQUISITOS DE PARTICIPACIÓN:**

 <b>GOBIERNO DE MÉXICO</b> 	<p>Convocatoria</p> <p>Licitación Pública Electrónica Nacional</p> <p>LA-050GYR988-E26-2022</p> <p>Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024</p>
---	---

## ÍNDICE

<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. ....	12
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.....	13
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. ....	13
<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 .....	14
2.3. PRECIOS MÁXIMOS DE REFERENCIA .....	14
2.3.1. PRECIOS FIJOS .....	14
2.4. NORMAS OFICIALES MEXICANAS, NORMAS MEXICANAS, INTERNACIONALES, REFERENCIA O ESPECIFICACIONES.....	14
2.5 PRUEBAS QUE PERMITAN VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LAS ESPECIFICACIONES DE LOS BIENES Y SERVICIOS A CONTRATAR.....	15
2.6 CANTIDADES A CONTRATAR.....	15
2.7. TIPO Y MODALIDAD DE CONTRATACIÓN. ....	15
2.8. CRITERIO DE EVALUACIÓN.....	16
2.9. FORMA DE ADJUDICACIÓN.....	16
2.10. TIPO DE ABASTECIMIENTO. ....	16
2.11. MODELO DE CONTRATO.....	16
2.11.1. GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DE CONTRATO.....	16
2.11.2. TERMINACIÓN DE LA RELACIÓN CONTRACTUAL.....	17
2.11.2.1. RESCISIÓN ADMINISTRATIVA DEL CONTRATO.....	17
2.11.2.2. TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO.....	18
2.12. CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN Y FORMA DE PAGO DEL SERVICIO.....	18
2.13. PENAS CONVENCIONALES .....	20
2.14. DEDUCTIVAS/DEDUCCIONES.....	21
<b>3. FORMA Y TÉRMINOS QUE REGIRÁN LOS DIVERSOS ACTOS DEL PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA. ....</b>	<b>21</b>
3.1. REDUCCIÓN DE PLAZOS.....	21
3.2. FECHA, HORA Y LUGAR PARA LOS ACTOS DE LA LICITACIÓN.....	21
3.3. VISITAS A LAS INSTALACIONES DE LOS LICITANTES.....	22
3.4. JUNTA DE ACLARACIONES.....	22



 <b>GOBIERNO DE MÉXICO</b> 	<p>Convocatoria</p> <p>Licitación Pública Electrónica Nacional</p> <p>LA-050GYR988-E26-2022</p> <p>Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024</p>
---	---

3.5. ACTO DE PRESENTACIÓN Y APERTURA DE PROPOSICIONES.....	24
3.6. PROPOSICIONES CONJUNTAS.....	27
3.7. ENVÍO DE UNA SOLA PROPOSICIÓN. ....	29
3.8. ACREDITAMIENTO DE PERSONALIDAD JURÍDICA Y DATOS DE NOTIFICACIÓN.....	29
3.9. DOCUMENTACIÓN QUE SE RUBRICARÁ.....	29
3.10. ACTO DE FALLO. ....	29
3.11. FIRMA DE CONTRATO. ....	30

#### **4. REQUISITOS QUE LOS LICITANTES DEBEN CUMPLIR.....31**

4.1. PROPUESTA LEGAL-ADMINISTRATIVA.....	32
4.1.1. ACREDITAMIENTO DE PERSONALIDAD JURÍDICA Y DATOS DE NOTIFICACIÓN. ....	32
4.1.2. MANIFESTACIÓN DE NACIONALIDAD .....	32
4.1.3. ESCRITO DE LOS SUPUESTOS ESTABLECIDOS EN LOS ARTÍCULOS 50 Y 60 DE LA LAASSP. ....	33
4.1.4. DECLARACIÓN DE INTEGRIDAD.....	33
4.1.5. CONVENIO DE PARTICIPACIÓN CONJUNTA.....	33
4.1.6. ESTRATIFICACIÓN DE LAS MICRO, PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS (MIPYMES). ....	35
4.1.7. IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE.....	35
4.1.8. ESCRITO DE ACEPTACIÓN DE LAS DISPOSICIONES DEL SISTEMA COMPRANET.....	35
4.1.9. INFORMACIÓN RESERVADA Y CONFIDENCIAL. ....	36
4.1.10. DECLARACIÓN DE NO COLUSIÓN DE LA COMISIÓN FEDERAL DE COMPETENCIA ECONÓMICA.....	36
4.1.11. ESCRITO DE NO CONFLICTO DE INTERÉS. ....	37
4.1.12. PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN MATERIA DE CONTRATACIONES PÚBLICAS Y OTORGAMIENTO Y PRÓRROGA DE LICENCIAS, PERMISOS, AUTORIZACIONES Y CONCESIONES. ....	37
4.1.13. RELACIÓN DE ENTREGA DE DOCUMENTACIÓN QUE DEBE PRESENTAR EL LICITANTE. ....	37
4.1.14. AVISO DE PRIVACIDAD SIMPLIFICADO DE LOS PROCEDIMIENTOS DE ADQUISICIONES DE BIENES, ARRENDAMIENTOS Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS.....	37
4.1.15. NOTA INFORMATIVA PARA PARTICIPANTES DE PAÍSES MIEMBROS DE LA ORGANIZACIÓN PARA LA COOPERACIÓN Y EL DESARROLLO ECONÓMICO (OCDE).....	38
4.1.16. AUTORIZACIÓN PARA CONSULTAR SU OPINIÓN DE CUMPLIMIENTO (32-D).....	38
4.1.17. OPINIONES POSITIVAS DE CUMPLIMIENTO. ....	38
4.1.18. MANIFESTACIÓN SI UTILIZA SUBCONTRATACIÓN DE SERVICIOS U OBRAS ESPECIALIZADAS.....	38
4.2. PROPUESTA TÉCNICA.....	39
4.2.1. CUMPLIMIENTO DE NORMAS. ....	39
4.2.2. LICENCIAS, PERMISOS, REGISTROS, CERTIFICADOS O AUTORIZACIONES. ....	43
4.2.3 FOLLETOS, CATÁLOGOS, FOTOGRAFÍAS, MANUALES ENTRE OTROS.....	40
4.2.4 ESCRITO DE CONFIDENCIALIDAD.....	40
4.2.5 CARTA DE LIBERACIÓN DE RESPONSABILIDAD. ....	46
4.2.6. CURRÍCULUM INDIVIDUALIZADO DEL PERSONAL PROPUESTO.....	46
4.2.7. COPIA DE LA CÉDULA Y/O TÍTULO PROFESIONAL O TÉCNICO DEL PERSONAL PROPUESTO.....	47
4.2.8. DOMINIO DE HERRAMIENTAS RELACIONADAS CON EL SERVICIO .....	47
4.2.9. CAPACIDAD DE LOS RECURSOS ECONÓMICOS Y DE EQUIPAMIENTO.....	47
4.2.10. PARTICIPACIÓN DE DISCAPACITADOS O EMPRESAS QUE CUENTEN CON TRABAJADORES CON DISCAPACIDAD .....	48





GOBIERNO DE  
MÉXICO



Convocatoria

Licitación Pública Electrónica Nacional

LA-050GYR988-E26-2022

Servicio Integral de Centros de Contacto del  
Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia,  
Michoacán, 2022-2024

4.2.11.	EQUIDAD DE GÉNERO .....	49
4.2.12.	MIPYMES. ....	49
4.2.13.	EXPERIENCIA DEL LICITANTE .....	49
4.2.14.	ESPECIALIDAD DEL LICITANTE .....	50
4.2.15.	METODOLOGÍA.....	50
4.2.16.	PLAN DE TRABAJO PROPUESTO .....	50
4.2.17.	ESQUEMA ESTRUCTURAL .....	51
4.2.18.	CUMPLIMIENTO DE CONTRATOS .....	52
4.3.	PROPUESTA ECONÓMICA .....	52

**5. CRITERIOS ESPECÍFICOS CONFORME A LOS CUALES SE EVALUARÁN LAS PROPOSICIONES. .... 53**

5.1.	CRITERIOS GENERALES PARA LA EVALUACIÓN. ....	54
5.2.	CRITERIOS DE EVALUACIÓN TÉCNICA. ....	56
5.3.	CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA LEGAL-ADMINISTRATIVA .....	108
5.4.	CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA ECONÓMICA.....	109

**6. CAUSALES EXPRESAS DE DESECHAMIENTO..... 111**

**7. DE LA ADJUDICACIÓN. .... 113**

**8. INCONFORMIDADES..... 114**

**9. CANCELACIÓN DE LA LICITACIÓN, PARTIDA(S), O CONCEPTOS INCLUIDOS EN ÉSTA..... 114**

**10. DECLARACIÓN DE PROCEDIMIENTO DESIERTO..... 115**

**11. FORMATOS QUE FACILITARÁN Y AGILIZARÁN LA PRESENTACIÓN Y RECEPCIÓN DE LAS PROPOSICIONES..... 115**

**12. NOTA INFORMATIVA OCDE. .... 116**

**13. PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN MATERIA DE CONTRATACIONES PÚBLICAS Y OTORGAMIENTO Y PRÓRROGA DE LICENCIAS, PERMISOS, AUTORIZACIONES Y CONCESIONES..... 116**

**14. AVISO DE PRIVACIDAD SIMPLIFICADO DE LOS PROCEDIMIENTOS DE ADQUISICIONES DE BIENES, ARRENDAMIENTOS Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS. .... 118**



**ANEXO I DOCUMENTACIÓN ADJUNTA ÁREA REQUERENTE TÉCNICA..... 120**

**ANEXO II MANIFESTACIÓN DE INTERÉS EN PARTICIPAR EN LA LICITACIÓN ..... 121**

**ANEXO III FORMATO DE SOLICITUD DE ACLARACIONES A LA CONVOCATORIA .... 122**

**ANEXO IV MODELO DE CONVENIO DE PARTICIPACIÓN CONJUNTA ..... 123**

**ANEXO V ACREDITAMIENTO DE PERSONALIDAD JURÍDICA Y DATOS DE NOTIFICACIÓN ..... 128**

 <b>GOBIERNO DE MÉXICO</b> 	<p>Convocatoria</p> <p>Licitación Pública Electrónica Nacional</p> <p>LA-050GYR988-E26-2022</p> <p>Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024</p>
---	---

**ANEXO VI MANIFIESTO DE NACIONALIDAD MEXICANA..... 130**

**ANEXO VII ESCRITO DE LOS SUPUESTOS ESTABLECIDOS EN LOS ARTÍCULOS 50 Y 60 DE LA LAASSP ..... 131**

**ANEXO VIII DECLARACIÓN DE INTEGRIDAD ..... 132**

**ANEXO IX PROPUESTA ECONÓMICA ..... 134**

**ANEXO X ESTRATIFICACIÓN DE LAS MICRO, PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS (MIPYMES) ..... 135**

**ANEXO XI INFORMACIÓN RESERVADA Y CONFIDENCIAL..... 137**

**ANEXO XII NOTA OCDE..... 139**

**ANEXO XIII DECLARACIÓN DE NO COLUSIÓN. COMISIÓN FEDERAL DE COMPETENCIA ECONÓMICA..... 143**

**ANEXO XIV 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. .... 146**

**ANEXO XV RELACIÓN DE ENTREGA DE DOCUMENTACIÓN ..... 147**

**ANEXO XVI AVISO DE PRIVACIDAD SIMPLIFICADO DE LOS PROCEDIMIENTOS DE ADQUISICIONES DE BIENES, ARRENDAMIENTOS Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS 156**

**ANEXO XVII AUTORIZACIÓN PARA CONSULTAR SU OPINIÓN DE CUMPLIMIENTO (32-D) ANTE EL IMSS ..... 155**



**ANEXO XVIII MANIFESTACIÓN SI UTILIZA SUBCONTRATACIÓN DE SERVICIOS U OBRAS ESPECIALIZADAS ..... 156**

**ANEXO XIX..... 157**

**DOCUMENTACIÓN ADJUNTA PROPORCIONADA POR LA DIVISIÓN DE CONTRATOS ..... 157**





 <b>GOBIERNO DE MÉXICO</b> 	<p>Convocatoria</p> <p>Licitación Pública Electrónica Nacional</p> <p>LA-050GYR988-E26-2022</p> <p>Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024</p>
---	---

## GLOSARIO DE TÉRMINOS

Para efectos de esta Convocatoria, se entenderá por:

- 1. Administrador del Contrato:** La persona servidora pública en quien recae la responsabilidad de dar seguimiento y verificar el cumplimiento de las obligaciones del proveedor establecidas en el contrato, así como determinar la aplicación y cálculo de penas convencionales y deductivas y, en su caso, solicitar al área competente, la rescisión del contrato, aportando los elementos conducentes; para el presente procedimiento fungirá como Administrador del Contrato el Titular de la Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional, en términos de lo establecido en la fracción **III Bis** del artículo 2 del RLAASSP, en correlación con el numeral 23 de los Términos y Condiciones.
- 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 contratante a la Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios a través de la Coordinación Técnica de Bienes y Servicios por conducto de la División de Servicios Integrales.
- 3. Área Requirente:** La que en la dependencia o entidad, solicite o requiera formalmente la adquisición o arrendamiento de bienes o la prestación de servicios, o bien aquélla que los utilizará; para el presente procedimiento Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional fungirá como Área Requirente, en términos de lo establecido en la fracción **II** del artículo 2 del RLAASSP.
- 4. Área Técnica:** la que en la dependencia o entidad elabora las especificaciones técnicas que se deberán incluir en el procedimiento de contratación, evalúa la proposición técnica y es responsable de apoyar al área contratante a responder en la junta de aclaraciones, en su ámbito de competencia, las solicitudes de aclaración que sobre estos aspectos realicen los licitantes; por lo que para este procedimiento se define como área técnica a la Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional, en términos de lo establecido en la fracción **III** del artículo **2** del RLAASSP, en correlación con los Términos y Condiciones de la presente Convocatoria.
- 5. Anexo Técnico:** Los Anexos que corresponden a la descripción amplia y detallada para el Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024.
- 6. 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.

 <b>GOBIERNO DE MÉXICO</b> 	<p>Convocatoria</p> <p>Licitación Pública Electrónica Nacional</p> <p>LA-050GYR988-E26-2022</p> <p>Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024</p>
---	---

7. **CABCS:** Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios del IMSS.
8. **CSITI:** Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional.
9. **Centro de Contacto IMSS o CCIMSS:** Sistema Central desde donde se administra la comunicación remota con los usuarios que soliciten atención respecto de los trámites y servicios que presta el Instituto Mexicano del Seguro Social IMSS a través de sus diferentes Canales de Servicios/Medio de Captación.
10. **CompraNet:** Sistema Electrónico de Información Pública Gubernamental, administrado por la SHCP, con dirección electrónica en Internet: <https://compranet.hacienda.gob.mx>.
11. **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.
12. **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 sujetará el procedimiento de contratación respectivo y los derechos y obligaciones de las partes, de conformidad al MAAGMAASSP.
13. **CTBS:** Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
14. **CUCOP:** Clasificador Único de Contrataciones Públicas.
15. **DOF:** Diario Oficial de la Federación.
16. **DSI:** División de Servicios Integrales.
17. **Entidad Convocante:** Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS).
18. **Escrito Libre:** Documento que deberá cumplir como mínimo con los datos requeridos en la Convocatoria, sin importar el orden y/o ubicación del contenido.
19. **INAI:** Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales.
20. **Instituto o IMSS:** Instituto Mexicano del Seguro Social.
21. **Investigación de Mercado:** La verificación de la existencia de los bienes y/o servicios, de licitantes adjudicados a nivel nacional y/o internacional, a fin de obtener el precio estimado de los servicios, basado en la información que se







 <b>GOBIERNO DE MÉXICO</b> 	<p>Convocatoria</p> <p>Licitación Pública Electrónica Nacional</p> <p>LA-050GYR988-E26-2022</p> <p>Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024</p>
---	---

obtenga en el propio Instituto, de organismos públicos o privados, de fabricantes de bienes o prestadores del servicio, o una combinación de dichas fuentes de información.

22. **IVA:** Impuesto al Valor Agregado.
23. **ISR:** Impuesto Sobre la Renta
24. **LAASSP o Ley:** Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
25. **LFCE:** Ley Federal de Competencia Económica.
26. **LFPDPPP:** Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.
27. **LFPRH:** Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.
28. **LFTAIP:** Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
29. **LGPDPPO:** Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.
30. **LGTAIP:** Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
31. **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).
32. **Licitante Adjudicado:** La persona que celebre contratos de adquisiciones, arrendamientos o servicios.
33. **MAAGMAASSP:** Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
34. **Medios Remotos de Comunicación Electrónica:** Los dispositivos tecnológicos que permiten efectuar transmisión y recepción de datos, documentos electrónicos y/o información a través de computadoras, líneas telefónicas, enlaces dedicados, microondas y similares.
35. **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.
36. **NOM:** Norma Oficial Mexicana.





 <b>GOBIERNO DE MÉXICO</b> 	<p>Convocatoria</p> <p>Licitación Pública Electrónica Nacional</p> <p>LA-050GYR988-E26-2022</p> <p>Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024</p>
---	---

- 37. 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 aplicables a tanto personal interno como externo.
- 38. OIC:** Órgano Interno de Control en el Instituto Mexicano del Seguro Social.
- 39. POBALINES:** Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del IMSS.
- 40. Proveedor:** La persona física o moral que celebre contrato de adquisiciones, arrendamientos o servicios, conforme al artículo 2, fracción VI de la LAASSP.
- 41. 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.
- 42. Reglamento o RLAASSP:** Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
- 43. 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.
- 44. SAT:** Servicio de Administración Tributaria.
- 45. SE:** Secretaría de Economía.
- 46. 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.
- 47. SFP:** Secretaría de la Función Pública.
- 48. SHCP:** Secretaría de Hacienda y Crédito Público.
- 49. 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





 <b>GOBIERNO DE MÉXICO</b> 	<p>Convocatoria</p> <p>Licitación Pública Electrónica Nacional</p> <p>LA-050GYR988-E26-2022</p> <p>Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024</p>
---	---

a través de CompraNet, los sobres serán generados de conformidad con lo establecido en el artículo **34** de la Ley antes citada.

**50. URG:** Unidad Responsable del Gasto.



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

### 1.1. Datos generales de identificación.

<b>Entidad convocante:</b>	Instituto Mexicano del Seguro Social.
<b>Área contratante:</b>	Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios. Coordinación Técnica de Bienes y Servicios. División de Servicios Integrales.
<b>Área Requirente/Solicitante</b>	Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional.
<b>Área Técnica</b>	Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional.
<b>Domicilio:</b>	Calle Durango número 291, piso 4, Colonia Roma Norte, Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México.  Av. Paseo de la Reforma 476, Colonia Juárez, Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06600, Ciudad de México. (Sala 5, sótano ala poniente).
<b>Correo electrónico</b>	<a href="mailto:divser.integrales@imss.gob.mx">divser.integrales@imss.gob.mx</a>

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



 <b>GOBIERNO DE MÉXICO</b> 	<p>Convocatoria</p> <p>Licitación Pública Electrónica Nacional</p> <p>LA-050GYR988-E26-2022</p> <p>Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024</p>
---	---

## 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 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"*, publicado en el DOF el 28 de junio de 2011, y el Manual de Unidades Compradoras publicado por la SHCP.

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 que administra dicho sistema; los datos de 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-E26-2022.





 <b>GOBIERNO DE MÉXICO</b> 	<p>Convocatoria</p> <p>Licitación Pública Electrónica Nacional</p> <p>LA-050GYR988-E26-2022</p> <p>Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024</p>
---	---

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

La presente contratación comprenderá los ejercicios fiscales 2022, 2023 y 2024, de acuerdo a lo siguiente:

- La vigencia del contrato será a partir del día natural siguiente a la notificación del fallo y hasta el 30 de septiembre de 2024
- El plazo para la prestación del servicio será a partir del día natural siguiente a la notificación del fallo y hasta el 30 de septiembre de 2024.

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

Las proposiciones deberán presentarse en idioma **español**, asimismo, 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 IMSS cuenta con el Dictamen de Disponibilidad Presupuestal Previo No. 0000411146-2022 de fecha 22 de septiembre de 2022, emitido por la División de Control y Seguimiento al Presupuesto de Operación en Ámbito Central.

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

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.



	<p>Convocatoria</p> <p>Licitación Pública Electrónica Nacional</p> <p>LA-050GYR988-E26-2022</p> <p>Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024</p>
---	---

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

### 2.1. Objeto de la contratación.

Se requiere contratar el Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024, , 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.

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

Para el presente procedimiento no se tiene previsto la utilización de Precios Máximos de Referencia.

#### 2.3.1. Precios Fijos

Los precios unitarios adjudicados serán fijos durante la vigencia de la contratación, por lo que no se podrán pactar decrementos o incrementos a los precios, de conformidad con el artículo **44** de la LAASSP.



### 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:





 <b>GOBIERNO DE MÉXICO</b> 	<p>Convocatoria</p> <p>Licitación Pública Electrónica Nacional</p> <p>LA-050GYR988-E26-2022</p> <p>Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024</p>
---	---

- ISO 27001:2013, Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información.
- ISO 9001:2015, Sistema de Gestión de la Calidad.
- Modelo Global de Calidad para Interacción con Clientes vigentes, emitido por el Instituto Mexicano de Teleservicios (IMT).

**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.

**2.6 Cantidades a contratar.**

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

**2.7. Tipo y modalidad 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>
\$108,110,400.00 (ciento ocho millones ciento diez mil cuatrocientos pesos 00/100 M.N.)	\$270,276,000.00 (doscientos setenta millones doscientos setenta y seis mil pesos 00/100 M.N.)

En este sentido, los importes a ejercer en cada ejercicio fiscal para la presente contratación, se desglosan a continuación:

	2022	2023	2024	TOTAL
<b>MÁXIMO</b>	71,280,000.00	113,712,000.00	85,284,000.00	270,276,000.00
<b>MÍNIMO</b>	28,512,000.00	45,484,800.00	34,113,600.00	108,110,400.00



	<p>Convocatoria</p> <p>Licitación Pública Electrónica Nacional</p> <p>LA-050GYR988-E26-2022</p> <p>Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024</p>
---	---

## 2.8. Criterio de evaluación.

El presente procedimiento de contratación se llevará a cabo a través del **criterio de evaluación por puntos** de conformidad con lo establecido en los artículos **36 Bis** fracción **I** de la LAASSP y **52** del RLAASSP.

## 2.9. Forma de Adjudicación.

Se adjudicará el 100% de la totalidad del requerimiento por partida a un solo licitante o licitantes en caso de participación conjunta, de conformidad con lo establecido en el artículo 36 Bis fracción I de la LAASSP.

## 2.10. 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.

## 2.11. 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" (ANEXO XIX)**, para formalizar los derechos y obligaciones que se deriven de la presente licitación, al cual estará obligado el licitante que resulte adjudicado, 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 el contrato será elaborado y formalizado 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.

### 2.11.1. 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 correspondiente, 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



 <b>GOBIERNO DE MÉXICO</b> 	<p>Convocatoria</p> <p>Licitación Pública Electrónica Nacional</p> <p>LA-050GYR988-E26-2022</p> <p>Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024</p>
---	---

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 monto total máximo adjudicado establecido en el contrato, sin considerar el IVA, las cuales se constituirán en términos del artículo **49** de la LAASSP, artículo **103** de su Reglamento; así como el numeral **4.24.4**, inciso **j)** de las POBALINES.

No obstante lo anterior, en el supuesto de que el monto del contrato adjudicado sea igual o menor a 900 UMA's, el licitante adjudicado podrá presentar la garantía de cumplimiento de las obligaciones estipuladas en el contrato, a través de cheque de caja, depósito de dinero constituido a través de certificado o billete de depósito expedido por institución de crédito autorizada o depósito de dinero ante el IMSS, por un importe equivalente al 10% (diez por ciento), del monto total máximo adjudicado del contrato, sin considerar el IVA.

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 XIX**.

## **2.11.2. Terminación de la relación contractual**

### **2.11.2.1. 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 MAAGMAASSP.

Las causales de rescisión administrativa serán las establecidas en el Anexo Técnico, los Términos y Condiciones, en el "Modelo de Contrato", así como las que se establezcan en los contratos que se formalicen con los licitantes adjudicados.

En caso de que se lleve a cabo la rescisión del contrato derivado de la presente licitación, el Administrador de Contrato deberá remitir cualquier información



	<p>Convocatoria</p> <p>Licitación Pública Electrónica Nacional</p> <p>LA-050GYR988-E26-2022</p> <p>Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024</p>
---	---

relacionada con la rescisión y/o terminación anticipada al Área Requirente, para los efectos a que haya lugar.

### 2.11.2.2. Terminación anticipada del contrato

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 SFP, de conformidad con el artículo **54 Bis** de la LAASSP y numeral **4.3.4** del MAAGMAASSP.

Las causales de terminación anticipada serán las establecidas en el Anexo Técnico, los Términos y Condiciones, en el "Modelo de Contrato", así como las que se establezcan en los contratos que se formalicen con los licitantes adjudicados.

En caso de que se lleve a cabo la terminación anticipada del contrato derivado de la presente licitación, el Administrador de Contrato, deberá remitir cualquier información relacionada con la rescisión y/o terminación anticipada al Área Requirente, para los efectos a que haya lugar.


### 2.12. Condiciones de la prestación y forma de pago del servicio

Para el trámite de pago el proveedor deberá expedir sus comprobantes fiscales digitales en el esquema de facturación electrónica, con las especificaciones normadas por el Sistema de Administración Tributaria (SAT), a nombre del Instituto Mexicano del Seguro Social, con Registro Federal de Contribuyentes IMS421231I45, domicilio en Avenida Paseo de la **Reforma 476, Colonia Juárez, C.P. 06600, Alcaldía Cuauhtémoc, Ciudad de México**, para la validación de dichos comprobantes el proveedor deberá cargar en Internet, a través del Portal de Servicios a Proveedores de la página del Instituto el archivo en formato XML; la validez de los mismos será determinada durante la carga y únicamente los comprobantes validos serán procedentes para pago.

El proveedor se obliga a no cancelar ante el SAT los comprobantes fiscales digitales a favor del Instituto, previamente validados en el Portal de Servicios a Proveedores, salvo





	<p>Convocatoria</p> <p>Licitación Pública Electrónica Nacional</p> <p>LA-050GYR988-E26-2022</p> <p>Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024</p>
---	---

comunicación y autorización expresa, por parte del Instituto, a través del Administrador del Contrato, de la justificación y Reposición en su caso.

El pago de los servicios se efectuará en pesos mexicanos, dentro de los 20 días naturales posteriores a la entrega de la representación impresa del comprobante fiscal digital y documentación comprobatoria que acredite la entrega de los servicios de conformidad con lo normado en el "Procedimiento para la recepción, glosa y aprobación de documentos presentados para trámite de pago y constitución de fondos fijos", en la División de Trámite de Erogaciones de la Coordinación de Contabilidad y Trámite de Erogaciones, dependiente de la Dirección de Finanzas, sita **Calle Gobernador Tiburcio Montiel No. 15, Col. San Miguel Chapultepec, Alcaldía Miguel Hidalgo, México, D. F., C. P. 11850**, de lunes a viernes en un horario de 9:00 a 14:00 horas, previa validación y autorización que para tal efecto realice el Coordinador de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional en su carácter del Administrador del Contrato.



La documentación comprobatoria deberá contar con la autorización de la Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional, quedando obligado el proveedor a entregar previamente su factura en la Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico del Instituto Mexicano del Seguro Social, ubicada en **Calle Toledo No. 21, Piso 6, Col. Juárez, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06600, Ciudad de México**.

En caso de aplicar, de igual manera, "EL PROVEEDOR" deberá de entregar nota de crédito a favor de "EL INSTITUTO" por el importe de la aplicación de penas convencionales derivados de atrasos o deductivas por las deficiencias en el servicio. Asimismo, el proveedor deberá entregar a "EL INSTITUTO" junto con la factura de cobro respectiva, la "Opinión de Cumplimiento de Obligaciones en materia de Seguridad Social" vigente y positiva. La "Opinión de Cumplimiento de Obligaciones en materia de Seguridad Social" con una vigencia de 30 días naturales a partir del día de su emisión.

En caso de que "EL PROVEEDOR" no adjunte la "Opinión de Cumplimiento de Obligaciones en materia de Seguridad Social" o no esté vigente y/o sea negativa, no se recibirá su documentación, e informará que deberá obtener la citada Opinión, o en caso de que sea negativa, que puede presentar aclaración o pagar sus créditos fiscales ante la Subdelegación que le corresponda o en caso de que no esté vigente, que deberá obtenerla nuevamente.

El pago se realizará mediante transferencia electrónica de fondos, a través del esquema electrónico interbancario que el Instituto tiene en operación, para tal efecto el



 <b>GOBIERNO DE MÉXICO</b> 	<p>Convocatoria</p> <p>Licitación Pública Electrónica Nacional</p> <p>LA-050GYR988-E26-2022</p> <p>Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024</p>
---	---

proveedor se obliga a proporcionar en su oportunidad el número de cuenta, CLABE, Banco y Sucursal a nombre del proveedor, a menos que el proveedor acredite en forma fehaciente la imposibilidad para ello.

El pago se depositará en la fecha programada de pago, a través del esquema intrabancario si la cuenta bancaria del proveedor está contratada con BANORTE, BBVA BANCOMER, HSBC, o SCOTIABANK INVERLAT o a través del esquema interbancario vía SPEI (Sistema de Pagos Electrónicos Interbancarios) si la cuenta pertenece a un banco distinto a los mencionados.

Asimismo, el Instituto podrá aceptar a solicitud del proveedor que en el supuesto de que tenga cuentas liquidas y exigibles a su cargo, aplicarlas contra los adeudos que, en su caso, tuviera por concepto de cuotas obrero-patronales, conforme a lo previsto en el artículo 40 B de la Ley del Seguro Social, adicionalmente el proveedor acepta se realicen las deducciones correspondientes en su caso, generados por la aplicación de penas convencionales derivados de atrasos o deductivas por la deficiencias en el servicio.

El proveedor que celebre contrato de cesión de derechos de cobro, deberá notificarlo por escrito al Instituto, con un mínimo de cinco días naturales anteriores a la fecha de pago programada, entregando invariablemente los documentos sustantivos de dicha cesión, asimismo el proveedor podrá optar por cobrar a través de factoraje financiero conforme al Programa de Cadenas Productivas de Nacional Financiera, S.N.C. Institución de Banca de Desarrollo con el Instituto.


En caso de que el proveedor reciba pagos en exceso deberá reintegrar dichas cantidades más los intereses correspondientes, conforme a la tasa que establezca la Ley de Ingresos de la Federación, para los casos de prórroga cuando existan créditos fiscales, los intereses se calcularán sobre las cantidades en exceso y se computarán por días naturales desde la fecha de su entrega hasta la fecha en que se ponga efectivamente las cantidades a disposición del Instituto.

### **2.13. Penas Convencionales**

Se realizarán de conformidad con lo indicado en el documento adjunto a la Convocatoria denominado "Términos y Condiciones", en su numeral **10. Penas Convencionales y deducciones**, el cual forma parte de la presente Convocatoria, por atraso en la prestación del servicio o en el incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contractuales de conformidad con los establecido en los artículos **53** de la





	<p>Convocatoria</p> <p>Licitación Pública Electrónica Nacional</p> <p>LA-050GYR988-E26-2022</p> <p>Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024</p>
---	---

LAASSP, **96** de su Reglamento, y los numerales **5.5.8** y **5.5.8.1** de las POBALINES en el IMSS vigentes y **4.3.3** del MAAGMAASSP.

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 Requirente, para los efectos a que haya lugar.

#### 2.14. Deductivas/Deducciones.

Se realizarán de conformidad con lo indicado en el documento adjunto a la Convocatoria denominado "Términos y Condiciones", en su numeral **10. Penas Convencionales y deducciones**, el cual forma parte de la presente Convocatoria; de conformidad con lo establecido en los artículos **53 Bis** de la LAASSP, **97** de su Reglamento, y los numerales **5.5.8** y **5.5.8.1** de las POBALINES en el IMSS vigentes y **4.3.3** del MAAGMAASSP.

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 Requirente, para los efectos a que haya lugar.


### 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 habrá **Reducción de Plazos** de acuerdo a lo previsto en el artículo **32** de la LAASSP y **43** de su Reglamento, conforme a la solicitud y justificación del área requirente.

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

EVENTOS	FECHA	HORA	MEDIO DE PARTICIPACIÓN
Publicación Convocatoria en CompraNet	14 de octubre de 2022		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
Junta de Aclaraciones	19 de octubre de 2022	09:30 horas	

	<p>Convocatoria</p> <p>Licitación Pública Electrónica Nacional</p> <p>LA-050GYR988-E26-2022</p> <p>Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024</p>
---	---

EVENTOS	FECHA	HORA	MEDIO DE PARTICIPACIÓN
Acto de Presentación y Apertura de Proposiciones.	27 de octubre de 2022	09:30 horas	gubernamental denominado CompraNet.
Acto de Fallo	7 de noviembre de 2022	10:00 horas	Al tratarse de una licitación pública electrónica, los licitantes únicamente podrán participar en los actos a través de ese medio.
Visitas a las instalaciones Institucionales del IMSS	No aplica		
Fecha estimada 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 eventos se realizarán en Av. Paseo de la Reforma 476, Colonia Juárez, Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06600, Ciudad de México. (Sala 5, sótano ala poniente).

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 en su caso su desalojo.


### 3.3. Visitas a las instalaciones de los Licitantes.

De conformidad con lo previsto en el numeral **9** referente a las **visitas a las instalaciones de los licitantes**, de los Términos y Condiciones, el Instituto no llevará a cabo visitas.

### 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 a través de CompraNet, un escrito, por sí o en representación de un tercero, de acuerdo con el **Anexo II**



 <b>GOBIERNO DE MÉXICO</b> 	<p>Convocatoria</p> <p>Licitación Pública Electrónica Nacional</p> <p>LA-050GYR988-E26-2022</p> <p>Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024</p>
---	---

**“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 III “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.

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 (veinticuatro) 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

 <b>GOBIERNO DE MÉXICO</b> 	<p>Convocatoria</p> <p>Licitación Pública Electrónica Nacional</p> <p>LA-050GYR988-E26-2022</p> <p>Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024</p>
---	---

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 solicitudes de aclaraciones que consideren necesarias con relación a las respuestas remitidas.

Dicho plazo no podrá ser inferior a 6 (seis) ni superior a 48 (cuarenta y ocho) horas conforme al artículo **46**, fracción **II** del RLAASSP. Una vez recibidas las solicitudes de aclaraciones 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 las 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 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, asimismo se les entregará copia simple de la misma y de los anexos que se deriven de ésta.

La falta de firma de alguno de ellos no invalidará su contenido y efectos, poniéndose 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 SHCP administra y se encarga 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





 <b>GOBIERNO DE MÉXICO</b> 	<p>Convocatoria</p> <p>Licitación Pública Electrónica Nacional</p> <p>LA-050GYR988-E26-2022</p> <p>Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024</p>
---	---

comprimir archivos, no deberá depender de otro (s) programa (s) y/o procedimiento (s) para realizar la apertura de los mismos.

Cabe señalar que de conformidad con el apartado "Envío de proposiciones electrónicas en CompraNet" de la Guía técnica para licitantes sobre el uso y manejo de CompraNet, la capacidad del sistema para almacenar datos y documentos de cada parámetro es de 150 Megabytes, se debe considerar que la propuesta no debe superar los 3 Gigabytes, conforme a lo establecido por la SHCP.

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 envíe el licitante.**



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

De igual forma se verificará que los licitantes en cumplimiento al artículo **29**, fracción **VI**, de la LAASSP, presenten el **Anexo V** 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.

A la hora señalada para la celebración de este acto, se cerrará el recinto y no se permitirá la entrada a ningún licitante 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>GOBIERNO DE MÉXICO</b> 	<p>Convocatoria</p> <p>Licitación Pública Electrónica Nacional</p> <p>LA-050GYR988-E26-2022</p> <p>Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024</p>
---	---



- b) Se darán a conocer los servidores públicos participantes, los licitantes registrados y en su caso 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, señalando cuántos y quienes presentaron proposiciones.
- d) De conformidad con el volumen de información de las propuestas y archivos electrónicos presentados en el Sistema CompraNet, se podrá declarar un receso para descargar y verificar cuantitativamente las proposiciones.
- e) 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 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."*

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.



 <b>GOBIERNO DE MÉXICO</b> 	<p>Convocatoria</p> <p>Licitación Pública Electrónica Nacional</p> <p>LA-050GYR988-E26-2022</p> <p>Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024</p>
---	---

- f) 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 XV "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.

- g) 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. La falta de firma de alguno de ellos no invalidará su contenido y efectos.

- h) 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.**

### **3.6. Proposiciones 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.

 <b>GOBIERNO DE MÉXICO</b> 	<p>Convocatoria</p> <p>Licitación Pública Electrónica Nacional</p> <p>LA-050GYR988-E26-2022</p> <p>Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024</p>
---	---

- a) Acreditamiento de personalidad jurídica y datos de notificación. (**Anexo V**)
  - b) En su caso Manifestación de Nacionalidad Mexicana (**Anexo VI**) dependiendo del servicio ofertado.
  - c) Escrito de los supuestos establecidos en los artículos 50 y 60 de la LAASSP (**Anexo VII**),
  - d) Declaración de Integridad (**Anexo VIII**)
  - e) Estratificación de las micro, pequeñas y medianas empresas, en su caso (**Anexo X**).
2. Uno de los integrantes podrá presentar el escrito mediante el cual se manifieste el interés en participar en términos del Acreditamiento de personalidad jurídica y datos de notificación.
  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 IV “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** de su Reglamento.
    - 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
    - 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, así como el señalamiento de un domicilio común del consorciado para oír y recibir toda clase de notificaciones y documentos; 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





 <b>GOBIERNO DE MÉXICO</b> 	<p>Convocatoria</p> <p>Licitación Pública Electrónica Nacional</p> <p>LA-050GYR988-E26-2022</p> <p>Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024</p>
---	---

- e) Estipulación expresa de que cada uno de los firmantes quedará obligado junto con los demás integrantes, en forma solidaria o mancomunada según convenga, 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 partida única en el presente procedimiento de contratación, ya sea por sí mismo, o como integrante de una proposición conjunta.

### 3.8. Acreditamiento de personalidad jurídica y datos de notificación.

Se deberá presentar el **Anexo V “ACREDITAMIENTO DE PERSONALIDAD JURÍDICA Y DATOS DE NOTIFICACIÓN”** debidamente requisitado, por cada uno de los licitantes participantes.

### 3.9. Documentación que se rubricará.

Serán rubricadas por los servidores públicos que asistan al acto de presentación y apertura de proposiciones, las propuestas económicas, así como la relación de entrega de documentación (**Anexos IX y XV**).



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

### 3.10. 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 numeral **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:

- a) El servidor público del IMSS facultado para presidir el fallo, declarará el inicio del acto.



 <b>GOBIERNO DE MÉXICO</b> 	<p>Convocatoria</p> <p>Licitación Pública Electrónica Nacional</p> <p>LA-050GYR988-E26-2022</p> <p>Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024</p>
---	---

- b) Se dará a conocer el fallo de la Licitación a los licitantes 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 licitantes y los servidores públicos presentes, se les entregará copia simple del acta y en su caso, de los anexos correspondientes. La falta de firma de alguno de ellos, no invalidará su contenido y efectos.

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

Al finalizar cada evento (Junta de aclaraciones, Presentación y Apertura de Proposiciones 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 4° 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>, a más tardar el día hábil siguiente en que se celebre cada evento, sin menoscabo de que puedan acudir a recoger las actas en el domicilio de la Convocante.

### 3.11. Firma de Contrato.

El(Los) licitante(s) adjudicado(s) deberá(n) firmar el(los) contrato(s), dentro de los 15 (quince) días naturales siguientes al de la notificación del fallo.



 <b>GOBIERNO DE MÉXICO</b> 	<p>Convocatoria</p> <p>Licitación Pública Electrónica Nacional</p> <p>LA-050GYR988-E26-2022</p> <p>Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024</p>
---	---

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 con autorización de la División de Contratos del IMSS.

Para tal efecto, deberá(n) 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 XIX "DOCUMENTACIÓN ADJUNTA PROPORCIONADA POR LA DIVISIÓN DE CONTRATOS"**, establecido por esa División, 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.

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 determinada partida.

La presentación de la solicitud de conciliación y su atención por la Secretaría de la Función Pública o por el órgano interno de control cuando así lo acuerde el titular de dicha dependencia, no suspende los efectos del contrato o los actos derivados del mismo. No obstante lo señalado en el párrafo anterior, por acuerdo de las partes se podrá diferir el cumplimiento de una obligación o el ejercicio de un derecho hasta el término del procedimiento de conciliación.


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

Con fundamento en los artículos **26 Bis** fracción **II** y **34** de la LAASSP, los licitantes interesados deberán remitir a través del Sistema CompraNet, la documentación legal, su proposición técnica y económica firmada con la firma electrónica avanzada que emite el SAT al licitante para el cumplimiento de sus obligaciones fiscales.

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.

En caso de propuestas conjuntas, la proposición deberá ser firmada electrónicamente por aquel consorciado designado en el convenio como representante común.



 <b>GOBIERNO DE MÉXICO</b> 	<p>Convocatoria</p> <p>Licitación Pública Electrónica Nacional</p> <p>LA-050GYR988-E26-2022</p> <p>Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024</p>
---	---

De acuerdo a lo dispuesto en el artículo **50** del RLAASSP, **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 legal-administrativa, técnica y económica, 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 se constate que la documentación no mantiene continuidad en las hojas que integran la proposición y ello implique no contar con información suficiente y esta circunstancia impida llevar a cabo su evaluación y por tanto, afecte la solvencia de la proposición.

#### **4.1. Propuesta 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 DE NO PRESENTARSE 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 V.**

##### **4.1.2. Manifestación de Nacionalidad**

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 VI.**





	<p>Convocatoria</p> <p>Licitación Pública Electrónica Nacional</p> <p>LA-050GYR988-E26-2022</p> <p>Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024</p>
---	---

#### 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 VII** 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 la empresa así como el(los) producto(s) y servicios que oferta no se encuentran sancionados por la SSA y COFEPRIS. 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 infracción de derechos de autor, patentes, marcas u otros derechos de propiedad industrial o intelectual a nivel Nacional o Internacional, conforme al **Anexo VIII** de la Convocatoria.

#### 4.1.5. Convenio de participación conjunta.

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 V**),

	<p>Convocatoria</p> <p>Licitación Pública Electrónica Nacional</p> <p>LA-050GYR988-E26-2022</p> <p>Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024</p>
---	---

- b) Manifestación de Nacionalidad Mexicana (**Anexo VI**)
  - c) Escrito de los supuestos establecidos en los artículos **50** y **60** de la LAASSP (**Anexo VII**),
  - d) Declaración de Integridad (**Anexo VIII**), y
  - e) En su caso Estratificación de las micro, pequeñas y medianas empresas (**Anexo X**).
2. 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 IV “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** de su Reglamento.
- 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;
  - 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, así como el señalamiento de un domicilio común del consorciado para oír y recibir toda clase de notificaciones y documentos; 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 según convenga (**elegir una**), para efectos del procedimiento de contratación y del contrato, en caso de que se les adjudique el mismo.



	<p>Convocatoria</p> <p>Licitación Pública Electrónica Nacional</p> <p>LA-050GYR988-E26-2022</p> <p>Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024</p>
---	---

En caso de que se participe en proposición conjunta, y no se presente el convenio de participación conjunta o éste no cumpla con las disposiciones legales y reglamentarias, 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 IV** 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 X** 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 un escrito libre en el cual manifieste el tipo de sector o estratificación al cual pertenezca.

**La falta de algún documento descrito del punto 4.1.1 al 4.1.6 afecta la solvencia de la proposición legal-administrativa y motivará su desechamiento.**

#### **DOCUMENTOS QUE NO AFECTAN LA SOLVENCIA DE LA PROPOSICIÓN. (Numerales 4.1.7 al 4.1.18)**

##### **4.1.7. Identificación oficial vigente.**

Identificación oficial vigente con fotografía (INE, Cartilla Militar, Pasaporte) en el caso de personas físicas, y en el caso de personas morales, del representante legal de la empresa que firme los documentos que integran la proposición.

##### **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”.



	<p>Convocatoria</p> <p>Licitación Pública Electrónica Nacional</p> <p>LA-050GYR988-E26-2022</p> <p>Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024</p>
---	---

#### 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 XI** 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 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 DOF el día 15 de abril del 2016.


En caso de que la documentación o información proporcionada por el licitante no sea susceptible de clasificarla como reservada o confidencial, el licitante podrá presentar un escrito libre en el que especifique tal circunstancia o bien se informa a los licitantes que para el caso de los escritos y anexos que no le apliquen a su representada, podrá presentarlos con la leyenda "No aplica".

#### 4.1.10. Declaración de no colusión de la Comisión Federal de Competencia Económica.

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

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



	<p>Convocatoria</p> <p>Licitación Pública Electrónica Nacional</p> <p>LA-050GYR988-E26-2022</p> <p>Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024</p>
---	---

#### 4.1.11. 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** 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 XIV**

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

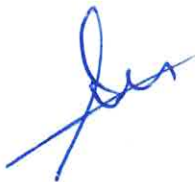
A fin de fomentar las mejores prácticas en la prevención de conflictos de interés, los particulares podrán formular el **manifiesto señalado en los numerales 2, 3, 4, 5 y 6 del Anexo Segundo del Acuerdo por el que se expide el “Protocolo de Actuación en materia de Contrataciones Públicas y Otorgamiento 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

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

En el **Anexo XV** 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 y por ser una licitación electrónica, podrá enviarse en varios archivos electrónicos.

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



	<p>Convocatoria</p> <p>Licitación Pública Electrónica Nacional</p> <p>LA-050GYR988-E26-2022</p> <p>Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024</p>
---	---

Se informa a los licitantes el Aviso de Privacidad Simplificado, el cual se encuentra en el **Anexo XVI**, 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.

#### **4.1.15. 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 XII.**

#### **4.1.16. Autorización para consultar su opinión de cumplimiento (32-D)**

Escrito mediante el cual el licitante autorice a los servidores públicos de la División de Contratos puedan consultar su opinión de cumplimiento en materia de seguridad social. **Anexo XVII.**

#### **4.1.17. Opiniones positivas de cumplimiento.**



El licitante deberá presentar las siguientes opiniones y constancias:

- a) 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.
- b) 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 DOF.
- c) Constancia de situación fiscal en la 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.

#### **4.1.18. Manifestación si utiliza subcontratación de servicios u obras especializadas**

Escrito mediante el cual el licitante manifieste si utiliza el esquema de subcontratación de servicios u obras especializadas. **Anexo XVIII.**



 <b>GOBIERNO DE MÉXICO</b> 	<p>Convocatoria</p> <p>Licitación Pública Electrónica Nacional</p> <p>LA-050GYR988-E26-2022</p> <p>Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024</p>
---	---

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, 4.1.14, 4.1.15, 4.1.16, 4.1.17 y 4.1.18** 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.**

El licitante participante deberá presentar el Anexo Técnico y los Términos y Condiciones completos, los cuales hará suyo como parte de su Propuesta Técnica, preferentemente en papel membretado de la empresa, foliado en cada una de sus páginas; manifestando en esa transcripción la aceptación y cumplimiento de esas disposiciones.

**VERIFICACIÓN DOCUMENTAL QUE REALIZARÁ EL ÁREA TÉCNICA.-** La Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional, revisará documentalmente las propuestas técnicas presentadas por los participantes, con el objeto de verificar que cumplan con las especificaciones establecidas en el Anexo Técnico, así como en los Términos y Condiciones.

##### **4.2.1.Cumplimiento de normas.**

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


Asimismo, deberá contar con las certificaciones siguientes:

- 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.
- Modelo Global de Calidad para Interacción con Clientes vigente, emitido por el Instituto Mexicano de Teleservicios (IMT)

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

El Licitante deberá presentar como parte de su propuesta, lo siguiente:



	<p>Convocatoria</p> <p>Licitación Pública Electrónica Nacional</p> <p>LA-050GYR988-E26-2022</p> <p>Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024</p>
---	---

- REPSE Registro de Prestadores de Servicios Especializados u Obras Especializadas.
- Emisión de Cobranza Mensual emitida por el IMSS (SUA) en el que deberá aparecer el personal ofertado que se encuentre vigente.

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

El licitante debe incluir como parte de su proposición los manuales e instructivos de operación y supervisión de la solución tecnológica ofertada en español latino. El licitante adjudicado previo al inicio de la operación, deberá entregar estos manuales en español latino, acordes a la operación requerida por el Instituto.



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



 <b>GOBIERNO DE MÉXICO</b> 	<p>Convocatoria</p> <p>Licitación Pública Electrónica Nacional</p> <p>LA-050GYR988-E26-2022</p> <p>Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024</p>
---	---

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.

El Instituto y el Licitante convienen en considerar como confidencial todo material impreso o electrónico con todos los datos, grabaciones, programas de cómputo o cualquier otro material impreso o electrónico que contenga información jurídica, operativa, técnica, financiera o de análisis, registros, documentos, especificaciones, productos, informes, dictámenes y desarrollos a que tenga acceso o que le sean proporcionados con motivo de la prestación del presente servicio.



De igual forma, será considerada como confidencial aquella información proporcionada por el Instituto Mexicano del Seguro Social para la ejecución del servicio que preste al Licitante y sea propiedad exclusiva del Instituto Mexicano del Seguro Social.

Por lo anterior, el Licitante reconoce que queda prohibida su difusión total o parcial en su favor o de terceros ajenos a la relación contractual, por cualquier medio, entre otros de manera enunciativa más no limitativa: vía oral, impresa, electrónica, magnética, óptica y en general ningún medio, conforme el plazo señalado en la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y demás disposiciones aplicables en la materia.

En este sentido el Licitante acepta la prohibición señalada en el párrafo anterior, comprende inclusive, en forma enunciativa, que no se podrá llevar a cabo la difusión de la información del Instituto con fines de lucro, comerciales, académicos, educativos o para cualquier otro ajeno al objeto de la presente contratación, por lo que el Proveedor se responsabilizará del uso y cuidado de la información.

Por lo expuesto, el Licitante se obliga a lo siguiente:

- Mantener absoluta confidencialidad de la información a la cual tenga acceso, siendo responsable de que cada uno de los integrantes del personal asignado para el desarrollo y operación del proyecto, respetará el manejo correcto de la información.
- Toda la información a que tenga acceso el personal del Licitante que designe para la prestación de los servicios materia de la presente contratación, es considerada de carácter confidencial, por lo que el Licitante deberá garantizar que por ningún motivo se viole ninguno de los siguientes acuerdos:

 <b>GOBIERNO DE MÉXICO</b> 	<p>Convocatoria</p> <p>Licitación Pública Electrónica Nacional</p> <p>LA-050GYR988-E26-2022</p> <p>Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024</p>
---	---

- La información del Instituto Mexicano del Seguro Social y a la cual tenga acceso el personal del Licitante no deberá ser copiada o respaldada en ningún de los equipos del personal del Proveedor sin autorización previa y por escrito por parte del Instituto.
- El acceso a la información del Instituto Mexicano del Seguro Social sólo podrá ser por personal autorizado del Instituto.
- De no cumplir con alguna de esas premisas, se considerará como una falta al acuerdo de confidencialidad que aceptó el Proveedor, en los términos del contrato que al efecto se suscriba.

Cualquier persona que tuviera acceso a dicha información deberá ser advertida de lo convenido en esta contratación, comprometiéndose a observar y cumplir con lo establecido en el Anexo Técnico y sus Apéndices.

El Instituto y el Licitante convienen en que no será considerada como sujeta a las obligaciones de confidencialidad la siguiente documentación e información:



- Aquella que sea conocida públicamente.
- La que haya sido puesta a disposición de las partes por un tercero, antes de la fecha de celebración del presente anexo en forma confidencial.
- La que haya sido desarrollada independientemente o adquirida por cualquiera de las partes, sin violar las estipulaciones del presente contrato o la que genere o desarrolle el Proveedor en su centro de desarrollo.
- Aquella cuya revelación haya sido aprobada previamente por escrito.
- La que, de acuerdo con la Ley u orden judicial o administrativa, deba ser suministrada a terceras personas.

Toda la información que el Instituto proporcione al Licitante para la prestación del servicio no otorgará a este la titularidad o derechos de autor o de cualquier otra naturaleza.

El Licitante deberá suscribir una cláusula de confidencialidad que se incluirá en el contrato de servicios que se celebre entre el Instituto y el Licitante, así como los que se celebren entre el Licitante y su personal, acorde a la normatividad vigente en materia de protección de datos personales, a los cuales tendrán acceso con motivo del presente servicio. En dicha cláusula se incluirán entre otros requisitos los establecidos en la Ley





 <b>GOBIERNO DE MÉXICO</b> 	<p>Convocatoria</p> <p>Licitación Pública Electrónica Nacional</p> <p>LA-050GYR988-E26-2022</p> <p>Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024</p>
---	---

Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, en los Lineamientos de Protección de Datos Personales vigentes y en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, así como los demás ordenamientos legales que resulten aplicables.

La citada cláusula de confidencialidad es enunciativa más no limitativa por lo que para su aplicación se sujetará de manera irrestricta a las leyes de la materia aplicables al caso en particular, así como a los criterios y normatividad, correspondientes que el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI) haya emitido con antelación y que pudiese emitir posterior a la firma del contrato.

Con el objeto de garantizar que el Licitante únicamente utilizará dichos datos personales, se establecen las siguientes medidas en materia de protección de datos personales a las que estará obligado el Licitante a cumplir durante la prestación del servicio, en el entendido que su incumplimiento dará lugar a la imposición de penas convencionales descritas en el presente documento y su anexo técnico.

1. Utilizar únicamente los datos personales que le entregará el Instituto para estar en condiciones de realizar la aplicación de las encuestas de calidad dirigidas exclusivamente a los usuarios de los servicios que lo requieran o bien, en su caso para los fines que señalen las demás campañas que hagan uso de datos personales.
2. Implementar medidas de seguridad conforme a lo establecido en la Ley federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, en los Lineamientos de Protección de Datos Personales vigentes y en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, así como los demás ordenamientos legales que resulten aplicables, para lo cual el Licitante adjudicado se obliga a elaborar y presentar al momento de formular su propuesta técnica, un "Sistema de Gestión de Seguridad de Datos Personales (SGSDP)", el cual deberá cumplir con los supuestos normativos que permitan salvaguardar y asegurar la protección de los datos personales que en su caso sean proporcionados por el Instituto.

Para la elaboración del SGSDP deberán considerarse las disposiciones establecidas en materia de seguridad de datos personales, incluyendo las administrativas, físicas y técnicas que permitan proteger los datos personales que obrarán en los archivos del Licitante contra daño, pérdida, alteración, destrucción o el uso, acceso o tratamiento no autorizado. Así mismo dicho documento deberá contener como mínimo lo siguiente:



 <b>GOBIERNO DE MÉXICO</b> 	<p>Convocatoria</p> <p>Licitación Pública Electrónica Nacional</p> <p>LA-050GYR988-E26-2022</p> <p>Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024</p>
---	---

**A. Alcances y objetivos de la gestión de los datos personales;**

Al desarrollar este punto, el Licitante deberá considerar que el Instituto únicamente le entregará el nombre, teléfono (s) y correo electrónico respecto de los usuarios a los que deberá aplicar la encuesta de calidad del servicio. Así mismo deberá contemplar que el objetivo de la gestión de dichos datos personales es exclusivamente poder contactar a estos usuarios a efecto de aplicarles la referida encuesta.

**B. Política de gestión de datos personales.**

El licitante, al momento de elaborar su política de gestión relacionada con los datos personales que el Instituto le entregará, deberá asumir el compromiso formal y por escrito de orientar dicha política de forma tal que se garantice la utilización de dichos datos a efecto de aplicarles la encuesta de calidad relacionada con este servicio, así como también se asegure su conservación, seguridad y su eliminación una vez concluida la relación contractual entre las partes.

**C. Funciones y obligaciones de quienes traten los datos personales.**

Del personal del Licitante que materialmente realiza las llamadas:

Su función será la de realizar las llamadas a los usuarios del servicio, utilizar únicamente estos datos personales para realizar las llamadas a los referidos usuarios con propósito de que contesten dicha encuesta, guardar absoluta confidencialidad respecto de estos datos personales a los que tendrán acceso y abstenerse de copiar por cualquier medio dichos datos personales y/o transferirlos a cualquier persona.

Del personal del Licitante que supervise el levantamiento telefónico:

Su función será la de supervisar la forma en la que se desarrollan las llamadas a los usuarios del servicio durante la aplicación de las encuestas de calidad. Tendrán las obligaciones siguientes: verificar que el personal que supervisan únicamente utilice los datos personales a los que tienen acceso para realizar las llamadas a los referidos usuarios con propósito de que contesten dicha encuesta, guardar absoluta confidencialidad respecto de estos datos personales a los que también tendrán acceso y verificar que el personal que supervisan se abstenga de copiar por cualquier medio dichos datos personales y/o de transferirlos a cualquier persona.

Del demás personal del proveedor que participe en la encuesta:

Las funciones de dicho personal serán determinadas por el propio Licitante de acuerdo con la organización interna de su empresa. No obstante este personal tendrá las





 <b>GOBIERNO DE MÉXICO</b> 	<p>Convocatoria</p> <p>Licitación Pública Electrónica Nacional</p> <p>LA-050GYR988-E26-2022</p> <p>Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024</p>
---	---

siguientes obligaciones: utilizar los datos personales de los usuarios del servicio que sean puestos bajo su conocimiento, con motivo de su labor dentro de la empresa, exclusivamente para lograr como fin la aplicación de encuestas de calidad dirigidas a estos usuarios, guardar absoluta confidencialidad respecto de estos datos personales a los que podrán tener acceso y abstenerse de copiar por cualquier medio dichos datos personales y/o de transferirlos a cualquier persona.

**D. Inventario de datos personales;**

En el desarrollo de este punto, se deberá considerar que el Instituto entregará al Licitante únicamente el nombre, teléfono (s) y correo electrónico respecto de los usuarios a los que deberá aplicar la encuesta de calidad del; estos 3 datos personales componen el inventario.

**E. Riesgos a los que están sujetos los datos personales**

Los riesgos a los que podrían estar sujetos los datos personales de los usuarios del servicio durante la aplicación de las encuestas de calidad pueden ser: que sean utilizados para fines distintos a los establecidos, que sean copiados y/o transmitidos a un tercero sin autorización expresa de sus titulares.

Es importante precisar que estos riesgos se encuentran minimizados en virtud de las obligaciones impuestas al proveedor en materia de protección de datos personales, de las penas convencionales que el propio servicio establece para el caso de incumplimiento con respecto a dichas obligaciones y por el establecimiento de las medidas de seguridad que impiden lo anterior.

**F. Medidas de seguridad.**

El Licitante al momento de desarrollar este punto, propondrá al Instituto medidas de seguridad administrativas, físicas y técnicas que permitan proteger los datos personales que obraran en sus archivos contra daño, pérdida, alteración, destrucción o el uso, acceso o tratamiento no autorizado. Además de las medidas propuestas por el proveedor se deberán establecer las siguientes:

F.1. Que los datos personales que le entregará el Instituto sean resguardados en un solo servidor con acceso restringido mediante contraseñas de seguridad, de acuerdo con lo establecido en el Anexo Técnico y al cual solo podrá acceder el empleado del proveedor que éste designe y cuyo nombre deberá informar por escrito al Instituto.

F.2. Implementar en los dispositivos que utilice al momento de aplicar las encuestas telefónicas el mecanismo que imposibilite al personal que realizará el levantamiento de



	<p>Convocatoria</p> <p>Licitación Pública Electrónica Nacional</p> <p>LA-050GYR988-E26-2022</p> <p>Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024</p>
---	---

las encuestas vía telefónica o bien al personal que lo supervisará, grabar por cualquier medio estos datos personales o efectuar un retiro no autorizado de los mismos.

F.3. Implementar protocolos de revisión aplicables a los empleados del proveedor al momento de retirarse de sus instalaciones para asegurar que no lleven consigo copia escrita o en medio óptico que contenga los datos personales que le entregará el Instituto con motivo de las presentes campañas.

3. Guardar confidencialidad respecto de los datos personales que le entregará el Instituto.

4. Suprimir de cualquiera de sus bases o registros electrónicos o escritos los datos personales y/o cualquier información que el Instituto haya entregado o se haya generado como resultado de la prestación del servicio una vez cumplida la relación contractual entre las partes, por lo anterior, el Proveedor deberá aplicar los procedimientos de borrado seguro en los equipos de cómputo y dispositivos utilizados para procesar y almacenar dicha información.

5. Abstenerse de transferir en cualquier momento los datos personales que le entregará el Instituto, salvo en el caso de que el IMSS así lo determine por escrito.

#### **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, 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 descrito del punto 4.2., 4.2.1 al 4.2.5 afecta la solvencia de la proposición técnica y motivara su desechamiento.**

#### **4.2.6. Currículum individualizado del personal propuesto**

Currículum actualizado y firmado por la persona ofertada y por el representante legal de El Licitante, el cual debe contener al menos la siguiente información:





 <b>GOBIERNO DE MÉXICO</b> 	<p>Convocatoria</p> <p>Licitación Pública Electrónica Nacional</p> <p>LA-050GYR988-E26-2022</p> <p>Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024</p>
---	---

- ✓ Nombre;
- ✓ Domicilio;
- ✓ Número de teléfono (fijo o celular);
- ✓ Correo electrónico;
- ✓ Nivel de Estudios: Cédula Profesional y/o título profesional.
- ✓ Experiencia laboral: Señalando los proyectos en los que participó con el perfil requerido.

- Cartas(s) de Constancia laboral en la que se indique puesto y años de experiencia en el puesto esta carta deberá contener datos de contacto y firmadas por el representante legal de la empresa y del Director del Recursos Humanos.
- Carta(s) de recomendación, otorgadas por clientes previos en papel membretado por cada uno de los perfiles solicitados que contengan, nombre completo de los contactos, direcciones y teléfonos de clientes con proyectos similares.
- Identificación oficial vigente del personal propuesto.

#### **4.2.7. Copia de la Cédula y/o Título Profesional o Técnico del personal propuesto**

El licitante deberá presentar el documento que demuestre que todo el personal propuesto cumple de acuerdo a su nivel profesional en términos de lo establecido en los numerales 4.6.2, 4.6.3., 4.6.4, 4.6.4.1., 4.6.4.2., 4.6.4.3., 4.6.4.4., 4.6.4.5., 4.6.4.6., 4.6.4.7., 4.6.4.8., 4.6.4.9. y 4.6.4.10 del Anexo Técnico y en la Matriz de Puntos de los Términos y Condiciones.

#### **4.2.8. Dominio de herramientas relacionadas con el servicio**

El licitante deberá presentar la documentación que demuestre que todo el personal propuesto cumple el dominio de herramientas relacionadas con el servicio a contratar, es decir, con cursos, diplomados o certificaciones correspondientes, de acuerdo al perfil solicitado, en términos de lo establecido en el Anexo Técnico y en los Términos y Condiciones.

#### **4.2.9. Capacidad de los Recursos Económicos y de Equipamiento.**

1.- El licitante deberá acreditar que cuenta con la **capacidad de los recursos económicos** para lo cual deberá presentar:

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 son de al menos el equivalentes al 20% del monto total de su propuesta económica.

 <b>GOBIERNO DE MÉXICO</b> 	<p>Convocatoria</p> <p>Licitación Pública Electrónica Nacional</p> <p>LA-050GYR988-E26-2022</p> <p>Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024</p>
---	---

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

2.- El licitante deberá acreditar que cuenta con la **capacidad de los recursos de equipamiento** para lo cual deberá presentar:

Diagrama técnico y relación de la Infraestructura y equipamiento ofertado para la prestación del servicio, adjuntando el contrato de arrendamiento, facturas con la que acredita que el licitante cuenta con la propiedad o derecho de uso o posesión del bien, en el que acredite que cuenta con las herramientas, equipos e infraestructura que utilizará en la prestación del servicio, el diagrama técnico deberá contener al menos lo siguiente:

1. Posiciones funcionales para la prestación del servicio de Centro de Contacto.
2. Lugar de la sede propuesta.
3. Dimensiones de la sede propuesta.
4. Equipos e infraestructura que utilizará en la prestación del servicio,

Diagrama técnico y relación de la Infraestructura y equipamiento ofertado para la prestación del servicio, adjuntando el contrato de arrendamiento, facturas con la que acredita que el licitante cuenta con la propiedad o derecho de uso o posesión del bien, en el que acredite que cuenta con las herramientas, equipos e infraestructura que utilizará en la prestación del servicio, el diagrama técnico deberá contener al menos lo siguiente:

1. Posiciones funcionales para la prestación del servicio de Centro de Contacto.
2. Lugar de la sede propuesta.
3. Dimensiones de la sede propuesta.
4. Capacidad de interacciones mensuales en horarios hábiles establecidos por las campañas.

#### **4.2.10. Participación de discapacitados o empresas que cuenten con trabajadores con discapacidad**

En su caso, podrán manifestar por escrito que la empresa a la que representa cuenta con trabajadores con discapacidad en una proporción del 5% cuando menos de la totalidad de su planta de empleados, misma que se comprobará con el aviso de alta al Régimen Obligatorio del Instituto Mexicano del Seguro Social, que acredite que dichos trabajadores son personas con discapacidad en términos de lo previsto por la fracción **IX** del artículo **2** de la Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad, y se encuentra dado de alta en el IMSS, con una antigüedad mayor a 6 meses.

No se otorgará puntos a quien omita presentar en forma parcial o total el documento solicitado.





	<p>Convocatoria</p> <p>Licitación Pública Electrónica Nacional</p> <p>LA-050GYR988-E26-2022</p> <p>Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024</p>
---	---

#### **4.2.11. Equidad 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, y en los términos de lo previsto en el artículo 34 fracción XI de la Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres.

#### **4.2.12. 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.

No se otorgará puntos a quien omita presentar en forma parcial o total el documento solicitado.

#### **4.2.13. Experiencia del licitante**

El LICITANTE deberá acreditar que cuenta con experiencia comprobable de al menos 1 (año) y máximo 5 (cinco) años en la instalación, implementación, migración, puesta a punto, administración, operación, soporte, así como en todas las acciones y gestiones necesarias para brindar el "Servicio de Centros de Contacto" que le permitan proveer a El Instituto las capacidades operativas relacionadas al servicio de conformidad con lo requerido en el presente Anexo Técnico sus Apéndices y Términos y Condiciones, así como todo el soporte necesario para su correcto funcionamiento de manera permanente y la gestión de la operación, incluyendo las acciones de validación en todos los componentes de infraestructura previo al inicio de operaciones; lo anterior deberá ser acreditado mediante contratos vigentes o concluidos con los cuales el licitante puede acreditar que ha prestado servicios con las características específicas y en condiciones similares a las establecidas en el presente Anexo Técnico.

Para acreditar la experiencia, el licitante presentará mínimo 5 y máximo 10 contratos, pedidos, facturas u órdenes de servicio celebrados con institución pública o empresa privada completos, legibles, firmados cuya formalización hubiera sido dentro de los últimos 10 años anterior a la fecha de la presentación y apertura de proposiciones.

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>Convocatoria</p> <p>Licitación Pública Electrónica Nacional</p> <p>LA-050GYR988-E26-2022</p> <p>Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024</p>
---	---

- 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).

#### **4.2.14. Especialidad del licitante**

El licitante deberá acreditar experiencia, capacidad y conocimiento para realizar la implementación, administración y operación del Servicio de Centros de Contacto, comprobable a través de contratos similares al servicio solicitado, para lo cual deberá presentar mínimo 5 (cinco) y máximo 10 (diez) contratos, pedidos, facturas u órdenes de servicio con institución pública o empresa privada, legibles, firmados, concluidos antes del acto de presentación y apertura de proposiciones.

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 de los siguientes:

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

#### **4.2.15. 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.


#### **4.2.16. Plan de Trabajo Propuesto**

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:

- Actividades a realizar.
- Secuencia.
- Plan de desarrollo de Recursos Humanos





	<p>Convocatoria</p> <p>Licitación Pública Electrónica Nacional</p> <p>LA-050GYR988-E26-2022</p> <p>Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024</p>
---	---

- 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.

### Matriz de Escalación

El Licitante deberá incluir como parte de su propuesta técnica una matriz de escalación con tiempos definidos de atención, niveles de atención y solución a fallas para el servicio CCIMSS Morelia Mich., incluyendo medios de contacto electrónico, tales como correo electrónico y teléfonos tanto fijos, como celulares; así también El Licitante que resulte adjudicado deberá presentar por escrito a El Instituto la matriz de escalación dentro de los dos días naturales siguientes a la fecha de notificación del fallo.

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

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


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

#### 4.2.17. Esquema Estructural

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.



	<p>Convocatoria</p> <p>Licitación Pública Electrónica Nacional</p> <p>LA-050GYR988-E26-2022</p> <p>Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024</p>
---	---

#### **4.2.18. Cumplimiento de contratos**

Para acreditar este punto, el Licitante deberá presentar copia de máximo 6, 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.

Los contratos, convenios, pedidos, ordenes de prestación de servicios similares prestados con anterioridad que se presenten deberán estar relacionados en un escrito libre indicando número de contrato, nombre del cliente, vigencia y documento con el que acredita su cumplimiento (pudiendo ser liberación de garantía de cumplimiento o acta finiquito) y deberán cumplir con al menos los siguientes requisitos.

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

Los contratos 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

El licitante deberá presentar la Opinión del Cumplimiento de Obligaciones Fiscales en sentido POSITIVO, expedido por el Servicio de Administración Tributaria (SAT) vigente a la fecha de presentación de proposiciones.

El licitante deberá presentar la Opinión del Cumplimiento de Obligaciones en Materia de Seguridad Social en sentido POSITIVO, expedido por el IMSS vigente a la fecha de presentación de proposiciones.

El licitante deberá presentar la Constancia de Situación Fiscal emitida por la Coordinación General de Recaudación Fiscal del INFONAVIT vigente al bimestre que corresponda y en la que no se identifique adeudos ante el INFONAVIT

#### **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.





	<p>Convocatoria</p> <p>Licitación Pública Electrónica Nacional</p> <p>LA-050GYR988-E26-2022</p> <p>Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024</p>
---	---

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 IX**, en caso de no usar el **Anexo IX**, 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 por la persona facultada para ello.


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.

**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 a lo dispuesto por el artículo **36** tercer párrafo, artículo **36 Bis** fracción **I** de LAASSP y **52** de su Reglamento, la presente Licitación se evaluará bajo el **Mecanismo de Puntos**, teniendo como referencia la puntuación de los rubros y subrubros de la propuesta técnica que integra la proposición; la calificación numérica o de ponderación que puede alcanzarse u obtener en cada uno de ellos; el mínimo puntaje o porcentaje que los licitantes deberán obtener en la evaluación de la propuesta técnica para continuar con la evaluación de la propuesta económica y la forma en que los licitantes deberán acreditar el cumplimiento de los aspectos requeridos por la convocante en cada rubro o subrubro para la obtención de puntuación, conforme a los siguientes criterios de ponderación que permitirán evaluar las propuestas técnicas de los licitantes.

Una vez hecha la evaluación de las proposiciones, se adjudicará el contrato al licitante cuya propuesta técnica obtuvo igual o mayor puntuación a la mínima exigida y la suma de ésta con la puntuación de la propuesta económica dé como resultado la mayor puntuación.

	<p>Convocatoria</p> <p>Licitación Pública Electrónica Nacional</p> <p>LA-050GYR988-E26-2022</p> <p>Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024</p>
---	---

No serán objeto de evaluación, las condiciones establecidas por la convocante que tengan como propósito facilitar la presentación de las proposiciones y agilizar los actos de la licitación, así como cualquier otro requisito cuyo incumplimiento, por sí mismo, no afecte la solvencia de las proposiciones.

Los criterios de evaluación que el IMSS tomará en consideración, son los siguientes:

### 5.1. Criterios generales para la Evaluación.

- a) Con fundamento en el artículo 29, fracción XIII de LAASSP, el artículo 36 Bis fracción I de LAASSP y 52 de su Reglamento, las proposiciones que se reciban en el acto de presentación y apertura de proposiciones, se evaluarán a través del **Mecanismo de Puntos**, teniendo como referencia la puntuación de los rubros y subrubros de la propuesta técnica que integra la proposición; la calificación numérica o de ponderación que puede alcanzarse u obtenerse en cada uno de ellos; el mínimo de puntaje que los licitantes deberán obtener en la evaluación de la propuesta técnica para continuar con la evaluación de la propuesta económica y la forma en que los licitantes deberán acreditar el cumplimiento de los aspectos requeridos por la convocante en cada rubro o subrubro para la obtención de puntuación, conforme a los criterios de ponderación que permitirán evaluar las propuestas técnicas de los licitantes.

una vez hecha la evaluación de las proposiciones, se adjudicará el contrato al licitante cuya propuesta técnica obtuvo igual o mayor puntuación a la mínima exigida y la suma de ésta con la puntuación de la propuesta económica dé como resultado la mayor puntuación.

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

- b) Los licitantes deberán cumplir con la documentación solicitada, ya que se verificará que se incluya la información, documentos y requisitos solicitados en la propuesta técnica de esta Convocatoria, la cual deberá contener una descripción amplia y detallada del servicio ofertado con sus especificaciones técnico-médicas. En caso de que no se presenten los documentos conforme a lo solicitado o no sean los requeridos, la proposición será desechada.





 <b>GOBIERNO DE MÉXICO</b> 	<p>Convocatoria</p> <p>Licitación Pública Electrónica Nacional</p> <p>LA-050GYR988-E26-2022</p> <p>Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024</p>
---	---

- c) 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 o las juntas de aclaraciones.
- d) Los criterios que se aplicarán para evaluar las proposiciones, se basarán en los Lineamientos para la Aplicación del Criterio de Evaluación de Proposiciones a través del Mecanismo de Puntos o Porcentajes en los procedimientos de contratación, observando para ello, lo previsto en los artículos 36 en lo relativo al criterio de puntos y 36 Bis, fracción I de la LAASSP, y 52 de su Reglamento.
- e) Se verificara la descripción técnica del servicio ofertado por el licitante, la cual deberá ser legible, amplia y detallada del servicio ofertado con sus especificaciones técnico-médicas, incluyendo los equipos, instrumental, bienes de consumo básico y complementario conforme a lo solicitado en la propuesta técnica de esta convocatoria debiendo puntualizar las partidas en las que participa, considerando las modificaciones que deriven de la o las juntas de aclaraciones. En caso de que no se presenten los documentos conforme a lo solicitado o no sean los requeridos, la proposición será desechada.
- f) Se revisará el cumplimiento de los requisitos legal y administrativa por la División de Servicios Integrales de la Coordinación Técnica de Bienes y Servicios.
- g) No serán objeto de evaluación, las condiciones establecidas por la convocante que tengan como propósito facilitar la presentación de las proposiciones y agilizar los actos de la licitación, así como cualquier otro requisito cuyo incumplimiento, por si mismo, no afecte la solvencia de las proposiciones.
- h) La evaluación de la documentación técnica se realizara por Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional.
- i) La convocante a través del área requirente/técnica verificarán la congruencia entre la propuesta técnica y el Anexo Técnico, así como la propuesta económica de cada licitante, considerando las modificaciones que deriven de la o las juntas de aclaraciones.
- j) La convocante a través del área técnica/requirente podrá verificar la información y referencias proporcionadas por los licitantes; asimismo se reserva el derecho

	<p>Convocatoria</p> <p>Licitación Pública Electrónica Nacional</p> <p>LA-050GYR988-E26-2022</p> <p>Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024</p>
---	---

de solicitar referencias de los currículums de cada licitante y del personal propuesto.

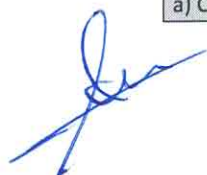
- k) Entre los requisitos cuyo incumplimiento no afecta la solvencia de la proposición, se considerarán: el proponer un plazo de entrega menor al solicitado, en cuyo caso, de resultar adjudicado y de convenir a la convocante pudiera aceptarse; el omitir aspectos que puedan ser cubiertos con información contenida en la propia propuesta técnica o económica. En ningún caso la convocante o los licitantes podrán suplir o corregir las deficiencias de las proposiciones presentadas.
- l) Será requisito indispensable para la evaluación que los licitantes presenten la totalidad de los documentos cuya presentación es de carácter obligatorio, por lo que si omite alguno de ellos, su propuesta será desechada.
- m) La calificación numérica o de ponderación que puede alcanzarse u obtenerse en cada uno de ellos; el mínimo de puntaje que los licitantes deberán obtener en la evaluación de la propuesta técnica para continuar con la evaluación de la propuesta económica y la forma en que los licitantes deberán acreditar el cumplimiento de los aspectos requeridos por la convocante en cada rubro o subrubro para la obtención de la puntuación, conforme a los criterios de ponderación que permita evaluar las propuestas técnicas de los licitantes.

## 5.2. Criterios de evaluación técnica.

En atención a lo solicitado por la Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional, conforme a lo dispuesto en el capítulo segundo, 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” 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:

Los criterios a considerar para la evaluación técnica y sus ponderaciones para cada rubro y subrubro, se describen en la siguiente tabla:

I.- CAPACIDAD DEL LICITANTE – 24 PUNTOS.
a) CAPACIDAD DE LOS RECURSOS HUMANOS –13 PUNTOS.







GOBIERNO DE  
MÉXICO



Convocatoria

Licitación Pública Electrónica Nacional

LA-050GYR988-E26-2022

Servicio Integral de Centros de Contacto del  
Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia,  
Michoacán, 2022-2024

RUBRO	SUB RUBRO	CONDICIÓN TÉCNICA REQUERIDA PARA OBTENER EL PUNTAJE	PUNTOS A DISTRIBUIR
I.a) CAPACIDAD DE LOS RECURSOS HUMANOS	I.a.1. EXPERIENCIA EN ASUNTOS RELACIONADOS CON LA MATERIA DEL SERVICIO OBJETO DEL PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN	<p>ADMINISTRADOR O EJECUTIVO DE CUENTA DEL CONTRATO de conformidad con especificaciones establecidas en el numeral 4.6.4. Perfiles de personal del licitante para la atención de la operación de las campañas que integran el CCIMSS Morelia, Michoacán, del Anexo Técnico.</p> <p>El licitante deberá demostrar que cuenta con 1 (uno) empleado con perfil de ADMINISTRADOR O EJECUTIVO DE CUENTA DEL CONTRATO con experiencia mínima requerida de 1 (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 los siguientes documentos:</p> <p>2 (dos) cartas de recomendación emitidas por clientes del Licitante, en papel membretado que contengan, nombre completo de los contactos, direcciones y teléfonos de clientes con proyectos similares.</p> <p>1 (uno) Carta de constancia laboral en la que se indique puesto y años de experiencia en el puesto esta carta deberá contener datos de contacto y firmadas por el representante legal de la empresa y del Director del Recursos Humanos.</p> <p>Curriculum Vitae actualizado y firmado por la persona ofertada y por el representante legal de El Licitante, el cual debe contener al menos la siguiente información:</p> <p>Nombre; Domicilio; Número de teléfono (fijo o celular); Correo electrónico; Nivel de Estudios: Cédula Profesional y/o título profesional. Experiencia laboral: Señalando los proyectos en los que participó con el perfil requerido.</p> <p>Las cartas de recomendación, constancia laboral y curriculum vitae que no contengan con todos y cada uno de los datos requeridos en el presente</p>	0.39



GOBIERNO DE  
MÉXICO



Convocatoria

Licitación Pública Electrónica Nacional

LA-050GYR988-E26-2022

Servicio Integral de Centros de Contacto del  
Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia,  
Michoacán, 2022-2024

	<p>rubro no serán tomadas en cuenta, es decir, no serán sujetos de evaluación. 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 1 (uno) empleado que cubra la experiencia solicitada en los conceptos señalados anteriormente, es decir, un empleado deberá cubrir de manera global todos los rubros de experiencia indicados en este punto.</p> <p>El licitante deberá cumplir con cada uno de los requisitos que se señalan para acreditar la experiencia del perfil solicitado.</p> <p>Como máximo se otorgará 0.39 puntos por este subrubro.</p> <p>Se otorgarán _0.39_ puntos a licitante que acredite que cuenta con 1 (uno) empleado con perfil de ADMINISTRADOR O EJECUTIVO DE CUENTA DEL CONTRATO que cuenta con 4 a 5 años de experiencia.</p> <p>Se otorgarán _0.23_ puntos a licitante que acredite que cuenta con 1 (uno) empleado con perfil de ADMINISTRADOR O EJECUTIVO DE CUENTA DEL CONTRATO que cuenta con 2 a 3 años de experiencia.</p> <p>Se otorgarán _0.08_ puntos a licitante que acredite que cuenta con 1 (uno) empleado con perfil de ADMINISTRADOR O EJECUTIVO DE CUENTA DEL CONTRATO que cuenta con 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 conformidad con especificaciones establecidas en el numeral 4.6.4. Perfiles de personal del licitante para la atención de la operación de las campañas que</p>	<p>0.39</p>
--	--	-------------





GOBIERNO DE  
MÉXICO



Convocatoria

Licitación Pública Electrónica Nacional

LA-050GYR988-E26-2022

Servicio Integral de Centros de Contacto del  
Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia,  
Michoacán, 2022-2024

integran el CCIMSS Morelia, Michoacán., del  
Anexo Técnico.

El licitante deberá demostrar que cuenta con 5  
(cinco) empleados con perfil de GERENTE DE  
OPERACIÓN 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;

El licitante acreditará la experiencia mediante la  
presentación de los siguientes documentos:

2 (dos) cartas de recomendación emitidas por  
clientes del Licitante, en papel membretado que  
contengan, nombre completo de los contactos,  
direcciones y teléfonos de clientes con proyectos  
similares.

1 (uno) Carta de constancia laboral en la que se  
indique puesto y años de experiencia en el  
puesto esta carta deberá contener datos de  
contacto y firmadas por el representante legal de  
la empresa y del Director del Recursos Humanos.

Curriculum Vitae actualizado y firmado por la  
persona ofertada y por el representante legal de  
El Licitante, el cual debe contener al menos la  
siguiente información:

Nombre;  
Domicilio;  
Número de teléfono (fijo o celular);  
Correo electrónico;  
Nivel de Estudios: Cédula Profesional y/o título  
profesional.  
Experiencia laboral: Señalando los proyectos en  
los que participó con el perfil requerido.

Las cartas de recomendación, constancia laboral  
y curriculum vitae que no contengan con todos y  
cada uno de los datos requeridos en el presente  
rubro no serán tomadas en cuenta, es decir, no  
serán sujetos de evaluación. Además, no se  
tomarán en cuenta las cartas, constancias o  
curriculum que no describa la experiencia  
conforme lo solicitado.



GOBIERNO DE  
MÉXICO



Convocatoria

Licitación Pública Electrónica Nacional

LA-050GYR988-E26-2022

Servicio Integral de Centros de Contacto del  
Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia,  
Michoacán, 2022-2024

	<p>El licitante deberá considerar en su proposición 5 (cinco) empleados que cubran la experiencia solicitada en los conceptos señalados anteriormente, es decir, cinco empleados deberán cubrir de manera global todos los rubros de experiencia indicados en este punto.</p> <p>El licitante deberá cumplir con cada uno de los requisitos que se señalan para acreditar la experiencia del perfil solicitado.</p> <p>Como máximo se otorgará 0.39 puntos por este subrubro.</p> <p>Se otorgarán _0.39_ puntos a licitante que acredite que cuenta con 5 (cinco) empleados con perfil de GERENTE DE OPERACIÓN que cuenta con 4 a 5 años de experiencia.</p> <p>Se otorgarán _0.23_ puntos a licitante que acredite que cuenta con 5 (cinco) empleados con perfil de GERENTE DE OPERACIÓN que cuenta con 2 a 3 años de experiencia.</p> <p>Se otorgarán _0.08_ puntos a licitante que acredite que cuenta con 5 (cinco) empleados con perfil de GERENTE DE OPERACIÓN que cuenta con 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 CALIDAD de conformidad con especificaciones establecidas en el numeral 4.6.4. Perfiles de personal del licitante para la atención de la operación de las campañas que integran el CCIMSS Morelia, Michoacán., del Anexo Técnico.</p> <p>El licitante deberá demostrar que cuenta con 2 (dos) empleados 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</p>	0.39





GOBIERNO DE  
MÉXICO



Convocatoria

Licitación Pública Electrónica Nacional

LA-050GYR988-E26-2022

Servicio Integral de Centros de Contacto del  
Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia,  
Michoacán, 2022-2024

de trabajos iguales o similares a los que son  
materia de la presente convocatoria.

El licitante acreditará la experiencia mediante la  
presentación de los siguientes documentos:

2 (dos) cartas de recomendación emitidas por  
clientes del Licitante, en papel membretado que  
contengan, nombre completo de los contactos,  
direcciones y teléfonos de clientes con proyectos  
similares.

1 (uno) Carta de constancia laboral en la que se  
indique puesto y años de experiencia en el  
puesto esta carta deberá contener datos de  
contacto y firmadas por el representante legal de  
la empresa y del Director del Recursos Humanos.

Curriculum Vitae actualizado y firmado por la  
persona ofertada y por el representante legal de  
El Licitante, el cual debe contener al menos la  
siguiente información:

Nombre;

Domicilio;

Número de teléfono (fijo o celular);

Correo electrónico;

Nivel de Estudios: Cédula Profesional y/o título  
profesional.

Experiencia laboral: Señalando los proyectos en  
los que participó con el perfil requerido.

Las cartas de recomendación, constancia laboral  
y curriculum vitae que no contengan con todos y  
cada uno de los datos requeridos en el presente  
rubro no serán tomadas en cuenta, es decir, no  
serán sujetos de evaluación. Además, no se  
tomarán en cuenta las cartas, constancias o  
curriculum que no describa la experiencia  
conforme lo solicitado.

El licitante deberá considerar en su proposición 2  
(dos) empleado que cubra la experiencia  
solicitada en los conceptos señalados  
anteriormente, es decir, 2 (dos) empleado  
deberán cubrir de manera global todos los  
rubros de experiencia indicados en este punto.

El licitante deberá cumplir con cada uno de los  
requisitos que se señalan para acreditar la



GOBIERNO DE  
MÉXICO



Convocatoria

Licitación Pública Electrónica Nacional

LA-050GYR988-E26-2022

Servicio Integral de Centros de Contacto del  
Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia,  
Michoacán, 2022-2024

	<p>experiencia del perfil solicitado.</p> <p>Como máximo se otorgará 0.39 puntos por este subrubro.</p> <p>Se otorgarán .0.39_ puntos a licitante que acredite que cuenta con 2 (dos) empleados con perfil de GERENTE DE CALIDAD que cuenta con 4 a 5 años de experiencia.</p> <p>Se otorgarán .0.23_ puntos a licitante que acredite que cuenta con 2 (dos) empleados con perfil de GERENTE DE CALIDAD que cuenta con 2 a 3 años de experiencia.</p> <p>Se otorgarán .0.08_ puntos a licitante que acredite que cuenta con 2 (dos) empleados con perfil de GERENTE DE CALIDAD que cuenta con 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 CAPACITACIÓN de conformidad con especificaciones establecidas en el numeral 4.6.4. Perfiles de personal del licitante para la atención de la operación de las campañas que integran el CCIMSS Morelia, Michoacán., 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 los siguientes documentos:</p> <p>2 (dos) cartas de recomendación emitidas por clientes del Licitante, en papel membretado que</p>	0.39





GOBIERNO DE  
MÉXICO



Convocatoria

Licitación Pública Electrónica Nacional

LA-050GYR988-E26-2022

Servicio Integral de Centros de Contacto del  
Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia,  
Michoacán, 2022-2024

contengan, nombre completo de los contactos, direcciones y teléfonos de clientes con proyectos similares.

1 (uno) Carta de constancia laboral en la que se indique puesto y años de experiencia en el puesto esta carta deberá contener datos de contacto y firmadas por el representante legal de la empresa y del Director del Recursos Humanos.

Curriculum Vitae actualizado y firmado por la persona ofertada y por el representante legal de El Licitante, el cual debe contener al menos la siguiente información:

Nombre;

Domicilio;

Número de teléfono (fijo o celular);

Correo electrónico;

Nivel de Estudios: Cédula Profesional y/o título profesional.

Experiencia laboral: Señalando los proyectos en los que participó con el perfil requerido.

Las cartas de recomendación, constancia laboral y curriculum vitae que no contengan con todos y cada uno de los datos requeridos en el presente rubro no serán tomadas en cuenta, es decir, no serán sujetos de evaluación. Además, no se tomarán en cuenta las cartas, constancias o curriculum que no describa la experiencia conforme lo solicitado.

El licitante deberá considerar en su proposición 2 (dos) empleado que cubra la experiencia solicitada en los conceptos señalados anteriormente, es decir, 2 (dos) empleados deberán cubrir de manera global todos los rubros de experiencia indicados en este punto.

El licitante deberá cumplir con cada uno de los requisitos que se señalan para acreditar la experiencia del perfil solicitado.

Como máximo se otorgará 0.39 puntos por este subrubro.

Se otorgarán .0.39\_ puntos a licitante que acredite que cuenta con menos 2 (dos) empleados con perfil de GERENTE DE



GOBIERNO DE  
MÉXICO



Convocatoria

Licitación Pública Electrónica Nacional

LA-050GYR988-E26-2022

Servicio Integral de Centros de Contacto del  
Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia,  
Michoacán, 2022-2024

	<p>CAPACITACIÓN que cuenta con 4 a 5 años de experiencia.</p> <p>Se otorgarán .0.23_ puntos a licitante que acredite que cuenta con menos 2 (dos) empleados con perfil de GERENTE DE CAPACITACIÓN que cuenta con 2 a 3 años de experiencia.</p> <p>Se otorgarán .0.08_ puntos a licitante que acredite que cuenta con menos 2 (dos) empleados con perfil de GERENTE DE CAPACITACIÓN que cuenta con 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>SUPERVISOR DE OPERCIÓN de conformidad con especificaciones establecidas en el numeral 4.6.4. Perfiles de personal del licitante para la atención de la operación de las campañas que integran el CCIMSS Morelia, Michoacán, del Anexo Técnico.</p> <p>El licitante deberá demostrar que cuenta con 20 (veinte) empleados con perfil de SUPERVISOR DE OPERCIÓN 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 los siguientes documentos:</p> <p>2 (dos) cartas de recomendación emitidas por clientes del Licitante, en papel membretado que contengan, nombre completo de los contactos, direcciones y teléfonos de clientes con proyectos similares.</p> <p>1 (uno) Carta de constancia laboral en la que se</p>	0.39





GOBIERNO DE  
MÉXICO



Convocatoria

Licitación Pública Electrónica Nacional

LA-050GYR988-E26-2022

Servicio Integral de Centros de Contacto del  
Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia,  
Michoacán, 2022-2024

indique puesto y años de experiencia en el puesto esta carta deberá contener datos de contacto y firmadas por el representante legal de la empresa y del Director del Recursos Humanos.

Curriculum Vitae actualizado y firmado por la persona ofertada y por el representante legal de El Licitante, el cual debe contener al menos la siguiente información:

Nombre;  
Domicilio;  
Número de teléfono (fijo o celular);  
Correo electrónico;  
Nivel de Estudios: Cédula Profesional y/o título profesional.  
Experiencia laboral: Señalando los proyectos en los que participó con el perfil requerido.

Las cartas de recomendación, constancia laboral y curriculum vitae que no contengan con todos y cada uno de los datos requeridos en el presente rubro no serán tomadas en cuenta, es decir, no serán sujetos de evaluación. Además, no se tomarán en cuenta las cartas, constancias o curriculum que no describa la experiencia conforme lo solicitado.

El licitante deberá considerar en su proposición 20 (veinte) empleados que cubra la experiencia solicitada en los conceptos señalados anteriormente, es decir, 20 (veinte) empleados deberá cubrir de manera global todos los rubros de experiencia indicados en este punto.

El licitante deberá cumplir con cada uno de los requisitos que se señalan para acreditar la experiencia del perfil solicitado.

Como máximo se otorgará 0.39 puntos por este subrubro.

Se otorgarán .0.39\_ puntos a licitante que acredite que cuenta con 20 (veinte) empleados con perfil de SUPERVISOR DE OPERCIÓN que cuenta con 4 a 5 años de experiencia.

Se otorgarán .0.23\_ puntos a licitante que acredite que cuenta con 20 (veinte) empleados con perfil de SUPERVISOR DE OPERCIÓN que



GOBIERNO DE  
MÉXICO



Convocatoria

Licitación Pública Electrónica Nacional

LA-050GYR988-E26-2022

Servicio Integral de Centros de Contacto del  
Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia,  
Michoacán, 2022-2024

		<p>cuenta con 2 a 3 años de experiencia.</p> <p>Se otorgarán <u>0.08</u> puntos a licitante que acredite que cuenta con 20 (veinte) empleados con perfil de SUPERVISOR DE OPERCIÓN que cuenta con 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>SUPERVISOR DE WORK FORCE MANAGMENT de conformidad con especificaciones establecidas en el numeral 4.6.4. Perfiles de personal del licitante para la atención de la operación de las campañas que integran el CCIMSS Morelia, Michoacán, del Anexo Técnico.</p> <p>El licitante deberá demostrar que cuenta con 1 (uno) empleado con perfil de SUPERVISOR DE WORK FORCE MANAGMENT con experiencia mínima requerida de 1 (uno) año en servicios de dimensionamiento de personal para servicios de Centros de Contacto 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 los siguientes documentos:</p> <p>2 (dos) cartas de recomendación emitidas por clientes del Licitante, en papel membretado que contengan, nombre completo de los contactos, direcciones y teléfonos de clientes con proyectos similares.</p> <p>1 (uno) Carta de constancia laboral en la que se indique puesto y años de experiencia en el puesto esta carta deberá contener datos de contacto y firmadas por el representante legal de la empresa y del Director del Recursos Humanos.</p> <p>Curriculum Vitae actualizado y firmado por la persona ofertada y por el representante legal de El Licitante, el cual debe contener al menos la siguiente infomación:</p>	0.39





GOBIERNO DE  
MÉXICO



Convocatoria

Licitación Pública Electrónica Nacional

LA-050GYR988-E26-2022

Servicio Integral de Centros de Contacto del  
Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia,  
Michoacán, 2022-2024

Nombre;  
Domicilio;  
Número de teléfono (fijo o celular);  
Correo electrónico;  
Nivel de Estudios: Cédula Profesional y/o título profesional.  
Experiencia laboral: Señalando los proyectos en los que participó con el perfil requerido.

Las cartas de recomendación, constancia laboral y curriculum vitae que no contengan con todos y cada uno de los datos requeridos en el presente rubro no serán tomadas en cuenta, es decir, no serán sujetos de evaluación. Además, no se tomarán en cuenta las cartas, constancias o curriculum que no describa la experiencia conforme lo solicitado.

El licitante deberá considerar en su proposición 1 (uno) empleado que cubra la experiencia solicitada en los conceptos señalados anteriormente, es decir, un empleado deberá cubrir de manera global todos los rubros de experiencia indicados en este punto.

El licitante deberá cumplir con cada uno de los requisitos que se señalan para acreditar la experiencia del perfil solicitado.

Como máximo se otorgará 0.39 puntos por este subrubro.

Se otorgarán 0.39 puntos a licitante que acredite que cuenta con 1 (uno) empleado con perfil de SUPERVISOR DE WORK FORCE MANAGMENT que cuenta con 4 a 5 años de experiencia.

Se otorgarán 0.23 puntos a licitante que acredite que cuenta con 1 (uno) empleado con perfil de SUPERVISOR DE WORK FORCE MANAGMENT que cuenta con 2 a 3 años de experiencia.

Se otorgarán 0.08 puntos a licitante que acredite que cuenta con 1 (uno) empleado con perfil de SUPERVISOR DE WORK FORCE MANAGMENT que cuenta con 1 año de experiencia.

No se otorgarán puntos en este subrubro a quien acredite menos de 1 años de experiencia, quien



GOBIERNO DE  
MÉXICO



Convocatoria

Licitación Pública Electrónica Nacional

LA-050GYR988-E26-2022

Servicio Integral de Centros de Contacto del  
Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia,  
Michoacán, 2022-2024

		<p>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>ANALISTA DE DIMENSIONAMIENTO WORK FORCE, de conformidad con especificaciones establecidas en el numeral 4.6.4. Perfiles de personal del licitante para la atención de la operación de las campañas que integran el CCIMSS Morelia, Michoacán, del Anexo Técnico.</p> <p>El licitante deberá demostrar que cuenta con 2 (dos) empleados 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;</p> <p>El licitante deberá cumplir con cada uno de los requisitos que se señalan para acreditar la experiencia del perfil solicitado.</p> <p>El licitante acreditará la experiencia mediante la presentación de los siguientes documentos:</p> <p>2 (dos) cartas de recomendación emitidas por clientes del Licitante, en papel membretado que contengan, nombre completo de los contactos, direcciones y teléfonos de clientes con proyectos similares.</p> <p>1 (uno) Carta de constancia laboral en la que se indique puesto y años de experiencia en el puesto esta carta deberá contener datos de contacto y firmadas por el representante legal de la empresa y del Director del Recursos Humanos.</p> <p>Curriculum Vitae actualizado y firmado por la persona ofertada y por el representante legal de El Licitante, el cual debe contener al menos la siguiente información:</p> <p>Nombre; Domicilio;</p>	0.39





GOBIERNO DE  
MÉXICO



Convocatoria

Licitación Pública Electrónica Nacional

LA-050GYR988-E26-2022

Servicio Integral de Centros de Contacto del  
Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia,  
Michoacán, 2022-2024

Número de teléfono (fijo o celular);  
Correo electrónico;  
Nivel de Estudios: Cédula Profesional y/o título profesional.  
Experiencia laboral: Señalando los proyectos en los que participó con el perfil requerido.

Las cartas de recomendación, constancia laboral y curriculum vitae que no contengan con todos y cada uno de los datos requeridos en el presente rubro no serán tomadas en cuenta, es decir, no serán sujetos de evaluación. Además, no se tomarán en cuenta las cartas, constancias o curriculum que no describa la experiencia conforme lo solicitado.

El licitante deberá considerar en su proposición 2 (dos) empleado que cubra la experiencia solicitada en los conceptos señalados anteriormente, es decir, 2 (dos) empleados deberán cubrir de manera global todos los rubros de experiencia indicados en este punto.

El licitante deberá cumplir con cada uno de los requisitos que se señalan para acreditar la experiencia del perfil solicitado.

Como máximo se otorgará 0.39 puntos por este subrubro.

Se otorgarán 0.39 puntos a licitante que acredite que cuenta con 2 (dos) empleados con perfil de ANALISTA DE DIMENSIONAMIENTO WORK FORCE, que cuenta con 4 a 5 años de experiencia.

Se otorgarán 0.23 puntos a licitante que acredite que cuenta con 2 (dos) empleados con perfil de ANALISTA DE DIMENSIONAMIENTO WORK FORCE, que cuenta con 2 a 3 años de experiencia.

Se otorgarán 0.08 puntos a licitante que acredite que cuenta con 2 (dos) empleados con perfil de ANALISTA DE DIMENSIONAMIENTO WORK FORCE, que cuenta con 1 año de experiencia.

No se otorgarán puntos en este subrubro a quien acredite menos de 1 años de experiencia, quien omite presentar la documentación requerida o



GOBIERNO DE  
MÉXICO



Convocatoria

Licitación Pública Electrónica Nacional

LA-050GYR988-E26-2022

Servicio Integral de Centros de Contacto del  
Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia,  
Michoacán, 2022-2024

		<p>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>ANALISTA DE CALIDAD, de conformidad con especificaciones establecidas en el numeral 4.6.4. Perfiles de personal del licitante para la atención de la operación de las campañas que integran el CCIMSS Morelia, Michoacán, del Anexo Técnico.</p> <p>El licitante deberá demostrar que cuenta con 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.</p> <p>El licitante deberá cumplir con cada uno de los requisitos que se señalan para acreditar la experiencia del perfil solicitado.</p> <p>El licitante acreditará la experiencia mediante la presentación de los siguientes documentos:</p> <p>2 (dos) cartas de recomendación emitidas por clientes del Licitante, en papel membretado que contengan, nombre completo de los contactos, direcciones y teléfonos de clientes con proyectos similares.</p> <p>1 (uno) Carta de constancia laboral en la que se indique puesto y años de experiencia en el puesto esta carta deberá contener datos de contacto y firmadas por el representante legal de la empresa y del Director del Recursos Humanos.</p> <p>Curriculum Vitae actualizado y firmado por la persona ofertada y por el representante legal de El Licitante, el cual debe contener al menos la siguiente información:</p> <p>Nombre; Domicilio; Número de teléfono (fijo o celular); Correo electrónico;</p>	0.39





GOBIERNO DE  
MÉXICO



Convocatoria

Licitación Pública Electrónica Nacional

LA-050GYR988-E26-2022

Servicio Integral de Centros de Contacto del  
Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia,  
Michoacán, 2022-2024

Nivel de Estudios: Cédula Profesional y/o título profesional.

Experiencia laboral: Señalando los proyectos en los que participó con el perfil requerido.

Las cartas de recomendación, constancia laboral y curriculum vitae que no contengan con todos y cada uno de los datos requeridos en el presente rubro no serán tomadas en cuenta, es decir, no serán sujetos de evaluación. Además, no se tomarán en cuenta las cartas, constancias o curriculum que no describa la experiencia conforme lo solicitado.

El licitante deberá considerar en su proposición 1 (uno) empleado que cubra la experiencia solicitada en los conceptos señalados anteriormente, es decir, un empleado deberá cubrir de manera global todos los rubros de experiencia indicados en este punto.

El licitante deberá cumplir con cada uno de los requisitos que se señalan para acreditar la experiencia del perfil solicitado.

Como máximo se otorgará 0.39 puntos por este subrubro.

Se otorgarán 0.39 puntos a licitante que acredite que cuenta con 1 (uno) empleado con perfil de ANALISTA DE CALIDAD que cuenta con 4 a 5 años de experiencia.

Se otorgarán 0.23 puntos a licitante que acredite que cuenta con 1 (uno) empleado con perfil de ANALISTA DE CALIDAD que cuenta con 2 a 3 años de experiencia.

Se otorgarán 0.08 puntos a licitante que acredite que cuenta con 1 (uno) empleado con perfil de ANALISTA DE CALIDAD que cuenta con 1 año de experiencia.

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.

No se otorgará puntaje a las cartas o curriculum



GOBIERNO DE  
MÉXICO



Convocatoria


Licitación Pública Electrónica Nacional

LA-050GYR988-E26-2022

Servicio Integral de Centros de Contacto del  
Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia,  
Michoacán, 2022-2024

	<p>vitae ilegibles.</p>	
	<p>GERENTE DE GESTIÓN DE PROYECTOS, de conformidad con especificaciones establecidas en el numeral 4.6.4. Perfiles de personal del licitante para la atención de la operación de las campañas que integran el CCIMSS Morelia, Michoacán, del Anexo Técnico.</p> <p>El licitante deberá demostrar que cuenta con 1 (uno) empleado con perfil de GERENTE DE GESTIÓN DE PROYECTOS, que cumplan con experiencia mínima requerida de 1 (uno) año como Gerente de Gestión de Proyectos en la implementación de servicios de Centros de Contacto y Atención a Clientes 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 los siguientes documentos:</p> <p>2 (dos) cartas de recomendación emitidas por clientes del Licitante, en papel membretado que contengan, nombre completo de los contactos, direcciones y teléfonos de clientes con proyectos similares.</p> <p>1 (uno) Carta de constancia laboral en la que se indique puesto y años de experiencia en el puesto esta carta deberá contener datos de contacto y firmadas por el representante legal de la empresa y del Director del Recursos Humanos.</p> <p>Curriculum Vitae actualizado y firmado por la persona ofertada y por el representante legal de El Licitante, el cual debe contener al menos la siguiente información:</p> <p>Nombre; Domicilio; Número de teléfono (fijo o celular); Correo electrónico; Nivel de Estudios: Cédula Profesional y/o título profesional. Experiencia laboral: Señalando los proyectos en los que participó con el perfil requerido.</p>	0.39



 <b>GOBIERNO DE MÉXICO</b> 	<p>Convocatoria</p> <p>Licitación Pública Electrónica Nacional</p> <p>LA-050GYR988-E26-2022</p> <p>Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024</p>
---	---

	<p>Las cartas de recomendación, constancia laboral y curriculum vitae que no contengan con todos y cada uno de los datos requeridos en el presente rubro no serán tomadas en cuenta, es decir, no serán sujetos de evaluación. 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 1 (uno) empleado que cubra la experiencia solicitada en los conceptos señalados anteriormente, es decir, un empleado deberá cubrir de manera global todos los rubros de experiencia indicados en este punto.</p> <p>El licitante deberá cumplir con cada uno de los requisitos que se señalan para acreditar la experiencia del perfil solicitado.</p> <p>Como máximo se otorgará 0.39 puntos por este subrubro.</p> <p>Se otorgarán 0.39 puntos a licitante que acredite que cuenta con 1 (uno) empleado con perfil de GERENTE DE GESTIÓN DE PROYECTOS, que cuenta con 4 a 5 años de experiencia.</p> <p>Se otorgarán 0.23 puntos a licitante que acredite que cuenta con 1 (uno) empleado con perfil de GERENTE DE GESTIÓN DE PROYECTOS, que cuenta con 2 a 3 años de experiencia.</p> <p>Se otorgarán 0.08 puntos a licitante que acredite que cuenta con 1 (uno) empleado con perfil de GERENTE DE GESTIÓN DE PROYECTOS, que cuenta con 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>ANALISTA DE MESA DE AYUDA, de conformidad con especificaciones establecidas en el numeral 4.6.4. Perfiles de personal del licitante para la atención de la operación de las campañas que</p>	<p>0.39</p>
--	--	-------------



GOBIERNO DE  
MÉXICO



Convocatoria

Licitación Pública Electrónica Nacional

LA-050GYR988-E26-2022

Servicio Integral de Centros de Contacto del  
Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia,  
Michoacán, 2022-2024

integran el CCIMSS Morelia, Michoacán, del  
Anexo Técnico.

El licitante deberá demostrar que cuenta con 1  
(uno) empleado con perfil de ANALISTA DE MESA  
DE AYUDA que cumplan con experiencia mínima  
requerida de 1 (uno) año en la solución  
propuesta por el Licitante o en la realización de  
trabajos iguales o similares a los que son materia  
de la presente convocatoria.

El licitante acreditará la experiencia mediante la  
presentación de los siguientes documentos:

2 (dos) cartas de recomendación emitidas por  
clientes del Licitante, en papel membretado que  
contengan, nombre completo de los contactos,  
direcciones y teléfonos de clientes con proyectos  
similares.

1 (uno) Carta de constancia laboral en la que se  
indique puesto y años de experiencia en el  
puesto esta carta deberá contener datos de  
contacto y firmadas por el representante legal de  
la empresa y del Director del Recursos Humanos.



Curriculum Vitae actualizado y firmado por la  
persona ofertada y por el representante legal de  
El Licitante, el cual debe contener al menos la  
siguiente información:

Nombre;  
Domicilio;  
Número de teléfono (fijo o celular);  
Correo electrónico;  
Nivel de Estudios: Cédula Profesional y/o título  
profesional.  
Experiencia laboral: Señalando los proyectos en  
los que participó con el perfil requerido.

Las cartas de recomendación, constancia laboral  
y curriculum vitae que no contengan con todos y  
cada uno de los datos requeridos en el presente  
rubro no serán tomadas en cuenta, es decir, no  
serán sujetos de evaluación. Además, no se  
tomarán en cuenta las cartas, constancias o  
curriculum que no describa la experiencia  
conforme lo solicitado.

El licitante deberá considerar en su proposición 1

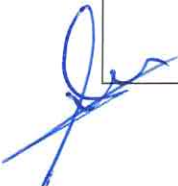




 <b>GOBIERNO DE MÉXICO</b> 	<p>Convocatoria</p> <p>Licitación Pública Electrónica Nacional</p> <p>LA-050GYR988-E26-2022</p> <p>Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024</p>
---	---

		<p>(uno) empleado que cubra la experiencia solicitada en los conceptos señalados anteriormente, es decir, un empleado deberá cubrir de manera global todos los rubros de experiencia indicados en este punto.</p> <p>El licitante deberá cumplir con cada uno de los requisitos que se señalan para acreditar la experiencia del perfil solicitado.</p> <p>Como máximo se otorgará 0.39 puntos por este subrubro.</p> <p>Se otorgarán 0.39 puntos a licitante que acredite que cuenta con 1 (uno) empleado con perfil de ANALISTA DE MESA DE AYUDA que cuenta con 4 a 5 años de experiencia.</p> <p>Se otorgarán 0.23 puntos a licitante que acredite que cuenta con 1 (uno) empleado con perfil de ANALISTA DE MESA DE AYUDA que cuenta con 2 a 3 años de experiencia.</p> <p>Se otorgarán .0.08_ puntos a licitante que acredite que cuenta con 1 (uno) empleado con perfil de ANALISTA DE MESA DE AYUDA que cuenta con 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>I.a2) COMPETENCIA O HABILIDAD EN EL TRABAJO DE ACUERDO A SUS CONOCIMIENTOS ACADÉMICOS O PROFESIONALES</p>	<p>ADMINISTRADOR O EJECUTIVO DE CUENTA DEL CONTRATO de conformidad con especificaciones establecidas en el numeral numeral 4.6.4. Perfiles de personal del licitante para la atención de la operación de las campañas que integran el CCIMSS Morelia, Michoacán, del Anexo Técnico..</p> <p>El licitante deberá demostrar que cuenta con 1 (uno) empleado con perfil de ADMINISTRADOR O EJECUTIVO DE CUENTA DEL CONTRATO, con estudios mínimos de licenciatura concluida (título o cédula), la acreditación será con la presentación del título o cédula profesional y en caso de estudios en el extranjero deberá ser</p>	<p>0.65</p>

 <b>GOBIERNO DE MÉXICO</b> 	<p>Convocatoria</p> <p>Licitación Pública Electrónica Nacional</p> <p>LA-050GYR988-E26-2022</p> <p>Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024</p>
---	---



		<p>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>El licitante deberá cumplir con cada uno de los requisitos que se señalan para acreditar la competencia o habilidad del perfil solicitado.</p> <p>Se otorgarán como máximo <u>0.65</u> puntos en este subrubro.</p> <p>Se otorgarán <u>0.65</u> puntos en este subrubro al licitante que acredite contar con 1 (uno) empleado 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 1 (uno) empleado 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>	
		<p>GERENTE DE OPERACIÓN de conformidad con especificaciones establecidas en el numeral 4.6.4. Perfiles de personal del licitante para la atención de la operación de las campañas que integran el CCIMSS Morelia, Michoacán-</p> <p>El licitante deberá demostrar que cuenta con 5 (cinco) empleados con perfil de GERENTE DE OPERACIÓN con estudios mínimos de licenciatura concluida en áreas administrativas relacionadas con la prestación del servicio (título o cédula), la acreditación será con la presentación del 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>El licitante deberá cumplir con cada uno de los</p>	<p>0.65</p>

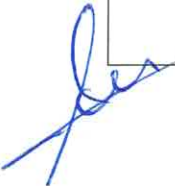


 <b>GOBIERNO DE MÉXICO</b> 	<p>Convocatoria</p> <p>Licitación Pública Electrónica Nacional</p> <p>LA-050GYR988-E26-2022</p> <p>Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024</p>
---	---

	<p>requisitos que se señalan para acreditar la competencia o habilidad del perfil solicitado.</p> <p>Se otorgarán como máximo <u>0.65</u> puntos en este subrubro.</p> <p>Se otorgarán <u>0.65</u> puntos en este subrubro al licitante que acredite contar 5 (cinco) o más empleados con perfil de GERENTE DE OPERACIÓN DE CAMPAÑA con título o cédula profesional.</p> <p>No se otorgarán puntos a quien no acredite contar con de 5 (cinco) empleados con perfil de GERENTE DE OPERACIÓN DE CAMPAÑA 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>	
	<p>GERENTE DE CALIDAD de conformidad con especificaciones establecidas en el numeral numeral 4.6.4. Perfiles de personal del licitante para la atención de la operación de las campañas que integran el CCIMSS Morelia, Michoacán, del Anexo Técnico.</p> <p>El licitante deberá demostrar que cuenta con al menos 2 (dos) empleado con perfil de GERENTE DE CALIDAD, con estudios mínimos de licenciatura concluida en áreas administrativas relacionadas con la prestación del servicio título o cédula), la acreditación será con la presentación del 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>El licitante deberá cumplir con cada uno de los requisitos que se señalan para acreditar la competencia o habilidad del perfil solicitado.</p> <p>Se otorgarán como máximo <u>0.65</u> puntos en este subrubro.</p>	0.65

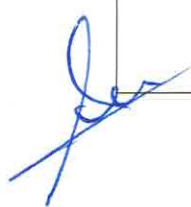


 <b>GOBIERNO DE MÉXICO</b> 	<p>Convocatoria</p> <p>Licitación Pública Electrónica Nacional</p> <p>LA-050GYR988-E26-2022</p> <p>Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024</p>
---	---

	<p>Se otorgarán <u>0.65</u> puntos en este subrubro al licitante que acredite contar 2 (dos) o más empleados con perfil de GERENTE DE CALIDAD con título o cédula profesional.</p> <p>No se otorgarán puntos a quien no acredite contar con 2 (dos) empleado con perfil de GERENTE DE CALIDAD 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>	
	<p>GERENTE DE CAPACITACIÓN de conformidad con especificaciones establecidas en el numeral numeral 4.6.4. Perfiles de personal del licitante para la atención de la operación de las campañas que integran el CCIMSS Morelia, Michoacán, del Anexo Técnico.</p> <p>El licitante deberá demostrar que cuenta con 2 (dos) empleados con perfil de GERENTE DE CAPACITACIÓN con estudios mínimos de licenciatura concluida en áreas administrativas relacionadas con la prestación del servicio, la acreditación será con la presentación del 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>El licitante deberá cumplir con cada uno de los requisitos que se señalan para acreditar la competencia o habilidad del perfil solicitado.</p> <p>Se otorgarán como máximo <u>0.65</u> puntos en este subrubro.</p> <p>Se otorgarán <u>0.65</u> puntos en este subrubro al licitante que acredite contar 2 (dos) o más empleados con perfil de GERENTE DE CAPACITACIÓN con título o cédula profesional.</p> <p>No se otorgarán puntos a quien no acredite contar con 2 (dos) empleados con perfil de</p>	<p>0.65</p>

 <b>GOBIERNO DE MÉXICO</b> 	<p>Convocatoria</p> <p>Licitación Pública Electrónica Nacional</p> <p>LA-050GYR988-E26-2022</p> <p>Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024</p>
---	---

		<p>GERENTE DE CAPACITACIÓN con título 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>SUPERVISOR DE OPERACIÓN de conformidad con especificaciones establecidas en el numeral numeral 4.6.4. Perfiles de personal del licitante para la atención de la operación de las campañas que integran el CCIMSS Morelia, Michoacán, del Anexo Técnico.</p> <p>El licitante deberá demostrar que cuenta con 20 (VEINTE) empleados con perfil de SUPERVISOR DE OPERACIÓN, con estudios mínimos de licenciatura concluida en áreas administrativas relacionadas con la prestación del servicio, la acreditación será con la presentación del 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>El licitante deberá cumplir con cada uno de los requisitos que se señalan para acreditar la competencia o habilidad del perfil solicitado.</p> <p>Se otorgarán como máximo <u>0.65</u> puntos en este subrubro.</p> <p>Se otorgarán <u>0.65</u> puntos en este subrubro al licitante que acredite contar 20 (veinte) o más empleados con perfil de SUPERVISOR DE OPERACIÓN con título o cédula profesional.</p> <p>No se otorgarán puntos a quien no acredite contar 20 (veinte) empleados con perfil de SUPERVISOR DE OPERACIÓN 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</p>	<p>0.65</p>
--	--	--	-------------



 <b>GOBIERNO DE MÉXICO</b> 	<p>Convocatoria</p> <p>Licitación Pública Electrónica Nacional</p> <p>LA-050GYR988-E26-2022</p> <p>Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024</p>
---	---

	<p>solicitado en este apartado.</p> <p>SUPERVISOR DE WORK FORCE MANAGMENT de conformidad con especificaciones establecidas en el numeral numeral 4.6.4. Perfiles de personal del licitante para la atención de la operación de las campañas que integran el CCIMSS Morelia, Michoacán., del Anexo Técnico.</p> <p>El licitante deberá demostrar que cuenta con 1 (uno) eempleado con perfil de SUPERVISOR DE WORK FORCE MANAGMENT, con estudios mínimos de licenciatura concluida afín al bloque Económico y/o Financiera y/o Administrativo y/o Ingeniería, la acreditación será con la presetación del certificado de estudios, 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>El licitante deberá cumplir con cada uno de los requisitos que se señalan para acreditar la competencia o habilidad del perfil solicitado.</p> <p>Se otorgarán como máximo <u>0.65</u> puntos en este subrubro.</p> <p>Se otorgarán <u>0.65</u> puntos en este subrubro al licitante que acredite contar 1 (uno) empleado con perfil de SUPERVISOR DE WORK FORCE MANAGMENT, con título o cédula profesional.</p> <p>No se otorgarán puntos a quien no acredite contar 1 (uno) empleado con perfil de SUPERVISOR DE WORK FORCE MANAGMENT 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> <p>ANALISTA DE DIMENSIONAMIENTO WORK FORCE, de conformidad con especificaciones establecidas en el numeral numeral 4.6.4. Perfiles de personal del licitante para la atención</p>	<p>0.65</p> <p>0.65</p>
--	--	-------------------------







GOBIERNO DE  
MÉXICO



Convocatoria

Licitación Pública Electrónica Nacional

LA-050GYR988-E26-2022

Servicio Integral de Centros de Contacto del  
Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia,  
Michoacán, 2022-2024

	<p>de la operación de las campañas que integran el CCIMSS Morelia, Michoacán., del Anexo Técnico.</p> <p>El licitante deberá demostrar que cuenta con 2 (dos) empleados con perfil de ANALISTA DE DIMENSIONAMIENTO WORK FORCE, con estudios mínimos de de bachillerato, carrera técnica o licenciatura, la acreditación será con la presentación del certificado de estudios, 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>El licitante deberá cumplir con cada uno de los requisitos que se señalan para acreditar la competencia o habilidad del perfil solicitado.</p> <p>Se otorgarán como máximo _0.65_ puntos en este subrubro.</p> <p>Se otorgarán _0.65_ puntos en este subrubro al licitante que acredite contar 2 (dos) o más empleados con perfil de ANALISTA DE DIMENSIONAMIENTO WORK FORCE con título o cédula profesional.</p> <p>No se otorgarán puntos a quien no acredite contar con 2 (dos) empleados con perfil de ANALISTA DE DIMENSIONAMIENTO WORK FORCE 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 numeral 4.6.4. Perfiles de personal del licitante para la atención de la operación de las campañas que integran el CCIMSS Morelia, Michoacán., del Anexo Técnico.</p> <p>El licitante deberá demostrar que cuenta con 1 (uno) empleado con perfil de ANALISTA DE CALIDAD con estudios mínimos de bachillerato,</p>	0.65



GOBIERNO DE  
MÉXICO



Convocatoria

Licitación Pública Electrónica Nacional

LA-050GYR988-E26-2022

Servicio Integral de Centros de Contacto del  
Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia,  
Michoacán, 2022-2024

	<p>carrera técnica o licenciatura en el bloque Económico y/o Financiera y/o Administrativo, la acreditación será con la presentación del certificado de estudios, 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>El licitante deberá cumplir con cada uno de los requisitos que se señalan para acreditar la competencia o habilidad del perfil solicitado.</p> <p>Se otorgarán como máximo <u>0.65</u> puntos en este subrubro.</p> <p>Se otorgarán <u>0.65</u> puntos en este subrubro al licitante que acredite contar 1 (uno) o más empleados con perfil de ANALISTA DE CALIDAD con título o cédula profesional.</p> <p>No se otorgarán puntos a quien no acredite contar con 1 (uno) empleado con perfil de ANALISTA DE CALIDAD 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>	
	<p>GERENTE DE GESTIÓN DE PROYECTOS, de conformidad con especificaciones establecidas en el numeral numeral 4.6.4. Perfiles de personal del licitante para la atención de la operación de las campañas que integran el CCIMSS Morelia, Michoacán., del Anexo Técnico.</p> <p>El licitante deberá demostrar que cuenta con 1 (uno) empleado con perfil de GERENTE DE GESTIÓN DE PROYECTOS, con estudios mínimos de licenciatura concluida en áreas administrativas o ingeniería relacionadas con la prestación del servicio, la acreditación será con la presentación del título o cédula profesional y en caso de estudios en el extranjero deberá ser avalada por las instancias oficiales</p>	0.65



GOBIERNO DE  
MÉXICO



Convocatoria

Licitación Pública Electrónica Nacional

LA-050GYR988-E26-2022

Servicio Integral de Centros de Contacto del  
Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia,  
Michoacán, 2022-2024

		<p>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>El licitante deberá cumplir con cada uno de los requisitos que se señalan para acreditar la competencia o habilidad del perfil solicitado.</p> <p>Se otorgarán como máximo _0.65__ puntos en este subrubro.</p> <p>Se otorgarán _0.65__ puntos en este subrubro al licitante que acredite con 1 (uno) empleado con perfil de GERENTE DE GESTIÓN DE PROYECTOS con título o cédula profesional.</p> <p>No se otorgarán puntos a quien no acredite contar con 1 (uno) empleado con perfil de GERENTE DE GESTIÓN DE PROYECTOS 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>	
		<p>ANALISTA DE MESA DE AYUDA, de conformidad con especificaciones establecidas en el numeral numeral 4.6.4. Perfiles de personal del licitante para la atención de la operación de las campañas que integran el CCIMSS Morelia, Michoacán, del Anexo Técnico.</p> <p>El licitante deberá demostrar que cuenta con 2 (uno) empleados con perfil de ANALISTA DE MESA DE AYUDA, con estudios mínimos de carrera técnica terminada en áreas de tecnología de la información, la acreditación será con la presentación del título 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>El licitante deberá cumplir con cada uno de los requisitos que se señalan para acreditar la competencia o habilidad del perfil solicitado.</p>	0.65





GOBIERNO DE  
MÉXICO



Convocatoria

Licitación Pública Electrónica Nacional

LA-050GYR988-E26-2022

Servicio Integral de Centros de Contacto del  
Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia,  
Michoacán, 2022-2024

		<p>Se otorgarán como máximo _0.65__ puntos en este subrubro.</p> <p>Se otorgarán _0.65__ puntos en este subrubro al licitante que acredite contar con 2 (dos) empleados con perfil de ANALISTA DE MESA DE AYUDA con título o cédula profesional.</p> <p>No se otorgarán puntos a quien no acredite contar con 2 (dos) empleados con perfil de ANALISTA DE MESA DE AYUDA 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>	
I.a3) DOMINIO DE HERRAMIENTAS RELACIONADAS CON EL SERVICIO		<p>ADMINISTRADOR O EJECUTIVO DE CUENTA DEL CONTRATO de conformidad con especificaciones establecidas en el numeral numeral 4.6.4. Perfiles de personal del licitante para la atención de la operación de las campañas que integran el CCIMSS Morelia, Michoacán, del Anexo Técnico</p> <p>El licitante deberá demostrar que cuenta con 1 (uno) empleado con perfil de ADMINISTRADOR O EJECUTIVO DE CUENTA DEL CONTRATO.</p> <p>Para este perfil se deberá presentar:</p> <p>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>El licitante deberá cumplir con cada uno de los requisitos que se señalan para acreditar el dominio de herramientas del perfil solicitado.</p> <p>Se otorgarán como máximo _0.26__ puntos en este subrubro.</p> <p>Se otorgarán _0.26__ puntos en este subrubro al licitante que acredite que cuenta con 1 (uno) empleado con perfil de ADMINISTRADOR O EJECUTIVO DE CUENTA DEL CONTRATO con al</p>	0.26



GOBIERNO DE  
MÉXICO



Convocatoria

Licitación Pública Electrónica Nacional

LA-050GYR988-E26-2022

Servicio Integral de Centros de Contacto del  
Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia,  
Michoacán, 2022-2024

	<p>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>No se otorgarán puntos a quien no acredite contar con 1 (uno) empleado con perfil de ADMINISTRADOR O EJECUTIVO DE CUENTA DEL CONTRATO, 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>No se otorgará puntaje:</p> <p>Cuando la documentación sea entregada de forma parcial o sea ilegible.</p> <p>Cuando la documentación no cumpla con lo solicitado en este apartado.</p>	
	<p>GERENTE DE OPERACIÓN de conformidad con especificaciones establecidas en el numeral numeral 4.6.4. Perfiles de personal del licitante para la atención de la operación de las campañas que integran el Centro de Contacto.</p> <p>El licitante deberá demostrar que cuenta con 5 (cinco) empleados con perfil de GERENTE DE OPERACIÓN.</p> <p>Para este perfil se deberá presentar por cada empleado propuesto:</p> <p>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>El licitante deberá cumplir con cada uno de los requisitos que se señalan para acreditar el dominio de herramientas del perfil solicitado.</p> <p>Se otorgarán como máximo <u>0.26</u> puntos en este subrubro.</p> <p>Se otorgarán <u>0.26</u> puntos en este subrubro al</p>	0.26



GOBIERNO DE  
MÉXICO



Convocatoria



Licitación Pública Electrónica Nacional

LA-050GYR988-E26-2022

Servicio Integral de Centros de Contacto del  
Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia,  
Michoacán, 2022-2024

	<p>licitante que acredite que cuenta con 5 (cinco) empleados con perfil de GERENTE DE OPERACIÓN 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 5 (cinco) empleados con perfil de GERENTE DE OPERACIÓN 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 otorgará puntaje:</p> <p>Cuando la documentación sea entregada de forma parcial o sea ilegible.</p> <p>Cuando la documentación no cumpla con lo solicitado en este apartado.</p>	
	<p>GERENTE DE CALIDAD de conformidad con especificaciones establecidas en el numeral numeral 4.6.4. Perfiles de personal del licitante para la atención de la operación de las campañas que integran el Centro de Contacto.</p> <p>El licitante deberá demostrar que cuenta con 2 (uno) empleado con perfil de GERENTE DE CALIDAD</p> <p>Para este perfil se deberá presentar por cada empleado:</p> <p>Diploma, certificación o constancia de por lo menos 2 de los cursos enlistados a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Cursos sobre procesos de Calidad y Estadísticas de Centros de Contacto,</li><li>- Administración efectiva en Centros de Contacto</li><li>- Liderazgo y coaching.</li></ul> <p>Debe presentar por cada empleado propuesto:</p> <p>Certificación como coordinador o implementador COPC (Customer Operations)</p>	0.26




 <b>GOBIERNO DE MÉXICO</b> 	<p>Convocatoria</p> <p>Licitación Pública Electrónica Nacional</p> <p>LA-050GYR988-E26-2022</p> <p>Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024</p>
---	---

	<p>Performance Centre).</p> <p>El licitante deberá cumplir con cada uno de los requisitos que se señalan para acreditar el dominio de herramientas del perfil solicitado.</p> <p>Se otorgarán como máximo <u>0.26</u> puntos en este subrubro.</p> <p>Se otorgarán <u>0.26</u> puntos en este subrubro al licitante que acredite 2 (dos) empleados con perfil de con perfil de GERENTE DE CALIDAD que cuenten 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 y cuenten con la Certificación como coordinador o implementador COPC (Customer Operations Performance Centre).</p> <p>No se otorgarán puntos a quien no acredite contar con 2 (dos) empleados con perfil de GERENTE DE CALIDAD que cuenten 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 y cuenten con la Certificación como coordinador o implementador COPC (Customer Operations Performance Centre).</p> <p>No se otorgará puntaje:</p> <p>Cuando la documentación sea entregada de forma parcial o sea ilegible.</p> <p>Cuando la documentación no cumpla con lo solicitado en este apartado</p> <p>GERENTE DE CAPACITACIÓN de conformidad con especificaciones establecidas en el numeral numeral 4.6.4. Perfiles de personal del licitante para la atención de la operación de las campañas que integran el Centro de Contacto.</p> <p>El licitante deberá demostrar que cuenta con 2 (dos) empleados con perfil de GERENTE DE CAPACITACIÓN.</p>	<p>0.26</p>
--	--	-------------



 <b>GOBIERNO DE MÉXICO</b> 	<p>Convocatoria</p> <p>Licitación Pública Electrónica Nacional</p> <p>LA-050GYR988-E26-2022</p> <p>Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024</p>
---	---


		<p>Para este perfil se deberá demostrar contar          Contar con diploma, por cada empleado          propuesto, certificación o constancia de por lo          menos 2 de los cursos enlistados a continuación:</p> <p>Certificación sobre procesos de Calidad.          Administración efectiva en Centros de Contacto.          Liderazgo y coaching.</p> <p>Debe presentar por cada empleado propuesto:</p> <p>Certificación como coordinador o          implementador COPC (Customer Operations          Performance Centre)</p> <p>El licitante deberá cumplir con cada uno de los          requisitos que se señalan para acreditar el          dominio de herramientas del perfil solicitado.</p> <p>Se otorgarán como máximo <u>0.26</u> puntos en          este subrubro.</p> <p>Se otorgarán <u>0.26</u> puntos en este subrubro al          licitante que acredite que cuenta 2 empleados          con perfil de con perfil de GERENTE DE          CAPACITACIÓN con diploma, certificación o          constancia de por lo menos 2 de los siguientes          cursos:procesos de Calidad, Administración          efectiva en Centros de Contactoy Liderazgo y          coaching y contenen con el Certificación como          coordinador o implementador COPC (Customer          Operations Performance Centre)</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>SUPERVISPR DE OPERACIÓN de conformidad con          especificaciones establecidas en el numeral          numeral 4.6.4. Perfiles de personal del licitante          para la atención de la operación de las campañas          que integran el Centro de Contacto.</p> <p>El licitante deberá demostrar que cuenta con 20          (VEINTE) empleados con perfil de SUPERVISOR</p>	<p>0.26</p>

 <b>GOBIERNO DE MÉXICO</b> 	<p>Convocatoria</p> <p>Licitación Pública Electrónica Nacional</p> <p>LA-050GYR988-E26-2022</p> <p>Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024</p>
---	---

		<p><b>DE OPERACIÓN.</b></p> <p>Para este perfil se deberá demostrar que cada empleado propuesto, cuenta con diploma, certificación o constancia de al menos 1 de los cursos enlistados a continuación:</p> <p>Liderazgo y coaching. Manejo de office</p> <p>El licitante deberá cumplir con cada uno de los requisitos que se señalan para acreditar el dominio de herramientas del perfil solicitado.</p> <p>Se otorgarán como máximo <u>0.26</u> puntos en este subrubro.</p> <p>Se otorgarán <u>0.26</u> puntos en este subrubro al licitante que acredite que cuenta con 20 (VEINTE) empleados con perfil de SUPERVISOR DE OPERACIÓN con diploma, certificación o constancia de al menos 1 de los siguientes cursos: Liderazgo y coaching, Manejo de Office.</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><b>SUPERVISOR DE WORK FORCE MANAGMENT</b> de conformidad con especificaciones establecidas en el numeral numeral 4.6.4. Perfiles de personal del licitante para la atención de la operación de las campañas que integran el Centro de Contacto.</p> <p>El licitante deberá demostrar que cuenta con 1 (uno) empleado con perfil de SUPERVISOR DE WORK FORCE MANAGMENT</p> <p>Para este perfil se deberá presentar:</p> <p>Certificado Work Force Managment emitido por Institución especializada. Certificación como coordinador o implementador COPC (Customer Operations</p>	<p>0.26</p>



 <b>GOBIERNO DE MÉXICO</b> 	<p>Convocatoria</p> <p>Licitación Pública Electrónica Nacional</p> <p>LA-050GYR988-E26-2022</p> <p>Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024</p>
---	---

	<p>Performance Centre)</p> <p>El licitante deberá cumplir con cada uno de los requisitos que se señalan para acreditar el dominio de herramientas del perfil solicitado.</p> <p>Se otorgarán como máximo <u>0.26</u> puntos en este subrubro.</p> <p>Se otorgarán <u>0.26</u> puntos en este subrubro al licitante que acredite que cuenta 1 (uno) empleado propuesto con perfil de SUPERVISOR DE WORK FORCE MANAGMENT con Certificado Work Force Managment emitido por Institución especializada y Certificación como coordinador o implementador COPC (Customer Operations Performance Centre)</p> <p>No se otorgarán puntos a quien no acredite que cuenta 1 (uno) empleado propuesto con perfil de SUPERVISOR DE WORK FORCE MANAGMENT con Certificado Work Force Managment emitido por Institución especializada y Certificación como coordinador o implementador COPC (Customer Operations Performance Centre).</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 O DE WORK FORCE MANAGMENT de conformidad con especificaciones establecidas en el numeral numeral 4.6.4. Perfiles de personal del licitante para la atención de la operación de las campañas que integran el Centro de Contacto.</p> <p>El licitante deberá demostrar que cuenta con 2 (dos) empleados con perfil de ANALISTA DE DIMENSIONAMIENTO O DE WORK FORCE MANAGMENT.</p> <p>El licitante deberá cumplir con cada uno de los requisitos que se señalan para acreditar el dominio de herramientas del perfil solicitado.</p> <p>Para este perfil se deberá presentar por cada empleado propuesto:</p>	<p>0.26</p>



GOBIERNO DE  
MÉXICO




Convocatoria


Licitación Pública Electrónica Nacional

LA-050GYR988-E26-2022

Servicio Integral de Centros de Contacto del  
Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia,  
Michoacán, 2022-2024

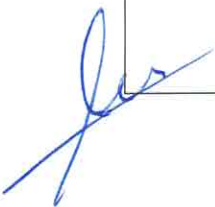
	<p>Certificado Work Force Managment emitido por Institución especializada.</p> <p>Se otorgarán como máximo <u>0.26</u> puntos en este subrubro.</p> <p>Se otorgarán <u>0.26</u> puntos en este subrubro al licitante que acredite que cuenta con 2 (dos) empleados con perfil de ANALISTA DE DIMENSIONAMIENTO O DE WORK FORCE MANAGMENT con Certificado Work Force Managment emitido por Institución especializada.</p> <p>No se otorgarán puntos a quien no acredite que cuenta con 2 (dos) empleados con perfil de ANALISTA DE DIMENSIONAMIENTO O DE WORK FORCE MANAGMENT con Certificado Work Force Managment emitido por Institución especializada.</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 numeral 4.6.4. Perfiles de personal del licitante para la atención de la operación de las campañas que integran el Centro de Contacto.</p> <p>El licitante deberá demostrar que cuenta con 1 (UNO) empleado con perfil de ANALISTA DE CALIDAD.</p> <p>Para este perfil se deberá presentar diploma, certificación o constancia de por lo menos 2 de los cursos enlistados a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Manejo de Office.</li><li>- Conocimiento de tecnología de la industria</li><li>- Calidad</li></ul> <p>El licitante deberá cumplir con cada uno de los requisitos que se señalan para acreditar el dominio de herramientas del perfil solicitado.</p> <p>Se otorgarán como máximo <u>0.26</u> puntos en</p>	0.26

 <b>GOBIERNO DE MÉXICO</b> 	<p>Convocatoria</p> <p>Licitación Pública Electrónica Nacional</p> <p>LA-050GYR988-E26-2022</p> <p>Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024</p>
---	---

		<p>este subrubro.</p> <p>Se otorgarán <u>0.26</u> puntos en este subrubro al licitante que acredite que cuenta 1 (UNO) empleado propuesto con perfil de con perfil de ANALISTA DE CALIDAD con diploma, certificación o constancia de por lo menos 2 de los siguientes cursos: Manejo de Office, Conocimiento de tecnología de la industria y Calidad.</p> <p>No se otorgarán puntos a quien no acredite que cuenta 1 (UNO) empleado propuesto con perfil de con perfil de ANALISTA DE CALIDAD con diploma, certificación o constancia de por lo menos 2 de los siguientes cursos: Manejo de Office, Conocimiento de tecnología de la industria y Calidad.</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 GESTIÓN DE PROYECTOS de conformidad con especificaciones establecidas en el numeral numeral 4.6.4. Perfiles de personal del licitante para la atención de la operación de las campañas que integran el Centro de Contacto.</p> <p>El licitante deberá demostrar que cuenta con 1 (UNO) empleado con perfil de GERENTE DE GESTIÓN DE PROYECTOS.</p> <p>Para este perfil se deberá presentar diploma, certificación o constancia de por lo menos 2 de los cursos enlistados a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recursos Humanos</li> <li>• Administración</li> <li>• Finanzas</li> <li>• Procesos de calidad,</li> <li>• Productividad y Administración</li> </ul> <p>estratégica en Centros de Contacto.</p> <p>Debera presentar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Certificado en Project Manager Professional</li> <li>- Certificación como coordinador o</li> </ul>	<p>0.26</p>



 <b>GOBIERNO DE MÉXICO</b> 	<p>Convocatoria</p> <p>Licitación Pública Electrónica Nacional</p> <p>LA-050GYR988-E26-2022</p> <p>Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024</p>
---	---

		<p>implementador COPC (Customer Operations Performance Centre)</p> <p>El licitante deberá cumplir con cada uno de los requisitos que se señalan para acreditar el dominio de herramientas del perfil solicitado.</p> <p>Se otorgarán como máximo <u>0.26</u> puntos en este subrubro.</p> <p>Se otorgarán <u>0.26</u> puntos en este subrubro al licitante que acredite que cuenta con 1 (UNO) empleado propuesto con perfil de con perfil de GERENTE DE GESTIÓN DE PROYECTOS con los dipolomas y certificados requeridos.</p> <p>No se otorgarán puntos a quien no acredite que cuenta con 1 (UNO) empleado propuesto con perfil de con perfil de GERENTE DE GESTIÓN DE PROYECTOS con los dipolomas y certificados requeridos.</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 MESA DE AYUDA de conformidad con especificaciones establecidas en el numeral numeral 4.6.4. Perfiles de personal del licitante para la atención de la operación de las campañas que integran el CCIMSS Morelia, Michoacán.</p> <p>El licitante deberá demostrar que cuenta con 2 (dos) empleados con perfil de ANALISTA DE MESA DE AYUDA</p> <p>Para este perfil se deberá demostrar presentar por cada empleado propuesto el Certificado en ITIL V3 al menos fundations.</p> <p>El licitante deberá cumplir con cada uno de los requisitos que se señalan para acreditar el dominio de herramientas del perfil solicitado.</p> <p>Se otorgarán como máximo <u>0.26</u> puntos en este subrubro.</p> <p>Se otorgarán <u>0.26</u> puntos en este subrubro al licitante que acredite que cuenta 2 (DOS)</p>	<p>0.26</p>

 <b>GOBIERNO DE MÉXICO</b> 	<p>Convocatoria</p> <p>Licitación Pública Electrónica Nacional</p> <p>LA-050GYR988-E26-2022</p> <p>Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024</p>
---	---

		<p>empleado con perfil de ANALISTA DE MESA DE AYUDA con Certificado en ITIL V3 al menos foundation</p> <p>No se otorgarán puntos a quien no acredite que cuenta 2 (DOS) empleado con perfil de ANALISTA DE MESA DE AYUDA con Certificado en ITIL V3 al menos foundation.</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 – 9.6 PUNTOS.</b>			
RUBRO	SUB RUBRO	CONDICIÓN TÉCNICA REQUERIDA PARA OBTENER EL PUNTAJE	PUNTOS A DISTRIBUIR
<b>I.b) CAPACIDAD DE LOS RECURSOS ECONÓMICOS Y DE EQUIPAMIENTO, CONFORME A LOS REQUERIMIENTOS ESTABLECIDOS EN LA CONVOCATORIA</b>	<b>I.b1) CAPACIDAD DE LOS RECURSOS Y EQUIPAMIENTO</b>	<p><b>CONDICIÓN TÉCNICA REQUERIDA PARA OBTENER EL PUNTAJE</b></p> <p><b>EQUIPAMIENTO QUE REQUIERE EL LICITANTE PARA PRESTAR LOS SERVICIOS</b></p> <p>El licitante deberá presentar un diagrama técnico y relación de la Infraestructura y equipamiento ofertado para la prestación del servicio, adjuntando el contrato de arrendamiento, facturas con la que acredita que el licitante cuenta con la propiedad o derecho de uso o posesión del bien, en el que acredite que cuenta con las herramientas, equipos e infraestructura que utilizará en la prestación del servicio, el diagrama técnico deberá contener al menos lo siguiente:</p> <p>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 <u>4.5</u> puntos por este subrubro.</p> <p>Se otorgarán <u>4.5</u> 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</p>	<p>4.5</p>



GOBIERNO DE  
MÉXICO



Convocatoria

Licitación Pública Electrónica Nacional

LA-050GYR988-E26-2022

Servicio Integral de Centros de Contacto del  
Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia,  
Michoacán, 2022-2024

		<p>servicio.</p> <p>Se otorgarán <u>4</u> 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 <u>3</u> 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 con las especificaciones requeridas y no acredite los equipos e infraestructura necesaria mínima a utilizar para la prestación del servicio.</p>	
		<p>El licitante deberá demostrar mediante la presentación diagrama técnico y relación de la Infraestructura y equipamiento ofertado para la prestación del servicio, adjuntando el contrato de arrendamiento, facturas con la que acredita que el licitante cuenta con la propiedad o derecho de uso o posesión del bien, en el que acredite que cuenta con las herramientas, equipos e infraestructura que utilizará en la prestación del servicio, el diagrama técnico deberá contener al menos lo siguiente:</p> <p>Posiciones funcionales para la prestación del servicio de Centro de Contacto. Lugar de la sede propuesta. Dimensiones de la sede propuesta. Capacidad de interacciones mensuales en horarios hábiles establecidos por las campañas.</p> <p>Como máximo se otorgarán <u>4.5</u> puntos por</p>	4.5





GOBIERNO DE  
MÉXICO





Convocatoria

Licitación Pública Electrónica Nacional



LA-050GYR988-E26-2022

Servicio Integral de Centros de Contacto del  
Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia,  
Michoacán, 2022-2024

		<p>este subrubro.</p> <p>Se otorgarán <u>4.5</u> 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 <u>4.0</u> 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 <u>3.0</u> puntos al licitante que acredite que cuenta con infraestructura en operación para atender de 67,000 a 75,000 interacciones mensuales a usuarios 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 <u>0.6</u> puntos por este subrubro.</p> <p>Se otorgarán <u>0.6</u> 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>	0.6

 <b>GOBIERNO DE MÉXICO</b> 	<p>Convocatoria</p> <p>Licitación Pública Electrónica Nacional</p> <p>LA-050GYR988-E26-2022</p> <p>Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024</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: Relación del personal con capacidades diferentes, cuya antigüedad no sea inferior a 6 meses.</p> <p>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 0.5 puntos por este subrubro.</p> <p>Se otorgarán 0.5 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>	0.5
I.d) PARTICIPACIÓN DE MIPYME – PUNTOS.			
RUBRO	SUB RUBRO	CONDICIÓN TÉCNICA REQUERIDA PARA OBTENER EL PUNTAJE	PUNTOS A DISTRIBUIR
I.d) PARTICIPACIÓN DE MIPYME		<p>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.</p> <p>Como máximo se otorgarán 0.5 puntos por este subrubro.</p> <p>Se otorgarán 0.5 puntos a quien presente la documentación que acredite haber producido los</p>	0.5

 <b>GOBIERNO DE MÉXICO</b> 	<p>Convocatoria</p> <p>Licitación Pública Electrónica Nacional</p> <p>LA-050GYR988-E26-2022</p> <p>Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024</p>
---	---

		servicios que se utilizarán en la prestación del servicio objeto del procedimiento de contratación.  No se otorgará puntos a quien omita presentar en forma parcial o total el documento solicitado.	
I.e) EQUIDAD DE GÉNERO – PUNTOS.			
RUBRO	SUB RUBRO	CONDICIÓN TÉCNICA REQUERIDA PARA OBTENER EL PUNTAJE	PUNTOS A DISTRIBUIR
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 0.4 puntos por este subrubro.</p> <p>Se otorgarán 0.4 puntos a quien presente la documentación que 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>	0.4
TOTAL DE PUNTOS POSIBLES DE OBTENER EN EL RUBRO RELATIVO A LA CAPACIDAD DEL LICITANTE			

<b>II.- EXPERIENCIA Y ESPECIALIDAD DEL LICITANTE 18 PUNTOS.</b>		
RUBRO	CONDICIÓN TÉCNICA REQUERIDA PARA OBTENER EL PUNTAJE	PUNTOS A DISTRIBUIR
II.a) EXPERIENCIA PRESTANDO SERVICIOS SIMILARES A LOS SERVICIOS	<p>El LICITANTE deberá acreditar que cuenta con experiencia comprobable de al menos 1 (uno) año y máximo 5 (cinco) años en la instalación, implementación, migración, puesta a punto, administración, operación, soporte, así como en todas las acciones y gestiones necesarias para brindar el “Servicio de Centros de Contacto”.</p> <p>El licitante acreditará el mayor tiempo prestando servicios similares a los requerimos en el procedimiento de contratación, mediante la presentación de contratos.</p>	9.0





GOBIERNO DE  
MÉXICO



Convocatoria

Licitación Pública Electrónica Nacional

LA-050GYR988-E26-2022

Servicio Integral de Centros de Contacto del  
Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia,  
Michoacán, 2022-2024

Para acreditar la experiencia, el licitante presentará mínimo 5 y máximo 10 contratos, pedidos, facturas u órdenes de servicio celebrados con institución pública o empresa privada completos, legibles, firmados cuya formalización hubiera sido dentro de los últimos 10 años anterior a la fecha de la presentación y apertura de proposiciones, a efecto de que sean susceptibles de computarse los años en los que hayan prestado servicios similares a los requeridos en este procedimiento, adjuntando una cédula en formato libre donde relacione los mismos, el sujeto o institución contratante; su vigencia y número del documento contractual.

Tratándose de contratos celebrados con particulares, se deberá exhibir además la última factura de pago.



En el caso de las facturas, además de cumplir con todos los requisitos fiscales, deberán contener los datos que identifiquen el servicio, como son la fecha, el monto, el cliente, debidamente validada la CFDI ante el portal del SAT en la siguiente liga:  
<https://verificacfdi.facturaelectronica.sat.gob.> y vigentes en el portal del SAT a entre otros.

En caso de exhibir más de 10 contratos, pedidos, facturas u órdenes de servicio, sólo se evaluarán los 10 primeros considerando el número de folio.



En caso de que el licitante no presente completa la documentación solicitada, no será acreedor a puntos.

Los contratos, pedidos, facturas u órdenes de servicio podrán estar vigentes o concluidos a la fecha de la presentación y apertura de proposiciones, también se aceptaran contratos o pedidos plurianuales de los cuales sólo se computará el tiempo efectivamente prestado a la fecha de presentación y apertura de proposiciones.

En caso de que el licitante exhiba los documentos y que sus vigencias se empalmen, sólo se considerará el tiempo efectivamente transcurrido.

 <b>GOBIERNO DE MÉXICO</b> 	<p>Convocatoria</p> <p>Licitación Pública Electrónica Nacional</p> <p>LA-050GYR988-E26-2022</p> <p>Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024</p>
---	---

	<p>El licitante podrá exhibir los mismos contratos, pedidos, facturas u órdenes de servicio que hubiere exhibido para acreditar la especialidad o cumplimiento de contratos.</p> <p>En caso de no exhibir contratos, no será acreedor a puntos.</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: 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).</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> <p>Como máximo se otorgarán 9.0 puntos por este subrubro.</p> <p>Se otorgarán 9.0 puntos al licitante que acredite 5 (cinco) años o más de experiencia. Se otorgarán 7.2 puntos al licitante que acredite 4 (cuatro) años de experiencia. Se otorgarán 5.4 puntos al licitante que acredite 3 (tres) años de experiencia. Se otorgarán 3.6 puntos al licitante que acredite 2 (dos) años de experiencia. Se otorgarán 1.8 puntos al licitante que acredite 1 (uno) año de experiencia. NO se otorgarán puntos al licitante que acredite menos de 1 (uno) año de experiencia.</p>	
II.b) ESPECIALIDAD, CONTRATOS	El licitante deberá acreditar el mayor número de contratos, pedidos, facturas u órdenes de servicio con las características y condiciones afines o similares a los	9.0

 <b>GOBIERNO DE MÉXICO</b> 	<p>Convocatoria</p> <p>Licitación Pública Electrónica Nacional</p> <p>LA-050GYR988-E26-2022</p> <p>Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024</p>
---	---

SIMILARES A LOS QUE SE SOLICITAN	<p>requeridos en el procedimiento de contratación, para lo cual deberá presentar mínimo 5 (cinco) y máximo 10 (diez) contratos, pedidos, facturas u órdenes de servicio con institución pública o empresa privada, legibles, firmados, concluidos antes del acto de presentación y apertura de proposiciones, a efecto de que sean susceptibles de computarse el número de contratos, pedidos, facturas u órdenes de servicio similares a los requeridos en este procedimiento, con los que acredite su especialidad en la prestación de servicios, adjuntando una cédula en formato libre donde relacione los mismos, el sujeto o institución contratante; su vigencia y número de documento contractual.</p> <p>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 de los siguientes:</p> <p>Atención Telefónica con información oficial o normativa del cliente  Concertación y o agendamiento de citas/reservaciones  Atención a través de medios electrónicos (chat, correo electrónico o redes sociales).</p> <p>El licitante deberá acreditar el mayor número de contratos, pedidos, facturas u órdenes de servicio con las características y condiciones afines o similares a los requeridos en el procedimiento de contratación, para lo cual deberá presentar mínimo 5 (cinco) y máximo 10 (diez) contratos, pedidos, facturas u órdenes de servicio con institución pública o empresa privada, legibles, firmados, concluidos antes del acto de presentación y apertura de proposiciones, a efecto de que sean susceptibles de computarse el número de contratos, pedidos, facturas u órdenes de servicio similares a los requeridos en este procedimiento, con los que acredite su especialidad en la prestación de servicios, adjuntando una cédula en formato libre donde relacione los mismos, el sujeto o institución contratante; su vigencia y número de documento contractual.</p>	
----------------------------------	---	--







GOBIERNO DE  
MÉXICO



Convocatoria

Licitación Pública Electrónica Nacional

LA-050GYR988-E26-2022

Servicio Integral de Centros de Contacto del  
Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia,  
Michoacán, 2022-2024

Tratándose de contratos, pedidos, facturas u órdenes de servicio celebrados con particulares, se deberá exhibir además la última factura de pago, validada y vigente.



En el caso de las facturas, además de cumplir con todos los requisitos fiscales, deberán contener los datos que identifiquen el servicio, como son la fecha, el monto, el cliente, debidamente validada la CFDI ante el portal del SAT en la siguiente liga:  
<https://verificacfdi.facturaelectronica.sat.gob.> y vigentes en el portal del SAT a entre otros.

En caso de exhibir más de 10 (diez) contratos, pedidos, facturas u órdenes de servicio sólo se evaluarán los 10 (diez) primeros considerando el número de folio y solo se considerarán los contratos, pedidos, facturas u órdenes de servicio que hayan sido celebrados en los últimos 10 (diez) años.

El licitante podrá exhibir los mismos contratos que hubiere exhibido para acreditar la experiencia o cumplimiento de contratos, siempre y cuando estos estén concluidos a la fecha de presentación y apertura de proposiciones.

Se otorgarán 9 puntos al licitante que acredite 10 (diez) contratos,  
Se otorgarán 8.1 puntos al licitante que acredite 9 (nueve) contratos,  
Se otorgarán 7.2 puntos al licitante que acredite 8 (ocho) contratos,  
Se otorgarán 6.3 puntos al licitante que acredite 7 (siete) contratos,  
Se otorgarán 5.4 puntos al licitante que acredite 6 (sies) contratos,  
Se otorgarán 4.5 puntos al licitante que acredite 5 (cinco) contratos,

NO se otorgarán puntos al licitante que acredite menos de 5 (cinco) contratos,

 <b>GOBIERNO DE MÉXICO</b> 	<p>Convocatoria</p> <p>Licitación Pública Electrónica Nacional</p> <p>LA-050GYR988-E26-2022</p> <p>Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024</p>
---	---

	<p>En caso de no exhibir contratos, pedidos y facturas, no será acreedor a puntos.</p> <p>Como máximo se otorgarán 9 puntos por este subrubro.</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>III.- PROPUESTA DE TRABAJO –12 PUNTOS.</b>		
<b>RUBRO</b>	<b>CONDICIÓN TÉCNICA REQUERIDA PARA OBTENER EL PUNTAJE</b>	<b>PUNTOS A DISTRIBUIR</b>
<p>III.a) METODOLOGÍA</p>	<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 6 puntos por este subrubro.</p> <p>Se otorgarán 6 puntos al licitante que entregue la documentación de acuerdo con lo solicitado.</p> <p>No se otorgarán puntos al licitante que no entregue la</p>	<p>6.0</p>



GOBIERNO DE  
MÉXICO



Convocatoria

Licitación Pública Electrónica Nacional

LA-050GYR988-E26-2022

Servicio Integral de Centros de Contacto del  
Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia,  
Michoacán, 2022-2024

	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 4 puntos por este subrubro.</p> <p>Se otorgarán 4 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</p>	4.0





GOBIERNO DE  
MÉXICO





Convocatoria

Licitación Pública Electrónica Nacional

LA-050GYR988-E26-2022



Servicio Integral de Centros de Contacto del  
Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia,  
Michoacán, 2022-2024

	cumpla con las especificaciones requeridas.	
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 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 puntos por este subrubro.</p> <p>Se otorgará 1 puntos 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>	1.0
	<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</p>	1.0

 <b>GOBIERNO DE MÉXICO</b> 	<p>Convocatoria</p> <p>Licitación Pública Electrónica Nacional</p> <p>LA-050GYR988-E26-2022</p> <p>Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024</p>
---	---

	<p>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>	
TOTAL DE PUNTOS POSIBLES DE OBTENER EN EL RUBRO RELATIVO A LA PROPUESTA DE TRABAJO		

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 acreditar el cumplimiento de los contratos concluidos por el licitante, se requiere que se entregue copia de máximo 6, 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:</p> <p>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 <u>6</u> puntos al licitante que entregue la documentación solicitada de 6 (seis) contratos en este subrubro.</p>	6.0

 <b>GOBIERNO DE MÉXICO</b> 	<p>Convocatoria</p> <p>Licitación Pública Electrónica Nacional</p> <p>LA-050GYR988-E26-2022</p> <p>Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024</p>
---	---



	<p>Se otorgarán <u>5</u> puntos al licitante que entregue la documentación solicitada de 5 (cinco) contratos en este subrubro.</p> <p>Se otorgarán <u>4</u> puntos al licitante que entregue la documentación solicitada de 4 (cuatro) contratos en este subrubro.</p> <p>Se otorgará <u>3</u> punto al licitante que entregue la documentación solicitada de 3 (tres) contrato en este subrubro.</p> <p>Se otorgará <u>2</u> punto al licitante que entregue la documentación solicitada de 2 (dos) contrato en este subrubro.</p> <p>Se otorgará <u>1</u> punto al licitante que entregue la documentación solicitada de 1 (uno) 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>	
<b>TOTAL DE PUNTOS POSIBLES DE OBTENER EN EL RUBRO RELATIVO AL CUMPLIMIENTO DE CONTRATOS</b>		

NÚMERO DE RUBRO	RUBRO	PUNTUACIÓN A OTORGAR
I	CAPACIDAD DEL LICITANTE	<b>24 PUNTOS</b>
II	EXPERIENCIA Y ESPECIALIDAD DEL LICITANTE	<b>18 PUNTOS</b>
III	PROPUESTA DE TRABAJO	<b>12 PUNTOS</b>
IV	CUMPLIMIENTO DE CONTRATOS	<b>6 PUNTOS</b>
<b>TOTAL</b>		<b>60 PUNTOS</b>

- a) La propuesta técnica equivale a 60 puntos de la calificación final y los 40 restantes se aplicará, conforme corresponda a la propuesta económica.
- b) Una vez realizada la evaluación conforme a las ponderaciones establecidas en cada uno de los rubros "Capacidad", "Experiencia y Especialidad" y "Propuesta de Trabajo" y "Cumplimiento de Contratos", se determinará como "Proposición Técnicamente Solvente", aquella que como resultado obtenga una puntuación igual o mayor de 45 de los 60 puntos posibles. Aquellas propuestas técnicas que no obtengan la puntuación mínima de 45 puntos, serán desechadas.





 <b>GOBIERNO DE MÉXICO</b> 	<p>Convocatoria</p> <p>Licitación Pública Electrónica Nacional</p> <p>LA-050GYR988-E26-2022</p> <p>Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024</p>
---	---

- c) Por lo tanto, el puntaje mínimo para considerar que una **propuesta técnica es solvente** y susceptible de pasar a la evaluación económica de la propuesta es al menos **45 puntos**.
- d) Se verificará que incluyan la información, los documentos y los requisitos solicitados en los Términos y Condiciones y Anexo Técnico.
- e) Se verificará documentalmente que lo ofertado cumpla con las especificaciones técnicas y requisitos solicitados en el Anexo Técnico y los Términos y Condiciones, así como con aquellos que resulten de la junta de aclaraciones.
- f) Se verificará la descripción técnica del servicio ofertado por el licitante, la cual deberá ser legible, amplia y detallada incluyendo los equipos que sean ofertados, conforme a lo solicitado en el Anexo Técnico y la presente Convocatoria
- g) Se verificará que presenten la totalidad de los escritos y documentos obligatorios que afectan la solvencia de las propuestas requeridos en el apartado 4.2. Propuesta Técnica, o si éstos no se apegan a las características solicitadas.
- h) Se verificará la correspondencia entre la descripción técnica del licitante, con la información contenida en el Anexo Técnico, que envíe el licitante como sustento.
- i) La evaluación se realizará comparando entre sí, en forma equivalente, todas las condiciones ofrecidas explícitamente por los licitantes, verificando que se incluya la información, documentos y requisitos solicitados.
- j) Lo ofertado se deberá apegar a la descripción de los servicios detallados en el Anexo Técnico, a lo establecido en la presente Convocatoria y sus Anexos.
- k) La evaluación de la documentación técnica se realizará por el personal de la Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional.

### 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**.



 <b>GOBIERNO DE MÉXICO</b> 	<p>Convocatoria</p> <p>Licitación Pública Electrónica Nacional</p> <p>LA-050GYR988-E26-2022</p> <p>Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024</p>
---	---

Se verificará el Directorio de Proveedores y Contratistas Sancionados de la SFP, y que corresponda con la manifestación presentada en cumplimiento al numeral **4.1.4.**

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 Mexicano del Seguro Social conforme a lo dispuesto en los artículos **50** de la LAAASP y que consta en el sistema electrónico de CompraNet.

Se verificará el escrito de declaración de integridad solicitada en el numeral **4.1.5.** contenga la información solicitada.

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.**

El Área Contratante procederá a realizar la Evaluación Económica con apoyo del Área Requirente conforme al numeral **4.2.2.1.17** del "ACUERDO por el que se expide el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público", de aquellas proposiciones que como resultado de la evaluación de los rubros Capacidad del Licitante, Experiencia y Especialidad, Propuesta de Trabajo y Cumplimiento de Contratos, hayan sido determinada como una Proposición Técnicamente Solvente, por haber obtenido una puntuación mínima igual o mayor a 45 puntos.



Posteriormente, se procederá a la "Evaluación Económica" de las proposiciones que hayan sido determinadas como solventes, de conformidad con lo señalado en el párrafo anterior.

Para efectos de proceder a la evaluación de la propuesta económica, se deberá excluir del precio ofertado por el licitante el impuesto al valor agregado y sólo se considerará el precio neto propuesto.

El total de puntuación de la propuesta económica, tendrá un valor numérico máximo de 40 puntos, por lo que la propuesta económica que resulte ser la más baja de las técnicamente aceptadas, se le asignará la puntuación máxima.

Para determinar la puntuación correspondiente a cada participante, la convocante aplicará la siguiente fórmula:



 <b>GOBIERNO DE MÉXICO</b> 	<p>Convocatoria</p> <p>Licitación Pública Electrónica Nacional</p> <p>LA-050GYR988-E26-2022</p> <p>Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024</p>
---	---

$$\text{PPE} = \text{MPemb} \times 40 / \text{MPI}$$

Dónde:

PPE = Puntuación o unidades porcentuales que corresponden a la Proposición Económica

MPemb = Monto de la Proposición económica más baja, y

MPI = Monto de i-ésima Proposición económica.

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

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

Dónde:

PTj = Puntuación o unidades porcentuales totales de la proposición

TPT = Total de Puntuación o unidades porcentuales asignados a la Propuesta Técnica.

PPE = Puntuación o unidades porcentuales asignados a la Propuesta Económica.

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

### Consideraciones generales para la evaluación de la proposición económica

Para efectos de la evaluación de la proposición económica, se tomarán en consideración los siguientes criterios:

- a) Se verificará que la propuesta económica y datos contenidos en el **Anexo IX**, cumplan con los requisitos establecidos en la Convocatoria, analizando las operaciones aritméticas.
- b) La evaluación económica se realizará conforme lo establecido en los artículos 36 Bis, fracción I de la LAASSP y 52 del Reglamento de la LAASSP, segundo párrafo.
- c) La evaluación de las proposiciones se realizará por partida única y la adjudicación se realizará de la misma forma, a quien resulte haya alcanzado la mayor cantidad de puntos.
- d) Para el caso de que el licitante quiera acreditarse con calidad de MIPYME, deberá indicarlo en su Propuesta Económica **Anexo IX**, en el campo previsto en dicho anexo, además de presentar el **Anexo X** y al **numeral 4.1.7** para acreditarlo.





	<p>Convocatoria</p> <p>Licitación Pública Electrónica Nacional</p> <p>LA-050GYR988-E26-2022</p> <p>Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024</p>
---	---



- e) Los servicios objeto de esta licitación deberán cotizarse en pesos mexicanos, sin incluir el IVA.

## 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 VII** 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 la empresa y el(los) producto(s) y servicios no se encuentran sancionados por la SSA y COFEPRIS. 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 infracción de derechos de autor, patentes, marcas u otros derechos de propiedad industrial o intelectual a nivel Nacional o Internacional, conforme al **Anexo VIII** 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.
- 6.4 Si se comprueba algún indicio de colusión o acuerdo entre los licitantes se dará aviso a la autoridad competente.
- 6.5 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.




 <b>GOBIERNO DE MÉXICO</b> 	<p>Convocatoria</p> <p>Licitación Pública Electrónica Nacional</p> <p>LA-050GYR988-E26-2022</p> <p>Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024</p>
---	---

- 6.6** Cuando la información proporcionada en cumplimiento del numeral **4.1**, discrepe o no corresponda, resulte incompleta o incongruente a la proporcionada en el **Anexo V** (Acreditamiento de personalidad jurídica y datos de notificación).
- 6.7** La falta absoluta del folio en documentación que integra la documentación legal-administrativa, la propuesta técnica y económica 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 evaluarla y determinar la solvencia de la proposición.
- 6.8** Cuando el licitante o alguno de sus socios presente más de una proposición para la misma partida.
- 6.9** En caso de participación conjunta, cuando no se presente el convenio respectivo, o cuando el mismo no cumpla con lo establecido en el artículo **44** del RLAASSP, así como las manifestaciones de una sola obligación ya sea mancomunada o solidaria, pero no las dos, o cuando alguno de los integrantes no presente de forma individual los documentos exigidos en el artículo **48** fracción **VIII** del RLAASSP
- 6.10** Cuando el licitante no envíe a través de CompraNet, la documentación solicitada en el numeral 4.1 (sin considerar los numerales 4.1.7 al 4.1.18) de la presente Convocatoria.
- 6.11** Cuando el licitante no envíe a través de CompraNet, la documentación solicitada en los **numerales 4.2., 4.2.1, 4.2.2, 4.2.3, 4.2.4., 4.2.5. y 4.3**, o esta no se encuentre conforme lo solicitado en la presente Convocatoria.
- 6.12** Cuando no exista congruencia entre la descripción técnica del licitante, con las especificaciones técnicas solicitadas en el Anexo Técnico, así como en los Términos y Condiciones y sus anexos, de la presente convocatoria, incluyendo las que resulten de la o las juntas de aclaraciones.
- 6.13** Si de las visitas efectuadas, investigaciones y/o compulsas realizadas, se comprueba que algún licitante presentó documentación falsa y/o proporcione información no verídica o se obtenga información respecto a incumplimientos o deficiencias en los servicios prestados por parte del licitante.





	<p>Convocatoria</p> <p>Licitación Pública Electrónica Nacional</p> <p>LA-050GYR988-E26-2022</p> <p>Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024</p>
---	---

- 6.14** Cuando el licitante no obtenga el puntaje mínimo de 45 puntos de 60 puntos de la evaluación a la Matriz de Puntos, para considerar que su propuesta técnica es solvente y susceptible de pasar a la evaluación económica de la propuesta.
- 6.15** 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.
- 6.16** Cuando sólo se presente la propuesta técnica y no se presente la propuesta económica de la partida que oferte o viceversa.
- 6.17** Cuando no exista correspondencia, resulten incompletos o incongruentes los datos asentados en su propuesta económica **Anexo IX.**
- 6.18** Se desecharán las proposiciones que no estén firmadas electrónicamente con la firma electrónica que emite 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..
- 6.19** 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.
- 6.20** Cuando no cotice la totalidad de la partida del servicio requerido conforme a las condiciones y características solicitadas en la presente convocatoria.


La proposición 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.

Se adjudicará la partida única al(los) licitante(s) cuya oferta resulte(n) solvente(s) porque cumple(n), conforme a los criterios de evaluación establecidos, con los requisitos legales-administrativos, técnicos y económicos de la Convocatoria y que garanticen el





	<p>Convocatoria</p> <p>Licitación Pública Electrónica Nacional</p> <p>LA-050GYR988-E26-2022</p> <p>Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024</p>
---	---

cumplimiento de las obligaciones respectivas, conforme al artículo **36 Bis** fracción **II** de la LAASSP.

De resultar que dos o más proposiciones son solventes porque satisfacen la totalidad de los requerimientos solicitados, se dará preferencia en primer término a las microempresas, a continuación, se considerará a las pequeñas empresas y en caso de no contarse con alguna de las anteriores empresas, la adjudicación se efectuará a favor del licitante que tenga el carácter de mediana empresa.

De no actualizarse el supuesto anterior, la partida se adjudicará al licitante que resulte ganador del sorteo por insaculación que realice la Convocante, en presencia del Órgano Interno de Control en el IMSS conforme el artículo **54** del Reglamento.

## 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.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 57 de la Ley, la Secretaría de la Función Pública y los órganos internos de control, con motivo de las auditorías, visitas o inspecciones que practiquen, podrán solicitar a los proveedores información y documentación relacionada con los contratos.

## 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 partida(s) o concepto, incluidos en ésta, por caso fortuito o fuerza

	<p>Convocatoria</p> <p>Licitación Pública Electrónica Nacional</p> <p>LA-050GYR988-E26-2022</p> <p>Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024</p>
---	---

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 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.
- 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 IV	Modelo de Convenio de Participación Conjunta.
Anexo V	Acreditamiento de Personalidad Jurídica y Datos de Notificación.
Anexo VI	Manifiesto de Nacionalidad Mexicana.
Anexo VII	Escrito de los supuestos establecidos en los artículos 50 y 60 de la LAASSP.



	<p>Convocatoria</p> <p>Licitación Pública Electrónica Nacional</p> <p>LA-050GYR988-E26-2022</p> <p>Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024</p>
---	---

Número	Descripción
Anexo VIII	Declaración de Integridad.
Anexo IX	Propuesta Económica.
Anexo X	Estratificación de las Micro, Pequeñas y Medianas empresas (MIPYMES).
Anexo XI	Información reservada y confidencial.
Anexo XII	Nota OCDE.
Anexo XIII	Declaración de no colusión. Comisión Federal de Competencia Económica.
Anexo XIV	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.
Anexo XV	Relación de entrega de documentación..
Anexo XVI	Aviso de privacidad integral de los procedimientos de los procedimientos de adquisiciones de bienes, arrendamientos y contratación de servicios
Anexo XVII	Autorización para consultar su opinión de cumplimiento (32-D) ante el IMSS.
Anexo XVIII	Manifestación si utiliza subcontratación de servicios u obras especializadas.
Anexo XIX	Documentación adjunta proporcionada por la división de contratos
<b>DOCUMENTACIÓN TÉCNICA</b>	
Anexo I	Documentación adjunta área requirente técnica

## 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 XII.**

## 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 DOF el 20 de







GOBIERNO DE  
MÉXICO



Convocatoria

Licitación Pública Electrónica Nacional

LA-050GYR988-E26-2022

Servicio Integral de Centros de Contacto del  
Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia,  
Michoacán, 2022-2024

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 SFP, 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 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) 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/sfp](http://www.gob.mx/sfp) y/o <https://manifiesto.funcionpublica.gob.mx/SMP->



GOBIERNO DE  
MÉXICO



Convocatoria

Licitación Pública Electrónica Nacional

LA-050GYR988-E26-2022

Servicio Integral de Centros de Contacto del  
Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia,  
Michoacán, 2022-2024

[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 DOF el día 9 de diciembre de 2015.


#### **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 LFTAIP 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 DOF 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 LFTAIP, en relación con el artículo **70**, fracción **XXVIII** de la LGTAIP, la información de "La Licitación", así como la versión pública de los requisitos y de la propuesta técnica y económica que presenten



 <b>GOBIERNO DE MÉXICO</b> 	<p>Convocatoria</p> <p>Licitación Pública Electrónica Nacional</p> <p>LA-050GYR988-E26-2022</p> <p>Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024</p>
---	---

los licitantes, será de carácter público una vez emitido el Fallo y publicado en "CompraNet", conforme a los criterios emitidos por el INAI. **Anexo XVI**

**ÁREA CONTRATANTE**





**Lic. Moisés O. Limón Ortega**












**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-E26-2022</p> <p>Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024</p>
---	---

**ANEXO I**  
**DOCUMENTACIÓN ADJUNTA ÁREA REQUERENTE TÉCNICA**

DESCRIPCIÓN	ARCHIVO
Anexo Técnico	 A.T. CC Morelia 12 oct 22.pdf  A.T. CC Morelia 12 oct 22.docx
Apéndices	<div>  Apéndice 1. Cita Médica rubricado.pdf            Apéndice 2. OMT rubricado.pdf         </div> <div>  Apéndice 3. OMT-SM rubricado.pdf            Apéndice 4. Glosario de Terminos rubricado         </div> <div>  Apéndice 5 Código Infarto CMN S XXI            Apéndice 6 Código Infarto CMN La Raza         </div> <div>  Apéndice 7 Campaña Mesa de Servicios Te         </div>
Términos y Condiciones	 TyC CC Morelia 12 oct 22.pdf  TyC CC Morelia 12 oct 22.docx



 <b>GOBIERNO DE MÉXICO</b> 	<p>Convocatoria</p> <p>Licitación Pública Electrónica Nacional</p> <p>LA-050GYR988-E26-2022</p> <p>Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024</p>
---	---

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



(CARTA EN ORIGINAL, 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 los siguientes datos:

Del licitante	Registro Federal de Contribuyentes: Nombre: Domicilio: calle y número: Colonia: Código postal: Correo electrónico: No. de la escritura pública en la que consta su acta constitutiva: Fecha: Nombre de los socios: Descripción del objeto social: Reformas al acta constitutiva: Inscripción en el Registro Público de Comercio: Número: Folio: Fecha:
Del Representante	Nombre: R.F.C. Domicilio: 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:

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

 <b>GOBIERNO DE MÉXICO</b> 	Convocatoria
	Licitación Pública Electrónica Nacional
	LA-050GYR988-E26-2022
	Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024

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

(CARTA EN ORIGINAL, 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	Numeral o punto específico de la Convocatoria y/o Anexos	Página de la Convocatoria	Carácter (administrativo, legal 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)





 <b>GOBIERNO DE MÉXICO</b> 	<p>Convocatoria</p> <p>Licitación Pública Electrónica Nacional</p> <p>LA-050GYR988-E26-2022</p> <p>Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024</p>
---	---

#### ANEXO IV 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** Nombre del participante: \_\_\_\_\_

**1.2** 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 \_\_\_\_\_.

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

**1.4** 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.

 <b>GOBIERNO DE MÉXICO</b> 	<p>Convocatoria</p> <p>Licitación Pública Electrónica Nacional</p> <p>LA-050GYR988-E26-2022</p> <p>Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024</p>
---	---

Nombre del representante legal es \_\_\_\_\_.

- 1.5** 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.
- 1.6** Señala como domicilio legal para todos los efectos que deriven del presente convenio, el ubicado en: \_\_\_\_\_.

**2. “El Participante B”, declara que:**

- 2.1** Nombre del participante: \_\_\_\_\_
- 2.2** 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 \_\_\_\_.

- 2.3** Tiene los siguientes registros oficiales: Registro Federal de Contribuyentes Número \_\_\_\_\_ y Registro Patronal ante el Instituto Mexicano del Seguro Social Número \_\_\_\_\_.
- 2.4** 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.

Nombre del representante legal es \_\_\_\_\_.





 <b>GOBIERNO DE MÉXICO</b> 	<p>Convocatoria</p> <p>Licitación Pública Electrónica Nacional</p> <p>LA-050GYR988-E26-2022</p> <p>Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024</p>
---	---

**2.5** 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.

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

***(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 Electrónica \_\_\_\_\_.

**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 Electrónica 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 deberán 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 y Domicilio Común, y Obligado Mancomunado o Solidario, según convenga (elegir sólo uno).**

“Las Partes” aceptan expresamente en designar como representante común al \_\_\_\_\_, representante legal de \_\_\_\_\_, así como el señalamiento de un domicilio común del consorciado para oír y recibir toda clase de notificaciones y



 <b>GOBIERNO DE MÉXICO</b> 	<p>Convocatoria</p> <p>Licitación Pública Electrónica Nacional</p> <p>LA-050GYR988-E26-2022</p> <p>Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024</p>
---	---

documentos, el ubicado en \_\_\_\_\_; 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, según convenga. Elegir sólo uno) \_\_\_\_\_ 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.

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

**“Las Partes”** convienen expresamente, que **“El Participante \_\_\_\_\_ (nombre del 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 electrónica 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 Electrónica 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 o solidaria, según convenga. Elegir sólo uno) \_\_\_\_\_ 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

 <b>GOBIERNO DE MÉXICO</b> 	<p>Convocatoria</p> <p>Licitación Pública Electrónica Nacional</p> <p>LA-050GYR988-E26-2022</p> <p>Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024</p>
---	---

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**



 <b>GOBIERNO DE MÉXICO</b> 	<p>Convocatoria</p> <p>Licitación Pública Electrónica Nacional</p> <p>LA-050GYR988-E26-2022</p> <p>Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024</p>
---	---

**ANEXO V**  
**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 <b>(de la empresa participante)</b> :		
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.

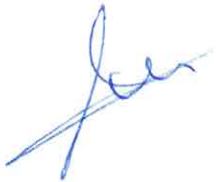




 <b>GOBIERNO DE MÉXICO</b> 	<p>Convocatoria</p> <p>Licitación Pública Electrónica Nacional</p> <p>LA-050GYR988-E26-2022</p> <p>Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024</p>
---	---

**Nota:** Los licitantes extranjeros para acreditar su personalidad, deberá incorporar los datos equivalentes, considerando las disposiciones aplicables en el país de que se trate, manifestando además, **bajo protesta de decir verdad**, que los documentos entregados cumplen con los requisitos necesarios para acreditar la existencia de la persona moral y del tipo o alcances jurídicos de las facultades otorgadas a sus representantes legales, en caso de no ser licitante extranjero podrá eliminar esta nota.

(Lugar y fecha)  
Protesto lo necesario  
(Nombre y firma del representante legal)



 <b>GOBIERNO DE MÉXICO</b> 	<p>Convocatoria</p> <p>Licitación Pública Electrónica Nacional</p> <p>LA-050GYR988-E26-2022</p> <p>Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024</p>
---	---

**ANEXO VI**  
**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 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 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**

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



 <b>GOBIERNO DE MÉXICO</b> 	<p>Convocatoria</p> <p>Licitación Pública Electrónica Nacional</p> <p>LA-050GYR988-E26-2022</p> <p>Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024</p>
---	---

**ANEXO VII**  
**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.





 <b>GOBIERNO DE MÉXICO</b> 	<p>Convocatoria</p> <p>Licitación Pública Electrónica Nacional</p> <p>LA-050GYR988-E26-2022</p> <p>Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024</p>
---	---

**ANEXO VIII**  
**DECLARACIÓN DE INTEGRIDAD**  
(CARTA EN ORIGINAL Y PAPEL MEMBRETADO)

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_ 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, así como el(los) producto(s) y servicios que oferto no se encuentran sancionados la SSA y COFEPRIS.
- Me permito manifestar que mi representada se obliga, en caso de resultar adjudicado, a liberar al IMSS de toda responsabilidad de carácter civil, mercantil,



 <b>GOBIERNO DE MÉXICO</b> 	<p>Convocatoria</p> <p>Licitación Pública Electrónica Nacional</p> <p>LA-050GYR988-E26-2022</p> <p>Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024</p>
---	---

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)**



 <b>GOBIERNO DE MÉXICO</b> 	<p>Convocatoria</p> <p>Licitación Pública Electrónica Nacional</p> <p>LA-050GYR988-E26-2022</p> <p>Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024</p>
---	---

## ANEXO IX PROPUESTA ECONÓMICA



Formato de  
Propuesta Económica

**Nota:** Con el fin de agilizar el acto de presentación y apertura de proposiciones, se deberá enviar el presente anexo en formato **Excel** y **PDF**.



 <b>GOBIERNO DE MÉXICO</b> 	<p>Convocatoria</p> <p>Licitación Pública Electrónica Nacional</p> <p>LA-050GYR988-E26-2022</p> <p>Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024</p>
---	---

**ANEXO X**  
**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) \_\_\_\_\_





 <b>GOBIERNO DE MÉXICO</b> 	Convocatoria
	Licitación Pública Electrónica Nacional
	LA-050GYR988-E26-2022
	Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024

### ANEXO X INSTRUCTIVO DE LLENADO

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

NUMERO	DESCRIPCIÓN
1	Señalar la fecha de suscripción del documento.
2	Anotar el nombre de la institución 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	<p>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 <a href="http://www.comprasdegobierno.gob.mx/calculadora">http://www.comprasdegobierno.gob.mx/calculadora</a></p> <p>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.</p> <p>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.</p>
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.



 <b>GOBIERNO DE MÉXICO</b> 	Convocatoria
	Licitación Pública Electrónica Nacional
	LA-050GYR988-E26-2022
	Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024

**ANEXO XI**  
**INFORMACIÓN RESERVADA Y CONFIDENCIAL**  
(PREFERENTEMENTE EN PAPEL MEMBRETADO 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.

\_\_\_\_\_(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







 <b>GOBIERNO DE MÉXICO</b> 	<p>Convocatoria</p> <p>Licitación Pública Electrónica Nacional</p> <p>LA-050GYR988-E26-2022</p> <p>Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024</p>
---	---

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)



 <b>GOBIERNO DE MÉXICO</b> 	<p>Convocatoria</p> <p>Licitación Pública Electrónica Nacional</p> <p>LA-050GYR988-E26-2022</p> <p>Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024</p>
---	---

## ANEXO XII 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



 <b>GOBIERNO DE MÉXICO</b> 	<p>Convocatoria</p> <p>Licitación Pública Electrónica Nacional</p> <p>LA-050GYR988-E26-2022</p> <p>Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024</p>
---	---

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.
- **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.- Cometén 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:*



 <b>GOBIERNO DE MÉXICO</b> 	<p>Convocatoria</p> <p>Licitación Pública Electrónica Nacional</p> <p>LA-050CYR988-E26-2022</p> <p>Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024</p>
---	---

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 excedan del equivalente de quinientas veces el valor diario de la Unidad de Medida y Actualización en el momento de 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.

 <b>GOBIERNO DE MÉXICO</b> 	<p>Convocatoria</p> <p>Licitación Pública Electrónica Nacional</p> <p>LA-050GYR988-E26-2022</p> <p>Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024</p>
---	---

*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.*



 <b>GOBIERNO DE MÉXICO</b> 	<p>Convocatoria</p> <p>Licitación Pública Electrónica Nacional</p> <p>LA-050GYR988-E26-2022</p> <p>Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024</p>
---	---

**ANEXO XIII**  
**DECLARACIÓN DE NO COLUSIÓN. COMISIÓN FEDERAL DE COMPETENCIA  
ECONÓMICA**

\_\_\_\_\_ [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 No Colusión"):

1. He leído y entiendo los términos de la presente Declaración de No Colusión;
2. Comprendo que la Oferta que se acompaña será desechada si la Declaración de No Colusión no es verídica y no se ajusta al contenido referido;
3. Comprendo que si la Declaración de No Colusión 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 contemplan;
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;



 <b>GOBIERNO DE MÉXICO</b> 	<p>Convocatoria</p> <p>Licitación Pública Electrónica Nacional</p> <p>LA-050GYR988-E26-2022</p> <p>Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024</p>
---	---

6. Para los propósitos de la presente Declaración de No Colusión 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):
- (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 propuestas 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 que expresamente autoriza la Autoridad Convocante o conforme a los hechos relevados en concordancia con el párrafo 7 (b) anterior;

 <b>GOBIERNO DE MÉXICO</b> 	<p>Convocatoria</p> <p>Licitación Pública Electrónica Nacional</p> <p>LA-050GYR988-E26-2022</p> <p>Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024</p>
---	---

- 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.


- 11.** Asimismo, manifiesto que:

- (a) Mi representada [ ☐ ] SI [ ☐ ] NO ha sido investigada o formado parte de un expediente de investigación por la Comisión Federal de Competencia Económica, independientemente del resultado de dicha investigación.
- (b) Mi representada [ ☐ ] SI [ ☐ ] NO ha sido sancionada (independientemente de que la sanción se hubiera controvertido en alguna instancia judicial o extrajudicial y del resultado del recurso que se hubiera interpuesto) por la Comisión Federal de Competencia Económica o por algún tribunal o autoridad competente en la materia, y en términos de lo dispuesto por los Capítulos II o IV del Título VII de la Ley Federal de Competencia Económica.
- (c) Alguno(s) [ ☐ ] Ninguno [ ☐ ] de mis socios, comisarios, consejeros, administradores, directorios, gerentes, directivos, ejecutivos, agentes, representantes o apoderados y, en general, personas que incidan en el control efectivo de mi representada ha sido (o se encuentra) inhabilitado por la Comisión Federal de Competencia Económica en términos de la Fracción X del Artículo 127 de la Ley Federal de Competencia Económica, o ha sido sancionado por la Comisión Federal de Competencia Económica o por algún tribunal o autoridad competente en la materia, y en términos de los Capítulos II o IV del Título VII de la Ley Federal de Competencia Económica.

(Nombre y Firma)

(Fecha)



 <b>GOBIERNO DE MÉXICO</b> 	Convocatoria  Licitación Pública Electrónica Nacional  LA-050GYR988-E26-2022  Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024
---	--

**ANEXO XIV**  
**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)





 <b>GOBIERNO DE MÉXICO</b> 	<p>Convocatoria</p> <p>Licitación Pública Electrónica Nacional</p> <p>LA-050GYR988-E26-2022</p> <p>Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024</p>
---	---



**ANEXO XV**  
**RELACIÓN DE ENTREGA DE DOCUMENTACIÓN**

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

Con el fin de agilizar el acto de presentación y apertura de proposiciones, se solicita enviar el presente Anexo en formato **Word (Editable)** y en PDF.

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 V	<b>4.1.1 *</b>		(Deberá indicar el(os) folio(s) correspondiente(s))
Manifestación de Nacionalidad Anexo VI	<b>4.1.2. *</b>		(Deberá indicar el(os) folio(s) correspondiente(s))
Escrito de los supuestos establecidos en los artículos 50 y 60 de la LAASSP. Anexo VII	<b>4.1.3.*</b>		(Deberá indicar el(os) folio(s) correspondiente(s))
Declaración de Integridad. Anexo VIII	<b>4.1.4. *</b>		(Deberá indicar el(os) folio(s) correspondiente(s))
Convenio de participación conjunta. Anexo IV (Solamente si participa de forma conjunta)	<b>4.1.5. *</b>		(Deberá indicar el(os) folio(s) correspondiente(s))
Estratificación de las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYMES). Anexo X Solamente en caso de que el licitante pertenezca a la estratificación de MIPYME).	<b>4.1.6.*</b>		(Deberá indicar el(os) folio(s) correspondiente(s))
Identificación oficial vigente.	<b>4.1.7.</b>		(Deberá indicar el(os) folio(s) correspondiente(s))



 <b>GOBIERNO DE MÉXICO</b> 	Convocatoria
	Licitación Pública Electrónica Nacional
	LA-050GYR988-E26-2022
	Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024

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
Escrito de aceptación de las disposiciones del Sistema CompraNet	4.1.8.		(Deberá indicar el(os) folio(s) correspondiente(s))
Información reservada y confidencial. Anexo XI	4.1.9.		(Deberá indicar el(os) folio(s) correspondiente(s))
Declaración de no colusión de la Comisión Federal de Competencia Económica. Anexo XIII	4.1.10.		(Deberá indicar el(os) folio(s) correspondiente(s))
Escrito de no conflicto de Interés. Anexo XIV	4.1.11.		(Deberá indicar el(os) folio(s) correspondiente(s))
Protocolo de actuación en materia de contrataciones públicas y otorgamiento y prórroga de licencias, permisos, autorizaciones y concesiones.	4.1.12		(Deberá indicar el(os) folio(s) correspondiente(s))
Relación de entrega de documentación que debe presentar el licitante. Anexo XV	4.1.13		(Deberá indicar el(os) folio(s) correspondiente(s))
Aviso de privacidad simplificado de los procedimientos de adquisiciones de bienes, arrendamientos y contratación de servicios Anexo XVI	4.1.14		(Deberá indicar el(os) folio(s) correspondiente(s))
Nota informativa para participantes de países miembros de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) Anexo XII	4.1.15		(Deberá indicar el(os) folio(s) correspondiente(s))
Autorización para consultar su opinión de cumplimiento (32-D) Anexo XVII	4.1.16		(Deberá indicar el(os) folio(s) correspondiente(s))

 <b>GOBIERNO DE MÉXICO</b> 	<p>Convocatoria</p> <p>Licitación Pública Electrónica Nacional</p> <p>LA-050GYR988-E26-2022</p> <p>Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024</p>
---	---

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
Opiniones positivas de cumplimiento.	4.1.17		(Deberá indicar el(os) folio(s) correspondiente(s))
Manifestación si utiliza subcontratación de servicios u obras especializadas Anexo XVIII	4.1.18		(Deberá indicar el(os) folio(s) correspondiente(s))

PROPUESTA TÉCNICA	NUMERAL EN EL QUE SE SOLICITA	PRESENTADO (SI/NO/NO APLICA)	NÚMERO DE FOLIO EN LA PROPUESTA DONDE ESTA EL DOCUMENTO
a) Anexo Técnico y Apéndices	4.2*		(Deberá indicar el(os) folio(s) correspondiente(s))
b) Términos y Condiciones	4.2*		(Deberá indicar el(os) folio(s) correspondiente(s))
c) Cumplimiento de normas	4.2.1*		(Deberá indicar el(os) folio(s) correspondiente(s))
d) Licencias, permisos, registros, certificados o autorizaciones	4.2.2*		(Deberá indicar el(os) folio(s) correspondiente(s))
e) Folletos, catálogos, Fotografías, Manuales, entre otros.	4.2.3*		(Deberá indicar el(os) folio(s) correspondiente(s))
f) Escrito de confidencialidad	4.2.4*		Deberá indicar el(os) folio(s) correspondiente(s)
g) Carta de liberación de responsabilidad.	4.2.5*		Deberá indicar el(os) folio(s) correspondiente(s))
h) Currículum individualizado del	4.2.6		Deberá indicar el(os)





GOBIERNO DE  
MÉXICO





Convocatoria

Licitación Pública Electrónica Nacional

LA-050GYR988-E26-2022

Servicio Integral de Centros de Contacto del  
Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia,  
Michoacán, 2022-2024

PROPUESTA TÉCNICA	NUMERAL EN EL QUE SE SOLICITA	PRESENTADO (SI/NO/NO APLICA)	NÚMERO DE FOLIO EN LA PROPUESTA DONDE ESTA EL DOCUMENTO
personal propuesto relacionadas con el servicio			folio(s) correspondiente(s))
i) Copia de la Cédula y/o Título Profesional o Técnico del personal propuesto	4.2.7		Deberá indicar el(os) folio(s) correspondiente(s))
j) Dominio de herramientas relacionadas con el servicio	4.2.8		Deberá indicar el(os) folio(s) correspondiente(s))
k) Capacidad de los recursos económicos y de equipamiento	4.2.9		Deberá indicar el(os) folio(s) correspondiente(s))
l) Participación de discapacitados o empresas que cuenten con trabajadores con discapacidad	4.2.10		Deberá indicar el(os) folio(s) correspondiente(s))
m) Equidad de Género	4.2.11		Deberá indicar el(os) folio(s) correspondiente(s))
n) MIPYMES	4.2.12		Deberá indicar el(os) folio(s) correspondiente(s))
ñ) Experiencia del licitante	4.2.13		Deberá indicar el(os) folio(s) correspondiente(s))
o) Especialidad del licitante	4.2.14		Deberá indicar el(os) folio(s) correspondiente(s))
p) Metodología	4.2.15		Deberá indicar el(os) folio(s) correspondiente(s))
q) Plan de Trabajo Propuesto	4.2.16		Deberá indicar el(os) folio(s) correspondiente(s))
r) Esquema estructural	4.2.17		Deberá indicar el(os) folio(s) correspondiente(s))

 <b>GOBIERNO DE MÉXICO</b> 	<p>Convocatoria</p> <p>Licitación Pública Electrónica Nacional</p> <p>LA-050GYR988-E26-2022</p> <p>Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024</p>
---	---

PROPUESTA TÉCNICA	NUMERAL EN EL QUE SE SOLICITA	PRESENTADO (SI/NO/NO APLICA)	NÚMERO DE FOLIO EN LA PROPUESTA DONDE ESTA EL DOCUMENTO
s) Cumplimiento de contratos	4.2.18		Deberá indicar el(os) folio(s) correspondiente(s))

PROPUESTA ECONÓMICA	NUMERAL EN EL QUE SE SOLICITA	PRESENTADO (SI/NO/NO APLICA)	NÚMERO DE FOLIO EN LA PROPUESTA DONDE ESTA EL DOCUMENTO
Propuesta <b>Económica</b> , Anexo X	4.3. *		(Deberá indicar el(os) folio(s) correspondiente(s))

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



 <b>GOBIERNO DE MÉXICO</b> 	<p>Convocatoria</p> <p>Licitación Pública Electrónica Nacional</p> <p>LA-050GYR988-E26-2022</p> <p>Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024</p>
---	---

## ANEXO XVI

### 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 (LGPDPPO), 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.



	<p>Convocatoria</p> <p>Licitación Pública Electrónica Nacional</p> <p>LA-050GYR988-E26-2022</p> <p>Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024</p>
---	---

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

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 7.1.3.1 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.



 <b>GOBIERNO DE MÉXICO</b> 	<p>Convocatoria</p> <p>Licitación Pública Electrónica Nacional</p> <p>LA-050GYR988-E26-2022</p> <p>Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024</p>
---	---

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.

### **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 (LGPDPPSO), 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.





 <b>GOBIERNO DE MÉXICO</b> 	<p>Convocatoria</p> <p>Licitación Pública Electrónica Nacional</p> <p>LA-050GYR988-E26-2022</p> <p>Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024</p>
---	---

**ANEXO XVII**  
**AUTORIZACIÓN PARA CONSULTAR SU OPINIÓN DE**  
**CUMPLIMIENTO (32-D) ANTE EL IMSS**

Ciudad de México, 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

Quien al calce suscribe en mi carácter de (marque solo uno):

- ☐ Persona Física
- ☐ Representante Legal de Persona Moral
- ☐ Persona física, que presenta su propuesta en forma conjunta con las personas físicas y/o morales siguientes: \_\_\_\_\_.
- ☐ Representante Legal de Persona Moral, que presenta su propuesta en forma conjunta con las personas físicas y/o morales siguientes: \_\_\_\_\_.

Y con relación al procedimiento de contratación número \_\_\_\_\_  
 AUTORIZO que los funcionarios adscritos a la División de Contratos puedan acceder mediante los sistemas electrónicos que para tales efectos disponga la Dirección de Incorporación y Recaudación del Instituto Mexicano del Seguro Social, a la consulta en tiempo real y en línea de opinión de cumplimiento en materia de contribuciones de seguridad social del Instituto Mexicano del Seguro Social. Lo anterior, respecto del de la voz, de mi representada y/o mis representadas según corresponda.



En el entendido de que, de existir discrepancia entre la información consultada por los servidores públicos de la División de Contratos y la(s) opinión(es) de cumplimiento presentada(s) por el de la voz al momento de formalizar el instrumento jurídico respectivo, y aplicando el principio *pro homine*, prevalecerá(n) la(s) que favorezca(n) al de la voz, a mi representada y/o mis representadas según corresponda.

Atentamente

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





 <b>GOBIERNO DE MÉXICO</b> 	<p>Convocatoria</p> <p>Licitación Pública Electrónica Nacional</p> <p>LA-050GYR988-E26-2022</p> <p>Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024</p>
---	---

**ANEXO XVIII**  
**MANIFESTACIÓN SI UTILIZA SUBCONTRATACIÓN DE SERVICIOS U OBRAS ESPECIALIZADAS**

Ciudad de México, 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

Quien al calce suscribe en mi carácter de (marque solo uno):

- ☐ Persona Física
- ☐ Representante Legal de Persona Moral
- ☐ Persona física, que presenta su propuesta en forma conjunta con las personas físicas y/o morales siguientes: \_\_\_\_\_.
- ☐ Representante Legal de Persona Moral, que presenta su propuesta en forma conjunta con las personas físicas y/o morales siguientes: \_\_\_\_\_.

Manifiesto, con relación al procedimiento de contratación número \_\_\_\_\_, lo siguiente (marque uno):

- ☐ A la fecha. **NO** me (nos) encuentro (encontramos) subcontratando algún servicio u obra especializada para llevar a cabo mis (nuestras) operaciones cotidianas, en el cumplimiento de mi (nuestro) objeto social, o para la prestación de servicios y/o enajenación de bienes que pretendo (pretendemos) realizar a favor de ese Instituto Mexicano del Seguro Social
- ☐ A la fecha. **SI** me (nos) encuentro (encontramos) subcontratando algún servicio u obra especializada para llevar a cabo mis (nuestras) operaciones cotidianas, en el cumplimiento de mi (nuestro) objeto social, o para la prestación de servicios y/o enajenación de bienes que pretendo (pretendemos) realizar a favor de ese Instituto Mexicano del Seguro Social, con las siguientes personas físicas y/o morales:

Nombre o Razón Social	RFC	Número de Folio del Aviso presentado ante el Registro de Prestadoras de Servicios Especializados u Obras Especializadas

Atentamente

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

 <b>GOBIERNO DE MÉXICO</b> 	<p>Convocatoria</p> <p>Licitación Pública Electrónica Nacional</p> <p>LA-050GYR988-E26-2022</p> <p>Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024</p>
---	---

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

Nombre del Archivo	Archivo
Modelo de Contrato para la prestación de Servicios	 MODELO DE CONTRATO.docx
Modelo de Fianza	 MODELO DE FIANZA.docx
Documentación Legal Solicitada para la Elaboración de Contratos	 DOCUMENTACIÓN LEGAL SOLICITADA P/

*[Handwritten signature]*