



El Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores (en lo sucesivo el Infonavit o Instituto), en cumplimiento de las Políticas y Lineamientos Aplicables a las Adquisiciones y Arrendamientos de Bienes, contratación de servicios y Obras y Servicios Relacionados con las mismas del Infonavit (en lo sucesivo Políticas o Lineamientos, respectivamente), a través de la Gerencia Sr. de Adquisición de Bienes y Servicios, ubicada en Barranca del Muerto No. 280, 4º piso (Oficina 403), Col. Guadalupe Inn, C.P. 01020, Alcaldía Álvaro Obregón, Ciudad de México, invita a participar a todos los interesados en la presente Licitación Electrónica, de conformidad con las siguientes:

Bases de la Licitación Electrónica Núm. 006/GA/Electrónica/2022-250		
Contratar los servicios profesionales de un proveedor que brinde consultoría especializada para la mejora de los canales digitales del instituto a los que los derechohabientes tienen acceso, así como mejorar y facilitar la Experiencia Infonavit.		
Referencia	Actividades	Desarrollo
1	Publicación de Licitación Electrónica	13 de enero de 2022.
2	Envío de preguntas por parte de los proveedores a través del Sistema SAP SRM_SAI	Desde el día de publicación de las Bases y hasta las 11:00 horas del 18 de enero del 2022.
3	Publicación del Acta de Aclaraciones	26 de enero de 2022.
4	Recepción de propuestas Técnicas y Económicas	Desde el día de publicación del Acta de Aclaraciones y hasta las 17:00 horas del 01 de febrero del 2022. (Los archivos deberán presentarse de manera digital a través del Sistema SAP SRM_SAI)
5	Primera Etapa: <ul style="list-style-type: none">• Apertura Técnica	Se llevará a cabo el día 02 de febrero de 2022 a las 14:30 horas.
6	Segunda Etapa: <ul style="list-style-type: none">• Dictamen Técnico• Apertura Económica	Se llevará a cabo el día 09 de febrero de 2022 a las 10:00 horas.
7	Eventos	Las etapas citadas anteriormente, se realizarán únicamente en presencia de la Gerencia Sr de Transformación Digital, la Gerencia Sr de Adquisición de Bienes y Servicios y en su caso, del Representante de la Contraloría General del Infonavit.
8	Información general	Cualquier asunto relacionado con este proceso deberán comunicarse con Maria Fernanda Junco Jiménez Tel. 5322-66-00 Ext. 3335141 Correo electrónico: mjunco@infonavit.org.mx

I. Publicación de Bases

Para estar en posibilidad de participar en la licitación electrónica, es necesario realizar un registro a fin de generar un número de usuario y contraseña, para poder acceder al Sistema SAP SRM_SAI.

Las presentes Bases podrán consultarse en el Sitio de Internet del Infonavit, así como en el Sistema SAP SRM_SAI, en la fecha señalada en la referencia 1 de las Bases, seleccionando el número de licitación de esta Licitación Electrónica, en la dirección siguiente:

https://portalmx.infonavit.org.mx/wps/portal/infonavit.web/el-instituto/el-infonavit/consultaLicitaciones/lut/p/z1/04_Sj9CPykssy0xPLMnMz0vMAfljo8zizdwNDDycTQz93EMMXQ0C3QMciVzdnQwtzc31w8EKjCwMDNyDIAKLDwsDBzdXD1dLX2MidwNdfSjINGPRwFlvwEO4GgA1B8FVoLLBaGGUAV4zCjIDY0wyHRUBABnX20t/dz/d5/L2dBISEvZ0FBIS9nQSEh/

Se recomienda acceder al video tutorial de la participación en licitaciones electrónicas, el cual podrán consultar en la liga antes mencionada.

II. Modificaciones a las Bases de Licitación

Las Bases de Licitación podrán ser modificadas en virtud de las preguntas y respuestas que se formulen por los proveedores participantes o por adiciones o precisiones que el área usuaria realice a las mismas, las cuales quedarán asentadas en el acta que se levante con motivo de la junta de aclaración de bases, la cual pasa a formar parte integrante de las Bases de Licitación.

Dichas modificaciones deberán ser consideradas para la elaboración de la propuesta técnica y económica.

El Acta de Aclaraciones será publicada a través del Sistema SAP SRM_SAI, así como en el Portal Institucional, en la fecha señalada en la referencia 3 de las bases.

III. Envío de preguntas por parte de los proveedores

Los participantes deberán enviar sus preguntas a través del Sistema SAP SRM_SAI; para proceder al llenado el proveedor deberá utilizar el formato establecido en el mismo, en la fecha y hora señalados en la referencia 2 de las bases.

Todas las preguntas deberán especificar la referencia de: bases administrativas, Anexo 1 especificaciones técnicas y/o demás Anexos, identificando numeral, inciso, apartado, letra, etc., de dicho documento, de donde surge la pregunta.

IV. Acto de Aclaraciones

El Acta de Aclaraciones será publicada a través del Sistema SAP SRM_SAI, así como en el Portal Institucional, en la fecha señalada en la referencia 3 de las bases.

V. Instrucciones para elaborar las propuestas técnicas y económicas (en lo sucesivo “propuestas”):

- A. Los proveedores deberán identificar en las propuestas los datos siguientes:
1. Número de Licitación Electrónica
 2. Nombre o razón social
 3. Deberán presentarse de manera digital en formato PDF a través del Sistema SAP SRM_SAI.
 4. Deberán presentarse en el idioma español
 5. Toda la documentación deberá contener el membrete de la empresa.
- B. Las propuestas deberán dirigirse a la atención de la Gerencia Sr. de Adquisición de Bienes y Servicios.
- C. Las propuestas deberán firmarse en todas sus hojas y anexos (no rubricadas) por el anverso y reverso de cada hoja en caso de que tenga información, los documentos en que el representante legal asume responsabilidad por su representada deberá consignar nombre y firma al suscribirlos, en los demás casos de la documental a presentar con su propuesta técnica solo deberá estampar su firma, como sigue:

Persona Moral

Por el Representante Legal o por la persona que tenga poder notarial para actos de administración para comprometerse y contratar en nombre y representación de la empresa.

- D. Las propuestas deberán presentarse de manera digital en dos archivos por separado en el Sistema SAP SRM_SAI como sigue:

Será responsabilidad del proveedor verificar y validar que los archivos digitales presentados de su propuesta técnica y económica en el Sistema SAP SRM_SAI, sean archivos legibles y no editables y los mismos puedan descargarse de manera correcta. Así mismo deberán ser cargadas al sistema firmadas con la firma fiel del licitante.

Propuesta Técnica

Deberá elaborarse conforme a lo señalado en las Especificaciones Técnicas de estas bases contenidas en el **Anexo 1**, observando lo siguiente:

1. Presentar en hoja membretada del licitante la Propuesta Técnica desarrollando en primera persona los servicios a ejecutar de acuerdo con lo estipulado en el numeral 3 Especificaciones Técnicas del Anexo 1 de las Bases de Licitación, la omisión de la presentación de esta será motivo de descalificación, por no existir información susceptible de ser evaluada técnicamente.
2. **No deberá contener costos que se refieran a su propuesta económica, así como la garantía de sostenimiento de oferta, ya que de lo contrario será motivo de descalificación.**

3. Incluir debidamente requisitado el **Anexo 3** Carta de Acreditación de Personalidad Jurídica y de Aceptación de las Bases de Licitación
4. Incluir el **Anexo 4**, Carta compromiso de declaración en materia de competencia económica, no colusión y de integridad.
5. La propuesta técnica de preferencia presentarla conservando el mismo orden de la información solicitada en la Bases de Licitación
6. Toda su propuesta técnica deberá presentarla foliada de **manera consecutiva** anverso y reverso de cada hoja en caso de que tenga información.

Propuesta Económica

Deberá elaborarse conforme a lo siguiente:

1. Deberá elaborarse en Moneda Nacional de conformidad al formato del **Anexo 2**.
 2. Incluir la garantía de sostenimiento de oferta de acuerdo al numeral X Garantías.
 3. Los importes deberán ser fijos durante la vigencia del contrato, expresados sin el impuesto al valor agregado.
 4. El impuesto al valor agregado será pagado en términos de la Ley del Impuesto al Valor Agregado, el cual deberá desglosarse por separado.
 5. En caso de impuestos y derechos adicionales deberán desglosarse por separado.
 6. La propuesta no deberá condicionarse.
 7. Toda su propuesta económica deberá presentarla foliada **de manera consecutiva** anverso y reverso de cada hoja en caso de que tenga información
- E. Los proveedores participantes aceptan que sus Propuestas Técnicas y Económicas son ofertas vinculantes y estarán vigentes hasta la conclusión de los servicios, objeto de la presente Licitación Electrónica.

VI. Recepción de Propuestas Técnicas y Económicas

Los licitantes deberán presentar de manera digital su propuesta técnica y económica, a través el Sistema SAP SRM_SAI, en la fecha y hora indicados en la referencia 4 de las bases. **Después del horario establecido no se recibirá propuesta alguna.**



VII. Apertura de Propuestas Técnicas. (Primera Etapa)

El evento de apertura de propuestas técnicas se realizará únicamente con la participación de la Gerencia Sr. Soluciones Tecnológicas, la Gerencia Sr de Adquisición de Bienes y Servicios y en su caso, del Representante de la Contraloría General del Infonavit

En esta etapa se procederá únicamente a la apertura de las propuestas técnicas obtenidas del sistema SAP SRM_SAI y la Gerencia de Licitaciones realizará la revisión cuantitativa de la documentación recibida de cada uno de los licitantes sin entrar al análisis detallado de su contenido.

Una vez realizado lo anterior, las propuestas técnicas serán evaluadas por la **Gerencia Sr. Soluciones Tecnológicas**, para que realice el análisis cualitativo y detallado de las mismas de acuerdo al criterio de evaluación previsto en las presentes Bases de Licitación, anexos y de ser el caso, las adiciones y precisiones derivadas de la junta de aclaración de Bases y emita el Dictamen Técnico correspondiente.

VIII. Dictamen Técnico y Apertura de Propuestas Económicas (Segunda Etapa)

El evento se realizará únicamente con la participación de la Gerencia Sr. Soluciones Tecnológicas, la Gerencia Sr de Adquisición de Bienes y Servicios y en su caso del Representante de la Contraloría General del Infonavit.

En esta etapa se dará lectura del dictamen técnico emitido por el Representante de Compras y el Responsable de Supervisión y Ejecución y se procederá a abrir únicamente las propuestas económicas de los licitantes que cumplieron técnicamente.

En dicho acto se dará lectura a los costos que integran las propuestas, así como al importe total de cada una de ellas o, en su caso se podrá omitir su lectura, debiéndose asentar los costos que integran cada una de las propuestas aceptadas en el acta respectiva.

Una vez realizado lo anterior las propuestas económicas serán evaluadas por la Gerencia Sr. Soluciones Tecnológicas, para que realice el análisis económico de las mismas a fin de que la Gerencia Sr de Adquisición de Bienes y Servicios elabore el Dictamen Económico de los proveedores participantes que hayan cumplido técnicamente.

IX. De la Comunicación del Fallo

El fallo se dará conocer dentro los diez días hábiles siguientes a la celebración de la segunda etapa a través del Sistema SAP SRM_SAI, así como en el Portal Institucional.

X. Garantías

Las garantías se constituirán a favor del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores, mediante fianza, cheque de caja o cheque certificado. En caso de optar por una fianza, deberá ser expedida por una institución afianzadora legalmente autorizada para ello.



Para el caso del cheque de caja, cheque certificado o fianza, deberá presentarse el original en la Gerencia Sr. de Adquisición de Bienes y Servicios, el día hábil siguiente a la apertura económica, de lo contrario **será motivo de descalificación de la propuesta.**

Garantía de Sostenimiento de Oferta

En el archivo de la Propuesta Económica, los proveedores deberán incluir en archivo PDF la garantía de sostenimiento, la cual será por el importe equivalente al 5% (cinco por ciento) sin incluir el Impuesto al Valor Agregado, de acuerdo al monto total de su propuesta económica. **La omisión de la garantía de sostenimiento será motivo de descalificación de la propuesta.**

En caso de que el proveedor participante garantice el sostenimiento de su oferta mediante Fianza, la misma deberá estar debidamente pagada y apegarse a lo descrito en el **Anexo 5.**

La garantía presentada, será devuelta a los proveedores participantes a partir del quinto día hábil siguiente en que se les comunique el fallo, a excepción del proveedor ganador que le será devuelta una vez que haya entregado la garantía de cumplimiento del contrato y/o pedido.”

En caso de los proveedores que no resultaron con fallo favorable y no acudan en el tiempo establecido como se menciona en el párrafo anterior a recoger sus Garantías de Sostenimiento de Oferta, la Gerencia Sr. de Adquisición de Bienes y Servicios no se hace responsable del resguardo de estas.

Garantía de Cumplimiento del Contrato y/o Pedido

El proveedor que resulte ganador se obliga a entregar al Infonavit en un plazo que no exceda de diez días hábiles, contados a partir de la fecha en que reciba el Contrato y/o Pedido, una garantía equivalente al 10% (diez por ciento) del monto de la contratación o pedido, sin considerar el impuesto al valor agregado, con el objeto de garantizar el fiel y oportuno cumplimiento de las obligaciones que le imponga el Contrato y/o Pedido.

La garantía original deberá entregarse en la Gerencia Sr. de Adquisición de Bienes y Servicios, ubicada en Barranca del Muerto Núm. 280, oficina 403, cuarto piso, Col. Guadalupe Inn, Ciudad de México, C.P. 01020.

Se hace la observación, que mientras el proveedor ganador no otorgue las garantías con los requisitos que al efecto se le señalen, no se cubrirán las cantidades de pago correspondientes.

Las garantías que a su efecto sean presentadas al Instituto, no deberán contener tachaduras, enmendaduras, perforaciones o cualquier otra alteración que afecte e invalide el contenido original del documento.

X. Términos y Condiciones

Los proveedores participantes se sujetarán a las disposiciones y términos que constan en el **Anexo 6**, mismas que formarán parte de estas bases, así como del contrato y/o pedido correspondiente.



XI. Encuesta de Conocimiento de la percepción del Licitante sobre el proceso

Los proveedores participantes al día siguiente de la celebración de la segunda etapa de la presente licitación electrónica deberán realizar la encuesta que como **Anexo 7**, se agrega a las presentes bases, la cual deberá ser enviada al contacto y correo electrónico a que se refiere la referencia 8 Información general, de estas Bases.

Atentamente



Gerencia Sr. de Adquisición de Bienes y Servicios
13 de enero del 2022

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

1. Objeto

Contratar los servicios profesionales de un proveedor que brinde consultoría especializada para la mejora de los canales digitales del instituto a los que los derechohabientes tienen acceso, así como mejorar y facilitar la Experiencia Infonavit.

2. Lugar de entrega de Servicios

A nivel Institucional.

Los servicios se realizan de manera remota y, en caso de así requerirlo, en las oficinas del área metropolitana del Infonavit.

Los entregables serán presentados en las oficinas del Infonavit Barranca del Muerto núm. 280, Col. Guadalupe Inn, Alcaldía Álvaro Obregón, C.P.01020, Ciudad de México.

3. Descripción del Servicio

Para los servicios solicitados el proveedor participante deberá observar lo siguiente:

3.1 Antecedentes.

Plan Estratégico y Financiero

El Plan Estratégico y Financiero (PEF) 2021-2025 del Infonavit enmarca los esfuerzos para lograr la misión y visión del Instituto de una manera coordinada. Dentro de los ejes estratégicos del PEF, se encuentra la relación directa, frecuente y consistente con las y los derechohabientes; siendo uno de sus objetivos *Mejorar de forma continua la experiencia de las y los derechohabientes*



El alcance de este eje estratégico es ofrecer una experiencia consistente, en la que indistintamente del canal de contacto el derechohabiente pueda acceder a información sobre su ahorro o crédito, realizar

trámites e intercambiar documentación de la manera más sencilla, rápida y homogénea posible. El cumplimiento de este eje permitirá incrementar la satisfacción de nuestros derechohabientes, mejorando su experiencia de usuario.

Así mismo, en el PEF 2021-2025 se establece que los esfuerzos de la transformación digital se implementarán en el marco de la Agenda Digital del Infonavit a efecto de incorporar la innovación y tecnologías que permitan mejorar la experiencia de los usuarios.

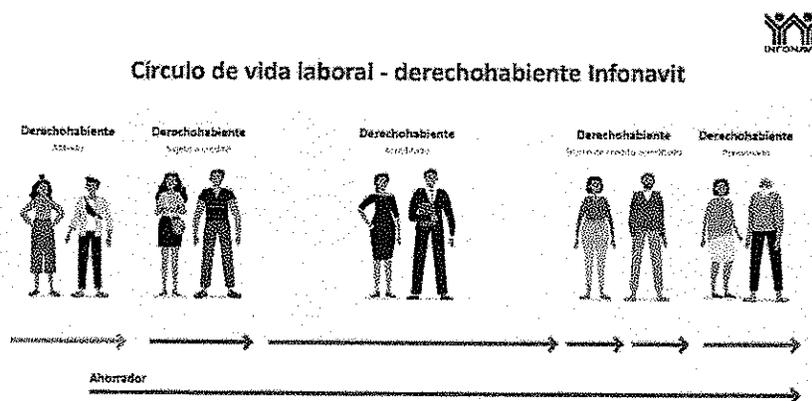
Plan Maestro de TI y Agenda Digital

En este sentido, la SGTI en el marco de sus atribuciones relacionadas con la creación de la estrategia tecnológica, desarrolló el Plan Maestro de Tecnologías de Información (PMTI) que establece como una iniciativa el generar la Agenda Digital para el Instituto. De esta forma, la Agenda Digital ha sido propuesta para ejecutarse con cuatro pilares complementarios cuyo objetivo es contribuir a las diferentes áreas del Instituto, para que, en el ámbito de sus atribuciones, brinden servicios digitales eficientes hacia nuestros derechohabientes. Estos pilares son: Tecnologías Habilitadoras, Usuario al Centro, API Market y Capacidades.

Pilar: Usuario al centro (Experiencia Infonavit)

Específicamente, el objetivo del pilar de Usuario al centro es dirigir todos los esfuerzos a mejorar la Experiencia de los derechohabientes; es decir, la Experiencia Infonavit, tomando en cuenta **los canales**, que son el punto de contacto con los derechohabientes, **los trámites y servicios**, que deberán de ser eficientes, sencillos y adaptables a las necesidades de los usuarios, **la información**, que se enfoca en conocer las necesidades de los derechohabientes y anticiparnos a éstas, y **los asesores**, que se centra en los recursos humanos del Instituto para que puedan proporcionar a los derechohabientes un asesoramiento eficaz sobre los diferentes trámites y servicios, así como los canales que pueden utilizar, que dan solución a sus diversos requerimientos.

En este sentido, para brindar una Experiencia Infonavit integral, se hace necesario conocer el ciclo de vida laboral de los derechohabientes que permita ofrecer servicios personalizados (segmentos) de acuerdo con sus necesidades evolutivas. En la siguiente imagen se describe el ciclo de vida laboral de los derechohabientes.



El ciclo de vida laboral del derechohabiente comienza con la afiliación del trabajador, posteriormente se vuelve sujeto a crédito y, de ser el caso, se vuelve un acreditado. Durante esta etapa el acreditado se encuentra pagando crédito y puede ser sujeto a un nuevo crédito; o bien, en casos desafortunados, puede tener dificultades para pagar este crédito. Finalmente, el derechohabiente se convierte en pensionado donde puede hacer uso de sus ahorros. Durante todas estas etapas, los derechohabientes requieren del Instituto de diferentes servicios de acuerdo con sus necesidades y dónde se encuentren a lo largo de su ciclo de vida laboral. Así mismo, los canales de comunicación con los que los derechohabientes tendrán contacto con el Instituto varían dependiendo de dichas necesidades, así como de su grupo sociodemográfico.

Actualmente, el INFONAVIT ofrece canales de atención físicos como los Centros de Servicio Infonavit (CESI) y kioskos, atención telefónica (Infonatel), atención a través de canales digitales como el portal, Mi Cuenta Infonavit, chatbot y aplicación móvil. Si bien estos canales son complementarios y brindan diferentes servicios hacia los derechohabientes, es necesario homologar los servicios, la comunicación, la información y la imagen para brindar una mejor Experiencia de Usuario hacia los derechohabientes independientemente de la etapa en la que se encuentren durante su ciclo de vida laboral.

Es importante destacar que el Canal es definido en el Instituto como los medios de contacto tradicionales o digitales que sirven como puntos de interacción para que los usuarios accedan a los productos y servicios institucionales. De tal forma que:

- **Canales tradicionales:** Medios de contacto presenciales y telefónicos del instituto que interactúan con los usuarios para brindarles algún producto o servicio; en su mayoría se caracterizan por ofrecer soluciones de primer contacto.
- **Canales Digitales:** Medios de contacto del instituto que interactúan con los usuarios a través de dispositivos y plataformas digitales, para facilitar el acceso a los productos y servicios con un mínimo uso de recursos por parte del usuario.

Canales Digitales del Instituto



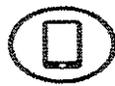
Mi Cuenta Infonavit (MCI)

Es un canal digital de autoservicio para los derechohabientes, que les permite realizar trámites transaccionales sobre su ahorro, crédito y datos personales.



Chat Institucional

Es un canal digital de atención que permite orientar a derechohabientes, beneficiarios y empresas aportantes sobre los productos y servicios del Infonavit.



APP

Es un canal digital de autoservicio para dispositivos móviles, que ofrece servicios transaccionales a los derechohabientes sobre su ahorro y crédito.



Correo Electrónico (email)

Este canal permite mantener informados a los usuarios sobre sus trámites en el instituto, las cuentas oficiales son:
Infonavitmaescercadedel@infonavit.org.mx
servicios@infonavit.org.mx
servicios@correo.infonavit.org.mx
boletines@infonavit.org.mx



Mi Espacio Infonavit

Es un sitio web en donde los derechohabientes pueden darle seguimiento a su Orignación de crédito en el Infonavit.



Portal Empresarial

Es un canal digital de autoservicio para las empresas aportantes, que les permite realizar trámites transaccionales sobre sus aportaciones al ahorro y créditos de los derechohabientes.



APP Hipoteca Verde

Es una aplicación móvil que permite a los derechohabientes conocer el monto de disponible de su crédito Hipoteca Verde.



APP Mejoravit

Es una aplicación móvil que permite a los derechohabientes conocer el monto de disponible de su crédito Mejoravit.



Redes Sociales

Son sitios de red social que permiten brindar información a los usuarios y público general, sobre los productos, servicios y noticias relevantes del Instituto, como son:

[Facebook](#) [Instagram](#)
[Twitter](#) [YouTube](#)



Portal Público

Es el sitio web oficial del Infonavit donde cualquier usuario y público general puede consultar información sobre los productos y servicios, así como acceder información de interés público.



Nota: Los vínculos a las Redes Sociales son: Facebook:
<https://www.facebook.com/ComunidadInfonavit> / Twitter:
<https://www.instagram.com/infonavitoficial/?hl=es-la> / Instagram:
<https://www.instagram.com/infonavitoficial/?hl=es-la> / YouTube:
<https://www.youtube.com/user/ComunidadInfonavit>

En este sentido, para desarrollar la Experiencia Infonavit, se debe contemplar el desarrollo de un Sistema de Diseño que permita alinear gráficamente las acciones de los distintos canales, específicamente los digitales como contacto a los usuarios externos, y cuyo fin sea crear comunicar los valores del Instituto en conexión con dichos usuarios.

Un Sistema de Diseño es una mejor práctica que diferentes organismos desde gobiernos como el de Reino Unido¹ o Estados Unidos², empresas de tecnología como Google³, MailChimp⁴ o Salesforce⁵ y empresas como GE⁶ ó Audi⁷ que lo han adoptado como herramienta colaborativa para ser utilizado como única fuente para la presentación de sus productos digitales.

Más que la suma de la guía de estilos, el UI toolkit y librería de componentes, el Sistema de Diseño permite que los equipos del Instituto utilicen sus elementos para diseñar y producir prototipos de manera más rápida, permitiéndoles enfocarse más en la experiencia del usuario (Derechohabientes y patrones) y así evolucionar con las mejoras que realicen. De acuerdo con la definición del *Design Handbook*⁸ esta herramienta “permite al equipo **establecer patrones** y contar con una serie de elementos que se pueden, y deben, reutilizar para crear funcionalidades. La **modularidad** del sistema es lo que permite crear desde una unidad mínima hasta componentes más complejos, estableciendo **reglas** que nos ayudan a trabajar en equipo de forma alineada a través de principios.”

De esta forma, el diseño resultante será consistente ya que los colaboradores del Instituto, en las distintas áreas que lo requieran, basarán sus diseños y desarrollos en los mismos elementos, creando una imagen coherente con la marca Institucional y sus valores. Asimismo, permitirá centralizar las creaciones de los desarrolladores de interfaz y/o de los diseñadores para ser utilizados y/o mejorados, resultando en productos digitales de una mayor calidad.

Ahora bien, desde el punto de vista de la experiencia digital de nuestros derechohabientes/patrones, el beneficio de contar con un Sistema de Diseño permitirá que perciban la marca institucional de manera constante y coherente.

¹ Consultar: <https://www.gov.uk/service-manual/design>

² Consultar: <https://designsystem.digital.gov/>

³ Consultar: <https://design.google/library/>

⁴ Consultar: <https://ux.mailchimp.com/patterns/color>

⁵ Consultar: <https://www.lightningdesignsystem.com/getting-started/>

⁶ Consultar: <https://medium.com/ge-design/ges-predix-design-system-8236d47b0891>

⁷ Consultar: <https://www.audi.com/ci/en/intro/brand-appearance.html>

⁸ Consultar: <https://designhandbook.mendesaltaren.com/design-systems>

De acuerdo con el Manual General de Organización, la Gerencia Senior de Transformación Digital tiene dentro de sus principales funciones las siguientes:

- Coordinar la estrategia de transformación digital del Instituto, para mejorar los servicios digitales que se ofrecen a las y los trabajadores y mejorar el nivel de satisfacción.
- Planear y dirigir los programas que fomenten la innovación en el Instituto para incorporar nuevas prácticas de trabajo, tecnologías y metodologías, a fin de mejorar el servicio que se brinda a derechohabientes.
- Asegurar la incorporación del **diseño de la experiencia digital** de la persona usuaria en los servicios del Instituto y en las soluciones tecnológicas que se desarrollen e implementen, para mejorar la satisfacción de las y los derechohabientes.

Derivado de lo anterior, la SGTI a través de la Gerencia Sr de Transformación Digital requiere la contratación de servicios que permita generar el Sistema de Diseño para los canales digitales del Instituto, en coordinación con la Subdirección General de Comunicaciones y la Subdirección General de Operaciones.

Se requiere que el proveedor sea una empresa de Servicios profesionales con experiencia en estrategias de tecnología, desarrollo de software, *marketing* digital, transformación digital; formalmente establecida y con conocimiento y experiencia en consultoría en experiencia de usuario, transformación digital y mejoras e innovación en las operaciones y el servicio de organizaciones.

El proveedor deberá presentar evidencias de proyectos o iniciativas de implementación o ejecución de Transformación Digital y creación de Sistemas de Diseño, experiencia de usuario, desarrollo web, UX/UI, *marketing* digital, en los cuales haya participado y que demuestren su experiencia para la ejecución de este tipo de proyectos, enviando correspondiente evidencia, así como la liga de las páginas de internet de las empresas o instituciones en las que haya realizado los proyectos y estén implementados con por lo menos un año de anticipación.

Estas evidencias se verificarán como parte de la evaluación, se deben considerar los requisitos establecidos en el Anexo 1.1 Matriz de Evaluación

3.2. Descripción del servicio que deberá desarrollar el proveedor ganador.

Se requiere al proveedor ganador el desarrollo del Sistema de Diseño que contribuirá con la Experiencia Infonavit y que coadyuve al cumplimiento de los siguientes objetivos:

- Crear el entorno ideal para así apoyar a los productos o servicios que ofrece el Instituto
- Ofrecer un valor adicional o la oferta de una propuesta de valor clara, mejorando, de este modo, la relación y la fidelización
- Crear una comunidad de usuarios que generen sentimiento de pertenencia
- Aumentar el interés por nuestra oferta
- Aumentar el valor de nuestra oferta
- Reforzar la imagen del INFONAVIT

- Construir el posicionamiento
- Mejorar la reputación del Instituto

Para la generación del Sistema de Diseño de la Experiencia Infonavit, se requiere considerar al menos el desarrollo y despliegue de las siguientes fases, mismas que deberán ser consideradas en el **plan de trabajo y metodología** acotado a la vigencia del servicio solicitada.

FASE 1: Entendimiento/Investigación

Esta fase tiene como objetivo identificar referentes y mejores prácticas en el mercado; funcionales y aplicables a los distintos canales digitales del Instituto y a los servicios y productos que este ofrece; así como realizar una reflexión respecto a los aspectos estratégicos del INFONAVIT, su propuesta de valor y qué mensaje quiere transmitir de manera digital, para lo cual se deberán de desarrollar las siguientes actividades:

1. *Benchmark*: Se busca conocer referentes que ofrezcan servicios similares a los usuarios del Instituto y analizarlos a fin de generar conclusiones sobre buenas prácticas nacionales e internacionales en el mercado y que se enfoquen en los canales digitales del Instituto.
2. *Brand Strategy Brief (BSB)*: Diseñar y levantar el *Brand Strategy Brief* a los colaboradores del Instituto encargados de la implementación de la marca de Experiencia Infonavit. El BSB tiene como objetivo entender los productos/canales y la marca actual; así como adquirir un conocimiento inicial de los mismos. Debe reflejar la reflexión estratégica y conceptual sobre el Instituto (la visión, misión y valores, así como su público objetivo y mercado).
3. *Definición de Personas*: Definir el público estratégico que se utilizará para la creación de todo el sistema de diseño, tomar en cuenta las diferentes etapas por las que pasa el usuario y la vida del mismo a través del proceso. La definición de personas debe considerar derechohabientes y acreditados. Justificación por objetivos y necesidades del usuario.

FASE 2: Sistema de diseño para productos digitales

La SGTI, en el marco de su estrategia tecnológica, requiere generar una propuesta de Sistema de Diseño, que permita homologar el desarrollo de productos digitales con la marca digital y contar con una **colección de elementos reutilizables** guiados por reglas de uso claras y precisas.

El Sistema de Diseño se espera sirva de referencia y sea utilizado por cualquier persona involucrada en el diseño, construcción o mejora de los servicios, por lo que se requiere crear un mecanismo de consulta que sirva de repositorio, en dicho mecanismo se deberán publicar tanto los elementos de diseño, cómo las reglas de uso, incluyendo el código en los casos que aplique. Entre las características que se espera tenga el mecanismo de consulta están las siguientes:

- Accederse vía web
- Fácil de navegar y utilizar
- Permitir la búsqueda de elementos específicos.
- Permitir el copiado y descarga de los elementos en los que aplique.
- Actualización e integración de elementos y sus atributos sin que implique realizar desarrollo de sistemas o codificación adicional.

- Facilidad para mantenerlo y mejorarlo en caso de ser necesario.
- Que los componentes del mecanismo puedan instalarse en las plataformas del instituto.

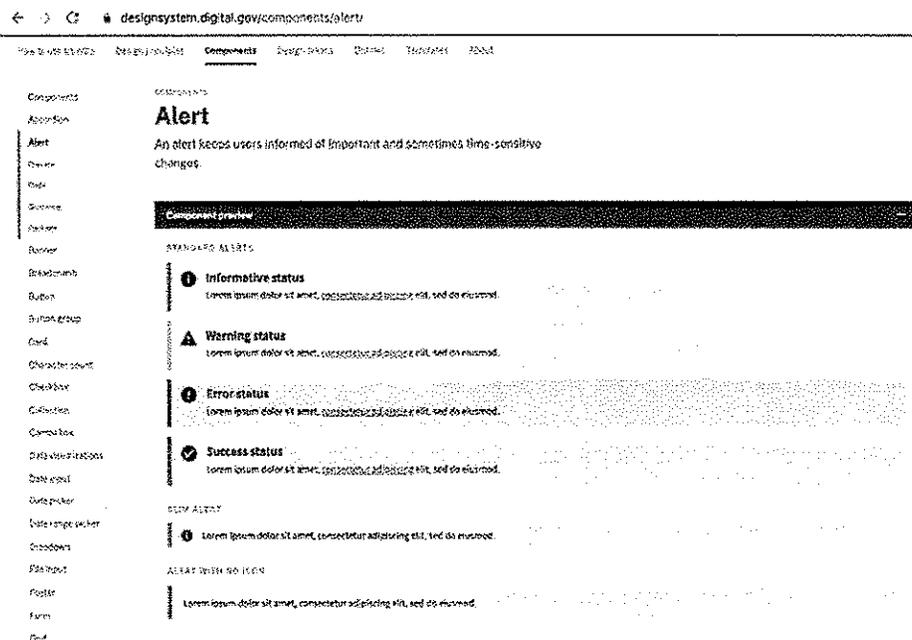
1.Principios y criterios del Sistema de Diseño:

Principios para dirigir el diseño de los productos y sus funcionalidades, fomentando así la experiencia de los usuarios de los canales digitales (considerar móviles, desktop y kioskos, etc) del Instituto de manera favorable.

Cada uno de los componentes, utilidades y más de este sistema, deben contar con criterios y/o reglas de uso, cuándo se deben utilizar y/o no utilizarse, accesibilidad y finalmente sus variables hexadecimales con su descripción, a excepción de aquellos a los que no les aplique alguno de los mencionados.

A continuación, se presentan imágenes como muestra:

Descripción y Ejemplos (se sugiere ver a detalle <https://designhandbook.mendesaltaren.com/design-systems/>):



Componente en código:

Accessibility

Use the proper ARIA role. If the message is non-interactive, use the ARIA role "text". As inform assistive technologies of a non-interactive and important message. If the message is interactive, use the use the ARIA role "button" instead.

Don't visually hide alert messages and then make them visible when they are needed. Users of screen assistive technologies may not be able to perceive the alert messages even if they are not currently applicable.

Etiquetas/Variables y Descripciones:

Alert variables

Variant

```

<div class="alert">
  <div class="alert">
    <div class="alert">
      <div class="alert">
        <div class="alert">
          <div class="alert">
            <div class="alert">

```

Description

```

Display an information alert.
Display an error alert.

```

Package

Package name: com.infonavit

Requires: android.os

2. Componentes de la interfaz:

Definir los componentes a utilizar en los canales:

- Desplegables de acordeón: descripción y ejemplos con borde, sin borde, de selección múltiple; criterio de uso: cuando se debe utilizar, cuando considerar otra cosa, usabilidad, accesibilidad.
- Alertas: descripción y ejemplos, alertas con icono (informativas, de advertencia, de error, de éxito), alertas *slim*, alertas sin icono, criterio de uso: cuando se debe utilizar, cuando considerar otra cosa, usabilidad, accesibilidad.
- Breadcrumb ó Migaja de pan: descripción, ejemplos, componente en código, criterio de uso: cuando se debe utilizar, cuando considerar otra cosa, usabilidad, accesibilidad.
- Botón: descripción y ejemplos (estándar, con color secundario, acento en color frío, acento en color cálido, color de base, contorno, esquema inverso, botón grande), componente en código, cuando se debe utilizar, cuando considerar otra cosa, usabilidad, accesibilidad.
- Botones en grupo: descripción y ejemplos, componente en código, criterio de uso: cuando se debe utilizar, cuando considerar otra cosa, usabilidad, accesibilidad.
- Botones de opción: descripción con ejemplos (estándar, tile), componente en código, criterio de uso: cuando se debe utilizar, cuando considerar otra cosa, usabilidad, accesibilidad.
- Tarjeta: descripción y ejemplos (estándar, con imagen, con encabezado e imagen, verticales, horizontales), componente en código, criterio de uso: cuando se debe utilizar, cuando considerar otra cosa, usabilidad, accesibilidad.
- Contador de caracteres y letras: descripción y por lo menos 2 ejemplos, componente en código, criterio de uso: cuando se debe utilizar, cuando considerar otra cosa, usabilidad, accesibilidad.
- Casillas de verificación: descripción y ejemplos (estándar, tile) componente en código, criterio de uso: cuando se debe utilizar, cuando considerar otra cosa, usabilidad, accesibilidad.

- Colección o lista compacta de elementos: descripción con ejemplos (estándar, usando *thumbnail*, calendarios, solo con encabezado), componente en código, criterio de uso: cuando se debe utilizar, cuando considerar otra cosa, usabilidad, accesibilidad.
- Combo: descripción con ejemplo, componente en código, criterio de uso: cuando se debe utilizar, cuando considerar otra cosa, usabilidad, accesibilidad.
- Gráficas: descripción con ejemplos (de líneas, de barras), criterio de uso: accesibilidad y otros.
- Entrada de fechas: descripción con ejemplo, componente en código, criterio de uso: cuando se debe utilizar, cuando considerar otra cosa, usabilidad, accesibilidad. Nota: *investigación y documentación de las mejores integraciones para tareas como el calendario para agendar citas*.
- Selector de fechas: descripción con ejemplo, componente en código, criterio de uso: cuando se debe utilizar, cuando considerar otra cosa, usabilidad, accesibilidad.
- Selector de intervalo de fechas: descripción con ejemplo, componente en código, criterio de uso: cuando se debe utilizar, cuando considerar otra cosa, usabilidad, accesibilidad.
- Desplegable: descripción con ejemplo, componente en código, criterio de uso: cuando se debe utilizar, cuando considerar otra cosa, usabilidad, accesibilidad.
- Carga de archivos: descripción con ejemplos (carga de un solo archivo, carga de archivos específicos, carga de cualquier tipo de imagen, carga de distintos archivos, error de carga, carga inhabilitada), componente en código, criterio de uso: cuando se debe utilizar, cuando considerar otra cosa, usabilidad, accesibilidad.
- Footer: descripción con ejemplos (completo, medio y condensado), componente en código, criterio de uso: cuando se debe utilizar, cuando considerar otra cosa, usabilidad, accesibilidad.
- Formulario: descripción, criterio de uso: accesibilidad.
- Header: descripción con ejemplos (básico o estándar, con megamenú, extendido, extendido con megamenú), componente en código, criterio de uso: cuando se debe utilizar, cuando considerar otra cosa, usabilidad, accesibilidad.
- Lista con ícono: descripción con ejemplos (básico o estándar, con contenido simple, contenido extendido, tamaño personalizado con contenido extendido, con tamaño personalizado), componente en código, criterio de uso: cuando se debe utilizar, cuando considerar otra cosa, usabilidad, accesibilidad.
- Íconos: Propuestas agrupadas por tamaños y definición de grosor, terminaciones, esquinas. **El set de iconos deberá estar compuesto de por lo menos: 100 iconos**, éstos deberán ser creados específicamente para cubrir las necesidades y uso de los canales digitales de INFONAVIT, este apartado además deberá contener descripción, filtro de búsqueda de iconos, componente en código, criterio de uso: cuando se debe utilizar, cuando considerar otra cosa, usabilidad, accesibilidad.
- Identificador: descripción con ejemplos (básico o estándar, con contenido simple, contenido extendido, tamaño personalizado con contenido extendido, con tamaño personalizado), componente en código, criterio de uso: cuando se debe utilizar, cuando considerar otra cosa, usabilidad, accesibilidad.
- Ingreso de prefijos y sufijos: descripción con ejemplos (número de tarjeta de crédito, número de tarjeta de crédito (error)), componente en código, criterio de uso: cuando se debe utilizar, cuando considerar otra cosa, usabilidad, accesibilidad.

- Link: descripción con ejemplos (sobre fondo claro, link ya visitado, sobre fondo oscuro), componente en código, criterio de uso: cuando se debe utilizar, cuando considerar otra cosa, usabilidad, accesibilidad.
- Lista: descripción con ejemplos (desordenada, ordenada, sin estilo), componente en código, criterio de uso: cuando se debe utilizar, cuando considerar otra cosa, usabilidad.
- Lista de procesos: descripción con ejemplos (estándar, sin texto y tamaño personalizado, tamaño personalizado), componente en código, criterio de uso: cuando se debe utilizar, cuando considerar otra cosa, usabilidad, accesibilidad.
- Modal: descripción con ejemplos (estándar, grande, acción forzada), componente en código, criterio de uso: cuando se debe utilizar, cuando considerar otra cosa, usabilidad, accesibilidad.
- Texto en Prosa: descripción con ejemplo (longitud de la línea, espaciado,), componente en código, criterio de uso.
- Control deslizante de rango: descripción con ejemplo, componente en código, criterio de uso: cuando se debe utilizar, cuando considerar otra cosa, usabilidad, accesibilidad.
- Búsqueda: descripción con ejemplos (estándar, pequeña, grande, con icono), componente en código, criterio de uso: cuando se debe utilizar, cuando considerar otra cosa, usabilidad, accesibilidad.
- Menú de navegación lateral: descripción con ejemplo, componente en código, criterio de uso: cuando se debe utilizar, cuando considerar otra cosa, usabilidad, accesibilidad.
- Alerta del sitio: descripción con ejemplos (informativa estándar, de emergencia estándar, sin encabezado, con lista, *slim*, sin icono), componente en código, criterio de uso: cuando se debe utilizar, cuando considerar otra cosa, usabilidad, accesibilidad.
- Indicador de avance: descripción con ejemplos (estándar, sin etiquetas o texto, etiquetas centradas, contadores numéricos, contadores numéricos pequeños), componente en código, criterio de uso: cuando se debe utilizar, cuando considerar otra cosa, usabilidad, accesibilidad.
- Caja de resumen: descripción con ejemplo estándar, componente en código, criterio de uso: cuando se debe utilizar, cuando considerar otra cosa, usabilidad, accesibilidad.
- Tabla: descripción con ejemplos (sin bordes: sin bordes, sin bordes con sombreados horizontales, tabla con bordes: tabla con bordes con sombreados horizontales, con bordes compacta, compacta con sombreados horizontales, responsivo: con bordes, sin bordes, con bordes y encabezado sombreado, ordenables: tabla con bordes ordenable, ordenable con varios tipos de contenido, ordenable sin bordes con varios tipos de contenido) componente en código, criterio de uso: cuando se debe utilizar, cuando considerar otra cosa, usabilidad, accesibilidad.
- Tag o Etiqueta: descripción con ejemplo, componente en código, criterio de uso: cuando se debe utilizar, cuando considerar otra cosa, usabilidad, accesibilidad.
- Entrada de texto: descripción con ejemplos (estándar, enfocada o acentuada, con mensaje de error, entrada de texto exitosa, etiqueta de área de texto), componente en código, criterio de uso: cuando se debe utilizar, cuando considerar otra cosa, usabilidad, accesibilidad.
- Selector de tiempo: descripción con ejemplos (hora de citas), componente en código, criterio de uso: cuando se debe utilizar, cuando considerar otra cosa, usabilidad, accesibilidad.

- Descripción emergente o tooltip: descripción con ejemplos, componente en código, criterio de uso: cuando se debe utilizar, cuando considerar otra cosa, usabilidad, accesibilidad.
- Validación: descripción con ejemplo, componente en código, criterio y reglas de uso.
- Fotografías y uso de vectores:
 - Especificar las características y tratamientos que deben de tener las fotografías propuestas para el sistema de diseño
 - Especificar la línea de diseño que deben seguir para el diseño de vectores, por ejemplo: si se usan en 2D o 3D en isométrico.

3. Elementos o Tokens de Estilo:

Definir los elementos o tokens de estilo a utilizar en los canales:

- Introducción y descripción de los estilos de diseño contenidos en esta sección.
- Definición de color:
 - a. Paleta de colores institucionales de la marca INFONAVIT (paleta primaria - presentar la mejor opción en código.). Además, presentar una propuesta de versión en gradiente de esta paleta con esta paleta de color.
 - b. Paleta de colores secundarios y/o complementarios compuesta de por lo menos 6 colores.
 - c. Combinaciones de colores accesibles, propuesta de accesibilidad en colores de fondo, con ejemplos.

Tomar en cuenta el color, contraste y legibilidad, incluir guía general de uso de color, así como referencias útiles para su aplicación.

Todos los estilos de color deberán entregarse en formato de listado de código de colores HTML compuesta por nombre/etiqueta, código RGB, código hexadecimal y muestra de color en versión de opacidad de por lo menos el 100, 75 y 50.

No.	Nombre/Etiqueta	Código RGB	Código Hexadecimal	Muestra de color

Tipografía o fuente: descripción y justificación, tamaño de fuente, alineación del texto, longitud de línea, altura de línea, espacio en blanco, estilo de fuente, espaciado de letras. Además de la tipografía institucional, sugerir 2 tipografías de uso secundario. Presentar tabla de tipografía a escala manteniendo siempre buena legibilidad, especificar puntaje tipográfico para títulos y texto corrido, especificar el peso tipográfico para títulos y subtítulos, en caso de utilizarse, indicar el tracking de caracteres.

- Flex: descripción y tabla con ejemplo para configurar el ancho de flexión de un artículo.
- Opacidad: descripción y ejemplo.
- Orden: descripción (establece el orden de un artículo en un contenedor flexible) y ejemplo.
- Sombras: descripción y ejemplos con variación de intensidad.
- Unidades espaciadoras: descripción y ejemplos.
- Z-index: descripción y ejemplos.

4. Utilidades:

Definir las utilidades en los canales:

- Introducción y descripción
- Layout grid o cuadrícula de diseño: descripción y ejemplos, el *layout* debe ser propuesto en versión adaptable, *responsive* y fijo y debe responder a las necesidades de los canales digitales del instituto. Presentar utilidad en código, además, en la entrega se deben tomar en cuenta sistema espacial y/o cuadrículas a utilizar para la construcción y distribución de secciones y tarjetas, con sus respectivos ejemplos y reglas de uso. Deben considerarse retículas de diseño para cada uno de los dispositivos. Se deben proporcionar las medidas de los márgenes, columnas y medianiles.
- Color: descripción y ejemplos de uso (color de texto, color de fondo, paleta de escala de grises, paleta de colores primarios), mixins de utilidad, ajustes avanzados como variantes responsivas, variantes de estado, control de salida, valores personalizados.
- Alto y ancho: descripción y ejemplos de uso (alto, ancho, altura máxima, ancho máximo, altura mínima, ancho mínimo, relación de aspecto, círculos, cuadrado) mixins de utilidad, ajustes avanzados.
- Margen y relleno: descripción y ejemplos de uso (margen, relleno), mixins de utilidad, ajustes avanzados.
- Borde: descripción y ejemplos de uso (borde, estilo de borde, ancho del borde, color del borde, radio del borde), mixins de utilidad, ajustes avanzados.
- Contorno: descripción y ejemplos de uso (contorno, contorno de contorno), mixins de utilidad, ajustes avanzados.
- Tamaño de fuente y familia: descripción y ejemplos de uso (familias y tamaño según el tipo, tamaño basado en roles y familias, familia tipográfica), mixins de utilidad, ajustes avanzados.
- Estilos de texto: descripción y ejemplos de uso (estilo de fuente, peso de la fuente, espaciado de letras, números tabuladores, decoración de texto, color de la decoración de texto, mayúscula y minúscula, alienación vertical, formato de espacios en blanco), mixins de utilidad, ajustes avanzados.
- Estilos de párrafo: descripción y ejemplos de uso (altura de la línea, la medida, alienación del texto, guión de texto), mixins de utilidad, ajustes avanzados.
- Display: descripción y ejemplos de uso (display con componente en código, opacidad, *overflow*, posición, posición relativa, pin, Z-index) mixins de utilidad, ajustes avanzados.
- Flex: descripción y ejemplos de uso (flex, flex direction, flex wrap, flex align, flex align self, flex justify, order) componente en código, mixins de utilidad, ajustes avanzados.
- Sombra: descripción y ejemplos de uso, mixins de utilidad, ajustes avanzados.
- Flotador: descripción y ejemplos de uso, mixins de utilidad, ajustes avanzados.

- Clearfix: descripción y ejemplos de uso, componente en código, mixins de utilidad, ajustes avanzados.
- Restablecimiento de lista: descripción y ejemplos de uso, mixins de utilidad, ajustes avanzados.
- Interacciones: descripción y ejemplos de uso, aplicación de elementos o input de data dependiendo del sistema operativo (iOS - Android) Indicar si las interacciones son nativas y establecer guía de uso, animaciones de Interacción y su código.

Dependiendo de los elementos es importante contemplar la animación que van a realizar cuando el usuario lo utilice:

- Animaciones para mensajes de error o tareas exitosas.
- Animaciones para cambio de pantallas.
- Animaciones de pop-ups o al cerrar ventanas.
- Indicadores como de interacción como vibraciones en mensajes de error.

5. **Templates:**

Definir los *templates* en los canales:

- Introducción y descripción
- Página 404: descripción y ejemplo, componente en código, criterio de uso: cuando se debe utilizar, cuando considerar otra cosa, usabilidad.
- Página de documentación: descripción y ejemplo, componente en código, criterio de uso: cuando se debe utilizar, cuando considerar otra cosa, usabilidad.
- Landing page: descripción y ejemplo, componente en código, criterio de uso: cuando se debe utilizar, cuando considerar otra cosa, usabilidad.
- Página de autenticación: descripción y ejemplos (creación de cuenta, inicio de sesión), componente en código, criterio de uso: cuando se debe utilizar, cuando considerar otra cosa, usabilidad.
- Plantillas de formulario: descripción y ejemplos (de domicilio, nombre, restablecimiento de contraseña, registro), componente en código, criterio de uso: cuando se debe utilizar, cuando considerar otra cosa, usabilidad y accesibilidad.

6. Nomenclatura: Proponer la nomenclatura a cada elemento para ordenarlos y de esta forma sean fáciles de encontrar. Por ejemplo: 01 Fragmento / Icono / [Tamaño]px / [Nombre del icono] 02 Componente / Botón / [Tipo de botón] / [Estado]

7. Documentación: Ordenar y clasificar los elementos y estilos de tal forma que se genere la documentación visual de éstos.

La propuesta y los trabajos deberán estar enfocados en los canales digitales, mismos que fueron especificados en la sección 3.1 del presente.

3.3. **Supervisión por parte de Infonavit**

La Gerencia Sr. de Transformación Digital será la responsable de ejecutar y supervisar el contrato, de revisar y autorizar los entregables, así como solicitar las facturas, en su caso, para el pago correspondiente al prestador de servicios.

Adicionalmente, la Gerencia Sr. de Transformación Digital, deberá llevar a cabo las siguientes actividades:

- Participar en la planeación, ejecución y seguimiento de actividades y seguimiento.
- Recibir entregables y revisar entregables, en su caso, emitir comentarios al Gerente del proveedor ganador respecto a los mismos.
- Validar y autorizar los entregables.
- Dar seguimiento a la facturación y pagos del contrato.
- Facilitar información al proveedor ganador para llevar a cabo las actividades.
- Tomar decisiones a nivel gerencial en temas de definición, manejo de riesgos, costo, calidad de entregables y planes de trabajo relacionados con el contrato.
- Seguimiento al cumplimiento contractual.
- Seguimiento a la ejecución del contrato.
- Atender y solucionar cualquier situación, no descrita anteriormente, que se presente durante la ejecución del contrato.

3.4. Rol del Gerente de Proyecto por parte del proveedor ganador

El proveedor ganador deberá asignar un Gerente que sirva como responsable de la ejecución del contrato, quien trabajará en conjunto con la Gerencia Sr. Transformación Digital para la ejecución del contrato y tendrá como responsabilidad la supervisión del cumplimiento de compromisos y entregables, así como la administración del contrato. Este rol será la persona responsable del proveedor ganador ante el Instituto.

El Gerente asignado por el proveedor ganador deberá comunicar avances, desviaciones, riesgos y oportunidades a lo largo del ciclo de vida del contrato; así como cualquier otro asunto inherente al mismo; con el objetivo de asegurar la calidad de los servicios, la productividad de los equipos de trabajo asignados y la entrega oportuna de los compromisos contractuales.

El Gerente asignado por el proveedor ganador deberá tener experiencia en Gestión de Proyectos, requisito fundamental para la toma de decisiones, así como para ser enlace con los funcionarios del Instituto.

De manera enunciativa más no limitativa, deberá llevar a cabo las siguientes actividades:

- Dar atención a temas y prioridades del contrato, definidas por el responsable asignado por parte la Gerencia Sr de Transformación Digital.
- Alinear expectativas con el Infonavit y el equipo de trabajo.
- Realizar la planeación de actividades para la ejecución del contrato y su seguimiento.
- Administrar la relación entre el Infonavit y el proveedor.
- Dar seguimiento al cumplimiento de las actividades del equipo de trabajo.

- Dar seguimiento a los compromisos y actividades establecidos por los diferentes miembros del equipo.
- Asegurar la entrega de los compromisos establecidos en el contrato (entregables).
- Supervisar la calidad de los productos del equipo de trabajo; así como de la generación de documentación y entregables en tiempo y forma.
- Cumplir con los criterios de aceptación por parte de la Gerencia Sr. de Transformación Digital del Infonavit para los entregables definidos.
- Realizar ajustes a los entregables dentro de los 5 días hábiles posteriores a haber recibido comentarios por parte de la Gerencia Sr de Transformación Digital.
- Dar seguimiento a la gestión de pagos del contrato, incluyendo la aceptación y facturación de entregables.
- Resolver en conjunto con la Gerencia Sr. de Transformación Digital cualquier asunto que pueda poner en riesgo la ejecución de los servicios.
- Dar seguimiento a los Planes de trabajo derivados de las solicitudes de trabajo; identificar las desviaciones e implementar las medidas preventivas y correctivas que sean necesarias de común acuerdo con la Gerencia Sr de Transformación Digital.
- Comunicar de manera periódica los avances de la ejecución del contrato, identificación de riesgos y oportunidades.
- Realizar las gestiones necesarias para formalización y autorización de los entregables; así como resolver dudas y/o comentarios a los mismos.

3.5. Consideraciones Generales.

- Como parte de las propuestas técnicas, se deberá presentar el plan de trabajo y un cronograma propuesto para la ejecución
- La propuesta técnica deberá definir la estructura del equipo de trabajo propuesta para la ejecución de los productos requeridos.
- La propuesta deberá considerar el número suficiente de especialistas con experiencia en diseño gráfico, *branding*, *marketing* digital, UX, UI. El proveedor ganador deberá considerar los recursos necesarios (en su caso adicionales a los solicitados en el apartado 3.4) para el cumplimiento del plan de trabajo sin que ello implique un costo adicional para el Instituto.
- El documento final para la creación de la Experiencia Infonavit deberá estar avalado (firmado) por: el Responsable Gerente.
- Es responsabilidad de la Gerencia Sr. de Transformación Digital facilitar el acceso a las instalaciones, coordinar con las áreas involucradas del Instituto, la entrega y validación de la información que se requiera y dar soporte para la ejecución del proyecto. La entrega de información deberá seguir en todo momento los estándares de confidencialidad definidos por el Instituto.
- El INFONAVIT no estará obligado a dotar de espacio físico a los consultores que participen en el contrato, por lo tanto, el proveedor ganador deberá considerarlo es su logística de ejecución del contrato.
- El proveedor ganador deberá apegarse a las políticas de seguridad informática del INFONAVIT.
- En caso de ser requerido, el Infonavit le dará acceso a la red institucional con acuerdo a las políticas de acceso a los consultores que participarán en el contrato, para el trámite del

acceso la Gerencia Sr de Transformación Digital entregará al proveedor ganador los formatos correspondientes previo al inicio del contrato.

- El área responsable de proporcionar el acceso realizará los protocolos necesarios de revisión de equipos de cómputo para otorgar los accesos necesarios y salvaguardar la seguridad de la información del Instituto.
- Cualquier cambio o reemplazo de recursos asignados al contrato deberá ser notificado a la Gerencia Sr de Transformación Digital con 10 días hábiles de anticipación. El reemplazo del recurso además de cumplir con el mismo perfil deberá ser entrevistado y aprobado previamente por la Gerencia Sr de Transformación Digital.
- El proveedor ganador deberá proporcionar los equipos de cómputo (Laptop) para los recursos que participen en el contrato. Dichos equipos deberán de contar con tarjeta de red Wi-Fi para conexión inalámbrica. El proveedor ganador deberá proporcionar las licencias de software para los equipos de cómputo requeridos por su equipo de trabajo. Los cuales deberán cumplir mínimo con los siguientes requisitos:
 - Microsoft Windows 10 o superior.
 - Microsoft Office 2016 y Office 365, Project 2013 y Visio 2010 o superiores.
 - Antivirus, con la última actualización de protección.
 - O cualquier otro software relacionado con el cumplimiento de los entregables descritos (como Adobe Illustrator).

Criterios de aceptación de entregables

Para que los entregables sean aceptados deberán cumplir con los siguientes criterios:

- Deberán cumplir al menos con lo especificado en el numeral 3.3.
- Estar autorizadas por el Gerente Sr de Transformación Digital.
- Los productos generados deberán de ser entregados en formatos propuestos por el proveedor ganador, con previa autorización de la Gerencia Senior de Transformación Digital. Así mismo, deberán de estar autorizados por el Gerente del proveedor ganador, aceptados por el solicitante y autorizados por el Gerente Sr de Transformación Digital
- La carta de cierre o memoria de desempeño deberá estar autorizada por el Gerente Sr de Transformación Digital.
- En caso de que se hayan generado documentos para la Metodología de Proyectos de TI, estos deberán ser aceptados por la Oficina de proyectos de TI.

3.6. Niveles de Servicio

Etapa	Nivel de servicio esperado
Entrega	En la fecha requerida en el apartado 5. Entregables
Ajuste por comentarios emitidos	Cinco días hábiles después de haber recibido comentarios por parte de la Gerencia Sr de Transformación Digital.

3.7. Penalizaciones y deductivas

Las sanciones por incumplimiento a los niveles de servicio deberán de estimarse tomando como base de cálculo el porcentaje indicado en el artículo 72 inciso A y B de los Lineamientos de las Políticas Arrendamientos Aplicables a las Adquisiciones y de Bienes, Contratación de Servicios y Obras y Servicios relacionadas con las mismas del Infonavit, (Al menos el 1%, exclusivamente el valor de lo entregado con atraso), atendiendo a la criticidad y a los tiempos de afectación del servicio

Tipo de servicio	Nivel de servicio	Penal Convencional por Incumplimiento
Todos los entregables	Los entregables deberán presentarse en el periodo establecido en el apartado 5. Entregables y en el plan de trabajo autorizado por la Gerencia Sr de Transformación Digital	1% del valor del contrato por cada día de atraso en la entrega pactada en el Plan de Trabajo.
Todos los entregables	Ajustes por comentarios emitidos.	1% del valor del contrato por cada día de atraso posteriores a los 5 días hábiles en la que la Gerencia Sr de Transformación Digital emitió comentarios sobre ajustes solicitados.

Las penas no aplicarán cuando la responsabilidad sea imputable al Instituto.

Tipo de servicio	Nivel de servicio	Deducciones al pago
Todos los entregables	Los entregables deberán presentarse de acuerdo a lo solicitado en el apartado 3.3 del presente documento.	1% del valor del contrato por cada día de incumplimiento no atendido después de los 5 días hábiles en los que la Gerencia Sr de Transformación Digital emitió sus comentarios sobre ajustes solicitados.

3.8. Cumplimiento de las políticas de Seguridad de la Información del Instituto, aplicables a la presente contratación

- **Política de Seguridad de la Información.**
- **Organización de Seguridad de la Información.**
- **Seguridad de la Información en los Recursos Humanos**
- **Gestión de Activos.**
- **Devolución de activos/Borrado seguro**

“EL PROVEEDOR” deberá devolver los activos Institucionales en su posesión a la terminación del contrato. Los activos pueden incluir dispositivos móviles y de almacenamiento externo, software. Equipamiento, tarjetas de crédito, tarjetas de ingreso, documentos corporativos, entre otros. En caso de que “EL PROVEEDOR” haya hecho uso de un dispositivo personal se deberán seguir los procesos de seguridad para corroborar que la información del instituto sea devuelta, y sea borrada de manera segura, se sugiere realizar con la herramienta que cuenta actualmente el Instituto.

- **Control de Accesos.**
- **Cifrado.**
- **Seguridad Física y del Entorno.**
- **Seguridad en las Operaciones.**
- **Seguridad de las comunicaciones.**
- **Relación con contratistas.**
- **Gestión de incidentes de seguridad de la información.**
- **Aspectos de seguridad de la información de la gestión de continuidad operativa.**

3.9. Transferencia de Conocimiento

El “PROVEEDOR” deberá realizar la transferencia de conocimientos al personal del instituto o nuevo proveedor, según sea el caso a través de capacitaciones, que permita que éste obtenga la información necesaria para ejecutar las actividades estratégicas por sí mismo.

Se contará con un período de 1 mes antes de la finalización del contrato para realizar todas las labores de transferencia de conocimiento y documentación que permita al Infonavit mantener la estabilidad del servicio que se ofrece a los usuarios mediante esta especificación técnica.

- *El proveedor deberá presentar un plan de trabajo para la transferencia de conocimiento de conformidad con el periodo indicado en el párrafo anterior.*

4. Requisitos que deben cumplir los proveedores participantes.

Los proveedores participantes deberán cumplir con todos y cada uno de los requisitos establecidos en el **Anexo 1.1. Matriz de Evaluación Técnica**

La omisión de alguno de los requisitos será motivo de descalificación.

La evaluación de los proveedores será para los que cumplan con todos y cada uno de los requisitos obligatorios, así como con la evaluación técnica y económica de acuerdo a la evaluación por puntos y porcentajes y de acuerdo con el Anexo:1.1 Matriz de Evaluación.

NOTA: Con motivo de la contingencia sanitaria que vive el país, el Instituto ha tomado medidas preventivas de salud que implican que los licitantes no presenten documentación en original. Por lo anterior, si se sorprende o detecta cualquier inconsistencia o alteración en las copias simples, electrónicas, escaneos, reproducciones o imágenes de éstos, se procederá a la descalificación del licitante que lleve a cabo la conducta de engaño, abuso o falsificación, quedando a salvo los derechos

para realizar las denuncias que correspondan ante las instancias internas del propio Instituto, así como a las autoridades correspondientes. Lo anterior no impedirá que el Instituto solicite los documentos originales correspondientes una vez que las condiciones de contingencia permitan el desarrollo de todas las actividades de manera cotidiana y normal, por lo que si al solicitar un documento original con posterioridad a la emisión del fallo y al tenerlo a la vista, se detectara una inconsistencia o alteración respecto de la copia simple, electrónica, escaneada o reproducción de la misma presentada en el proceso licitatorio, se procederá a la rescisión del contrato respectivo sin responsabilidad para el Infonavit. Sin menoscabo de lo anterior, los licitantes deberán tener disponible cuando así lo requiera el Instituto, los documentos originales para cotejo

5 Entregables

No	Concepto	Cantidad	Fecha de entrega	Responsable de validar el entregable
1	Plan de trabajo y metodología	1 documento	5 días hábiles posteriores a la formalización del contrato.	Gerencia Sr Transformación Digital
2	FASE 1: 1. <i>Benchmark</i> Documento	1 documento	De acuerdo con lo acordado con la Gerencia Sr de Transformación Digital en el plan de trabajo referente al punto 1 de numeral 5 Entregables	Gerencia Sr Transformación Digital
3	FASE 1: 2. <i>Brand Strategy Brief</i> Documento	1 documento	De acuerdo con lo acordado con la Gerencia Sr de Transformación Digital en el plan de trabajo referente al punto 1 de numeral 5 Entregables	Gerencia Sr Transformación Digital
4	FASE 2: Sistema de Diseño para Productos Digitales 1. Principios y criterios	1 documento	De acuerdo con lo acordado con la Gerencia Sr de Transformación Digital en el plan de trabajo referente al punto 1 de numeral 5 Entregables	Gerencia Sr Transformación Digital
5	FASE 2: Sistema de Diseño para Productos Digitales 2. Componentes de la interfaz.	1 documento	De acuerdo con lo acordado con la Gerencia Sr de Transformación Digital en el plan de	Gerencia Sr Transformación Digital

	3. Elementos o Tokens de estilo		trabajo referente al punto 1 de numeral 5 Entregables	
6	4. FASE 2: Sistema de Diseño para Productos Digitales:Utilidades 5. Templates	1 documento	De acuerdo con lo acordado con la Gerencia Sr de Transformación Digital en el plan de trabajo referente al punto 1 de numeral 5 Entregables	Gerencia Sr Transformación Digital
7	Documento de lineamientos de cada componente del sistema de diseño. 6. Nomenclatura 7. Documentación Construcción de los componentes que constituyen el mecanismo de consulta y repositorio del Sistema de Diseño (incluyendo el código fuente), listo para ser instalado. El Proveedor deberá observar que los componentes referidos para este entregable sean compatibles con los principios arquitectónicos y de diseño de TI institucionales. Cada componente de la librería debe contar con su sección de código para su implementación.	1 documento y el código en 1 carpeta con archivos generados	En la última semana de servicio contemplada en el Plan de Trabajo.	Gerencia Sr Transformación Digital
8	Carta de cierre o Memoria de desempeño	1 carpeta	En la última semana de servicio contemplada en el Plan de Trabajo.	Gerencia Sr Transformación Digital

6. Recursos Humanos

El proveedor acepta y se obliga, que en su carácter de empresa legalmente establecida, cuenta con los elementos propios y suficientes en los términos de los artículos 10 y 12 de la Ley Federal del Trabajo, que cumple con las obligaciones establecidas por el artículo 15 de la Ley del Seguro Social, así mismo que es responsable de sus obligaciones laborales con las empresas o personas físicas que contrate, para el debido cumplimiento del presente contrato, por lo que asume la relación laboral de todas y cada una de las personas que con cualquier carácter intervienen bajo sus órdenes ya sea de manera directa o indirecta para el desarrollo y ejecución de los servicios pactados para esta contratación, asumiendo consecuentemente toda la obligación derivada de tal hecho, como son el pago de salarios, de cuotas obrero-patronales al Instituto Mexicano del Seguro Social, retención de Impuestos sobre Productos de trabajo y pago de los mismos, pago de aportaciones al Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores, pago de indemnizaciones derivadas de las demandas laborales que sus trabajadores o terceros le interpongan, relacionados con el cumplimiento de las obligaciones derivadas del presente instrumento, así como el cumplimiento de todas y cada una de las prestaciones de trabajo a que su personal tenga derecho, relevando desde este momento al Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores y a sus funcionarios de toda responsabilidad laboral y/o de cualquier naturaleza jurídica, presente o futura en la que pudiera verse involucrado por razón de las demandas que en ese sentido le interpongan los trabajadores que le presten servicios con motivo del presente contrato.

El proveedor, será el único responsable de las obligaciones derivadas de las disposiciones legales y demás ordenamientos en materia de trabajo y de seguridad social, debiendo responder de todas las reclamaciones que sus trabajadores presentarán en su contra o en contra del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores, en relación con los trabajos del contrato, debiendo cubrir cualquier importe que de ello se derive y sacar a salvo y en paz de tales reclamaciones al Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores.

Reconociendo el proveedor, que el Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores no ejerce ningún tipo de dirección en el personal, y que el proveedor, proporciona el entrenamiento y capacitación de su personal para otorgar los servicios sujetos de la contratación y que cuenta con instalaciones propias para llevar a cabo dichos actos. En caso de que por su naturaleza parte de los servicios los preste en las instalaciones del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores esto no implica que haya asignación de lugar de trabajo para los empleados del proveedor.

7 Vigencia

La vigencia del servicio será a partir de la formalización del contrato al 31 de diciembre de 2022

8 Forma de Pago

Los pagos se realizarán en 4 parcialidades, cada una por el 25% (veinticinco) del costo total del servicio, conforme a la propuesta económica, contra entregables descritos en el numeral 5 de las

Especificaciones Técnicas, previa presentación de factura correspondiente, validación y visto bueno de la Gerencia Sr de Transformación Digital, de conformidad con lo siguiente:

Pago	Entregable	Concepto
PRIMERO	2	FASE 1: 1. Benchmark
	3	FASE 1: 2. Brand Strategy Brief
SEGUNDO	4	FASE 2: Sistema de Diseño para Productos Digitales 1. Principios y criterios
	5	FASE 2: Sistema de Diseño para Productos Digitales 2. Componentes de la interfaz. 3. Elementos o Tokens de estilo
TERCERO	6	FASE 2: Sistema de Diseño para Productos Digitales: 4. Utilidades 5. Templates
	7	Documento de lineamientos de cada componente del sistema de diseño. Implementación de cada uno de los componentes que constituyen el Sistema de Diseño a nivel código, listo para ser insertado en el servidor. El Proveedor deberá observar que los componentes referidos para este entregable sean compatibles con los principios arquitectónicos y de diseño de TI institucionales. Cada componente de la librería debe contar con su sección de código para su implementación.
CUARTO	8	Carta de cierre o Memoria de desempeño

9 Criterios de Evaluación Técnica.

Se llevará a través de una evaluación por puntos y porcentajes, atendiendo a lo establecido en el documento Anexo 1.1 Matriz de Evaluación

10 Anexos

Anexo 1.1 Matriz de Evaluación



ANEXO 2
FORMATO PARA PRESENTAR LA PROPUESTA ECONÓMICA

El formato para presentar la propuesta económica se publicará por separado en archivo de Excel.

Nombre, cargo y firma del Representante Legal



**ANEXO 3
CARTA DE ACREDITACIÓN DE PERSONALIDAD
Y ACEPTACIÓN DE BASES**

(Nombre) manifiesto bajo protesta de decir la verdad, que los datos aquí asentados, son ciertos y han sido debidamente verificados y que cuento con facultades suficientes para comprometerme, obligar y suscribir a nombre y representación de (nombre de la persona física o moral), en el presente procedimiento de contratación No. ().

Registro Federal de Contribuyentes:	
Domicilio Fiscal:	
Teléfonos:	Correo electrónico:
Acta Constitutiva:	
Fecha:	
No.	
Fecha y datos del Registro de Comercio:	
Nombre, número y lugar del Notario Público ante el cual se dio fe de la misma:	
Relación de accionistas: (Apellido paterno Apellido materno Nombre (s))	
Descripción del objeto social (actual):	
Reformas al acta constitutiva: (Fecha, No., datos del Registro de Comercio, nombre, número y lugar del Notario Público ante el cual se dio fe de la misma)	

Nombre del apoderado o representante:
Datos del documento mediante el cual acredita su personalidad y facultades:
No. y fecha de la escritura pública:
Nombre, número y lugar del Notario Público ante el cual se otorgó:



1. Manifiesto expresamente conocer el contenido de las Bases del proceso referido en el primer párrafo de esta carta y acepto incondicionalmente a nombre de mi representación asumir las obligaciones establecidas en dichas bases, las cuales formarán entre otras obligaciones, parte integrante del contrato que en su caso se celebre.
2. Por otra parte, [autorizo/no autorizo] a el Infonavit el uso público de la información presentada para efectos de este proceso en los términos de los Artículos 11 y 12 de los Lineamientos en Materia de Transparencia y Acceso a la Información del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores.
3. Reconozco y manifiesto adicionalmente a lo anterior, que ningún trabajador, empleado o funcionario del **INFONAVIT**, ni tercero alguno que se haya ostentado como actuante a nombre de éstos, me proporcionó documentación, ni información previa que me otorgue alguna ventaja o privilegio sobre los demás participantes.
4. Asimismo, manifiesto que no tengo ninguna relación laboral, comercial, ni vínculo económico, con las personas físicas o morales que estén participando en el presente procedimiento de contratación.
5. Bajo protesta de decir verdad manifiesto que ni el suscrito, ni ninguno de los socios integrantes de la empresa que represento, se encuentra en los supuestos del artículo 11 de los Lineamientos de las Políticas Aplicables a las Adquisiciones y Arrendamientos de Bienes y Contratación de Servicios, del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores.

Finalmente, declaro bajo protesta de decir verdad que como (nombre persona física con actividad empresarial / representante legal de la persona moral) que la falsedad en las manifestaciones a que se refiere esta carta será sancionada conforme a derecho proceda.

(Lugar y fecha)
Protesto lo Necesario
(Nombre y firma)

“NOTA: En caso de que el proveedor sea persona física, adecuar el formato.

En caso de proveedores extranjeros, la información solicitada en este formato deberá ajustarse a la documentación equivalente, considerando su nacionalidad y de conformidad a las disposiciones aplicables



ANEXO 4
CARTA COMPROMISO LICITACIÓN ELECTRÓNICA

(La carta deberá llevar el membrete de la empresa o persona física en caso de contar con uno).

Ciudad de México a ____ de _____ de 20 ____.

**Gerente Senior de Adquisición de Bienes y Servicios
del Infonavit**

Presente

Hago referencia al procedimiento de licitación electrónica No. _____, publicada por el Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores el ____ de _____ de 20____, por medio de la cual se oferta la contratación de _____ (Párrafo en caso de aplicar).

En ese sentido el suscrito quien participa en representación de _____ (nombre de la empresa o persona física), representada por el que suscribe _____ (o el nombre del Representante Legal en caso de que sea aplicable), **bajo protesta de decir verdad** se compromete apegarse a lo dispuesto por la Ley Federal de Competencia Económica en lo referente a evitar prácticas monopólicas y concentraciones ilícitas, así como manifiesta su compromiso de abstenerse de realizar cualquier acto que resulte contrario a la normatividad en materia de competencia económica, o bien, que tenga como propósito que los funcionarios del Instituto induzcan o alteren las evaluaciones de la oferta, el resultado del procedimiento u otros aspectos que otorguen condiciones más ventajosas a algún participante determinado.

Asimismo, manifiesto bajo protesta de decir verdad, que en los actos y etapas del presente proceso de contratación no se participa de manera simultánea con otras personas físicas o morales que pertenezcan al mismo grupo de interés económico, comprometiéndose a observar un comportamiento íntegro durante la participación en el procedimiento de contratación y en la ejecución del contrato en caso de resultar ganador.

Lo anterior en términos del artículo 34 de las Políticas Aplicables a las Adquisiciones y Arrendamientos de Bienes, Contratación de Servicios y Obras y Servicios Relacionados con las mismas y 61 inciso A numeral 8 de sus Lineamientos.

Saludos cordiales.

Atentamente

(Firma autógrafa y nombre del representante legal o persona física)

c.c.p.- (En caso de considerarlo necesario).- Presente.



ANEXO 5
FORMATO PARA LA ELABORACIÓN DE FIANZA PARA GARANTIZAR EL SOSTENIMIENTO DE LA
PROPUESTA ECONÓMICA

Ante: El Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores

Por: **(Nombre de la empresa participante)**

Para: Garantizar por (Nombre de la empresa participante) por la expresa cantidad de (cantidad equivalente al 5% (cinco por ciento) **del monto total de su propuesta económica**, sin incluir el Impuesto al Valor Agregado, de acuerdo al monto total de su propuesta económica expresado en número y letra M.N.), como máximo para el sostenimiento de sus proposiciones en la Licitación electrónica Núm. 00/GA/2022-0000() para contratar una empresa que proporcione el servicio de (), que se celebrará con fecha (día, mes y año en que se celebre el acto de presentación de apertura de proposiciones) a la hora y en el lugar que se indican en la Licitación Electrónica Núm. 00/GA/2022-0000 (), para obtener la posible adjudicación del contrato y/o pedido.

La garantía de sostenimiento de propuesta, podrá ser cancelada en el momento en que el proveedor presente la misma en la compañía afianzadora que la hubiera expedido, considerándose con ello que ha sido liberada por el Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores, la fianza continuará en vigor aun cuando se otorgue prórroga al proveedor para el cumplimiento de las obligaciones que se afianzan, la cual se extiende y tendrá una vigencia durante la substanciación de todos los recursos legales o juicios que se interpongan hasta que se dicte resolución definitiva por autoridad competente.

“La afianzadora se somete al procedimiento de ejecución establecido en los Artículos 279, 280 y 283 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, y renuncia a los beneficios que le concede el Artículo 178 de la misma Ley. Asimismo, renuncia a los beneficios de orden y excusión a que se refieren los Artículos 2814, 2815, 2817 y demás relativos del Código Civil Federal”.

Ciudad de México a, _____ de _____ de 2022

ANEXO 6
TERMINOS Y CONDICIONES DE LAS BASES DE LA LICITACIÓN ELECTRÓNICA, ASI COMO DEL
CONTRATO Y/O PEDIDO CORRESPONDIENTE

PRIMERA. - DE LOS IMPEDIMENTOS PARA CONSIDERAR OFERTAS O CELEBRAR CONTRATOS El Instituto no celebrará pedido y/o contrato con las personas físicas o morales siguientes:

- I. Tengan conflicto de intereses;
- II. Estén inhabilitadas por autoridad competente para ejercer el comercio, su objeto o su profesión;
- III. Desempeñen un empleo, cargo o comisión en el Instituto;
- IV. Hayan sido declaradas o sujetas a concurso mercantil o alguna figura análoga;
- V. Celebren contratos de adquisiciones sin estar facultadas para hacer uso de derechos de propiedad intelectual;
- VI. Las que por sí o a través de empresas que formen parte del mismo grupo empresarial, pretendan ser contratadas para la elaboración de dictámenes, peritajes y avalúos, cuando éstos hayan de ser utilizados para resolver discrepancias derivadas de los contratos en los que dichas personas o empresas sean parte;
- VII. Hayan tenido en el año previo a la fecha originalmente establecida en la presentación de ofertas, incumplimiento en contratos celebrados con el Infonavit por causas imputables al proveedor y/o presenten adeudos pendientes de solventar y/o que éstas hayan procedido a demandar el cumplimiento forzoso o la rescisión de un contrato.

Los incumplimientos y adeudos deberán ser declarados como graves por el Responsable de Compra, según los criterios que establezcan los lineamientos.

En caso de que el Infonavit haya demandado el cumplimiento forzoso o la rescisión de un contrato, el impedimento a que se refiere esta fracción prevalecerá durante el tiempo que dure el juicio correspondiente.

Tratándose de contratos rescindidos como consecuencia de resolución judicial dictada en contra del Proveedor, el impedimento a que se refiere esta fracción persistirá durante un año calendario, contado a partir de la fecha de la notificación de la sentencia correspondiente;

- VIII. Hayan obtenido, de manera indebida e/o ilegal, información privilegiada relacionada con el objeto de la contratación de que se trate. Se entenderá como información privilegiada, aquella que coloque a la persona que la posea, en una situación de ventaja con relación a los demás participantes;
- IX. Utilicen a terceros para evadir lo dispuesto en las Políticas en los Lineamientos aplicados en la materia;
- X. Presenten dos o más ofertas en un mismo procedimiento de contratación a través de una misma persona; a través de dos o más personas y cualquiera de ellas controle a la otra persona, o cuando se encuentren bajo control común o su representante sea la misma persona; en el entendido, de que el control consiste en la capacidad de dirigir o influir en la dirección de la administración o políticas de la otra persona, ya sea por medio de la propiedad de acciones u otros valores con derecho a voto, o de cualquier manera;

- XI. Cuando el concursante se encuentre sancionado en términos de la Ley General de Responsabilidades Administrativas;
- XII. Se consideren personas físicas o morales bloqueadas en términos del artículo 115 de la Ley de Instituciones de Crédito, y
- XIII. Hayan presentado información falsa en algún procedimiento de contratación, de acuerdo con lo establecido en los lineamientos.

SEGUNDA. - CRITERIOS PARA LA ADJUDICACION DEL CONTRATO Y/O PEDIDO.

Los contratos se adjudicarán de entre los licitantes, a aquellos cuya propuesta resulte más conveniente porque reúna, conforme a la metodología y los criterios de adjudicación establecidos en las bases de la licitación, las condiciones legales, técnicas y económicas requeridas por el Instituto y garantice satisfactoriamente el cumplimiento de las obligaciones respectivas, y conforme a los lineamientos que al respecto apruebe el Comité en cuanto a la asignación por partidas o conceptos de contratación.

El criterio de adjudicación que se establezca en las bases de licitación será seleccionado de entre los criterios siguientes:

- I. El contrato se adjudicará a la propuesta que haya obtenido el mejor resultado en la evaluación binaria, por puntos y porcentajes, o mixta, cuando así se establezca en las bases de licitación, o
- II. El contrato se adjudicará a la propuesta que hubiera ofertado el precio más bajo, de conformidad con el precio conveniente y el precio no aceptable que se calculen en los términos precisados por los Lineamientos. Los precios ofertados que se encuentren por debajo del precio conveniente podrán ser desechados por la convocante.

El Infonavit podrá efectuar las visitas que crea necesarias a las oficinas e instalaciones de los proveedores participantes antes o después de su contratación, así como solicitar información aclaratoria y complementaria de las propuestas a los proveedores participantes.

La determinación de quién es el participante ganador se hará con base en el resultado del Dictamen Técnico y del Dictamen Económico de acuerdo al factor preponderante que se considera para la adjudicación que es el de precio más bajo, siempre y cuando éste resulte solvente técnica y económicamente.

Los licitantes que resulten adjudicados deberán mantener actualizada su información registrada en el Catálogo de Proveedores durante toda la vigencia del Contrato. En aquellos casos en los que los proveedores sean omisos a los requerimientos de actualización que para tal efecto se emitan, el registro del proveedor podrá ser bloqueado temporalmente, en tanto éste, no concluya el trámite de actualización

Si derivado de la evaluación de las propuestas se obtuviera un empate en el precio de dos o más licitantes, la adjudicación se efectuará en favor de aquel que resulte ganador del sorteo manual por insaculación que celebre la Gerencia de Licitaciones en la segunda etapa del proceso licitatorio, el cual consistirá en la participación de un boleto por cada proposición que resulte empatada y

depositados en una urna, de la que se extraerá en primer lugar el boleto del licitante ganador y posteriormente los demás boletos empatados, con lo que se determinarán los subsecuentes lugares que ocuparán tales proposiciones.

En caso de que no se hubiere previsto en la segunda etapa y se requiera llevar a cabo el desempate, previa invitación por escrito a los licitantes empatados se solicitará mejoren su propuesta a través de la presentación nuevamente del anexo 2 de la Bases de Licitación en sobre debidamente cerrado e identificado, el cual se abrirá en presencia de la Contraloría General y se levantará acta para dejar constancia del desempate. Dicha acta se publicará en los mismos medios en que fueron convocados a participar.

TERCERA. - DE LOS CRITERIOS DE EVALUACION criterios que se aplicarán para evaluar las capacidades legal-administrativa, técnica y financiera de cada proveedor participante serán los siguientes:

El Instituto para la evaluación de las propuestas deberá utilizar el criterio que para esos efectos se haya indicado en las bases de licitación.

En todos los casos, el Representante de Compras conjuntamente con el Responsable de Supervisión y Ejecución, deberán verificar que las propuestas recibidas cumplan con los requisitos solicitados en las bases de licitación.

Los criterios de evaluación que podrán utilizarse serán de evaluación binaria, por puntos y porcentajes o mixta.

Los criterios para evaluar la solvencia de las proposiciones deberán guardar relación con los requisitos, especificaciones técnicas u otros aspectos señalados en las bases, debiendo determinar en cada criterio la forma o metodología que se utilizará para la evaluación.

- I. El Dictamen Técnico será elaborado mediante el análisis de la información contenida en la Propuesta Técnica.
- II. Se comparará en forma equivalente las diferentes condiciones ofrecidas por los proveedores participantes, verificando bajo su responsabilidad que cumplan con lo indicado en las Bases de Licitación, considerando los aspectos técnicos y el Dictamen Económico.
- III. Solamente calificarán aquellas ofertas que cumplan con los requerimientos técnicos y de calidad establecidos por el Infonavit.
- IV. Los interesados deberán entregar toda la información adicional que el Infonavit les solicite durante el período de evaluación de las ofertas técnicas y económicas, la cual será exclusivamente para aclarar alguna duda que se presente durante la misma sobre la propuesta presentada.

CUARTA. - OBLIGACIONES A LAS QUE QUEDAN SUJETOS LOS PROVEEDORES PARTICIPANTES.

- I. El proveedor que resulte ganador acepta asumir las obligaciones establecidas en las Bases de Licitación, las cuales formarán parte integrante del contrato y/o pedido que en su caso celebre con el proveedor.

- II. Los participantes que no estén de acuerdo con las obligaciones previstas en las Bases de Licitación no deberán participar en esta licitación abierta ni enviar propuestas técnicas y/o económicas al Instituto.

QUINTA. - NOTIFICACIÓN A LOS PROVEEDORES PARTICIPANTES.

Las notificaciones a los proveedores participantes de las actas, actos y avisos que se deriven de la presente licitación abierta, se tendrán por hechas cuando se publiquen en el Sitio de Internet del Infonavit.

SEXTA. - LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD PARA EL INFONAVIT.

- I. La presentación de propuestas técnica y económica por los proveedores participantes, la recepción y apertura de las mismas, entre otros actos, no implica la aceptación de las mismas por parte del Infonavit.
- II. El Infonavit no estará obligado a designar a un ganador, ni a celebrar ningún contrato y/o pedido con los proveedores participantes o terceros.
- III. Los proveedores participantes aceptan que el Instituto podrá cancelar o declarar desierto la licitación abierta, sin ninguna responsabilidad para el Infonavit, no reservándose acción en contra del instituto por ello.
- IV. El Instituto podrá suspender en forma temporal la realización de los actos de la licitación abierta, derivado de caso fortuito o fuerza mayor. Si desaparecen las causas que motivaron la suspensión temporal del procedimiento el Instituto reanudará el mismo, previo aviso a los involucrados.
De igual manera, podrá cancelarse el procedimiento de contratación, partidas o conceptos cuando se presente caso fortuito, fuerza mayor o cuando existan circunstancias debidamente justificadas que pudieran ocurrir en detrimento del patrimonio del Infonavit o que propicien la desaparición de la necesidad para contratar los servicios, conforme al artículo 59 de los Lineamientos.
- V. Los gastos en que incurran los participantes derivados de su participación en la licitación abierta serán enteramente a su cargo. El Infonavit no indemnizará, ni reembolsará, ni solventará los gastos en que hubieren incurrido los proveedores participantes con motivo de la preparación de propuestas, de viáticos, inversiones, y/o costos o gastos de cualquier naturaleza derivados o relacionados con su participación en la licitación abierta.
- VI. Ninguna de las condiciones contenidas en las bases de esta licitación abierta, así como en las propuestas presentadas por los proveedores participantes podrá ser negociada.

SEPTIMA. - PATENTES Y DERECHOS DE AUTOR.

- I. El Infonavit notificará por escrito y en forma inmediata al proveedor, siempre y cuando el Instituto tenga conocimiento de ello, sobre cualquier violación de patentes o derechos de autor o por la utilización de las técnicas, herramientas o dispositivos que utilice el proveedor para la prestación del servicio materia del contrato y/o pedido.
- II. Si el Infonavit eroga alguna cantidad por los motivos que se señalan en el párrafo que antecede, cuya responsabilidad sea del proveedor, éste se compromete a liquidarla al momento en que le sea exigible, además de garantizar la continuidad en la prestación del servicio materia del contrato y/o pedido.

III. El proveedor deberá sustituir a petición del Infonavit, los productos, técnicas, herramientas o dispositivos que incurran en dicha violación por otros que, libres de gravámenes o limitaciones satisfagan las necesidades del Infonavit, dicha sustitución será sin costo alguno para este último.

OCTAVA. - SUPERVISIÓN.

El Infonavit a través del Responsable de Supervisión y Ejecución, podrá supervisar en todo tiempo, a través de la persona que designe, la prestación del servicio materia del contrato y/o pedido, así como visitar el centro de trabajo del proveedor con objeto de verificar su debido cumplimiento, debiendo el proveedor otorgar todo tipo de facilidades.

NOVENA. - OBLIGACIONES FISCALES.

El proveedor ganador dará cumplimiento a sus obligaciones fiscales en los términos de la ley de la materia, así mismo el proveedor se hará responsable por el incumplimiento de cualquier obligación a su cargo de carácter fiscal o administrativa, local o federal. Si la autoridad administrativa, fiscal o judicial ordena al Instituto asumir obligaciones de naturaleza económica, como beneficio de los servicios del proveedor, derivadas del incumplimiento de este último.

DÉCIMA. - CESIÓN DE DERECHOS CONTRACTUALES.

El proveedor ganador, no podrá ceder, traspasar, enajenar, ni por cualquier otro motivo transmitir las obligaciones y derechos que se deriven del contrato y/o pedido.

DECIMA PRIMERA. - PROPIEDAD INTELECTUAL.

- I. El contrato y/o pedido que se formalice con el proveedor ganador no constituirá contrato de franquicia, licencia de transferencia de tecnología o cesión de derecho alguno que comprometa patentes, marcas, nombres comerciales o sistemas de fabricación, distribución, comercialización o producción, por lo que el proveedor, en ningún momento podrá ostentarse bajo dichos signos distintivos o llevar a cabo acto alguno por el cual se le reconozca o se presuma autorizado para tales efectos.
- II. Todos los desarrollos técnicos y científicos derivados de la ejecución del contrato y/o pedido que no sean originalmente desarrollados por el Proveedor y que surjan como consecuencia inmediata de la prestación de los servicios objeto del contrato y/o pedido, serán de la exclusiva propiedad del Instituto, como pueden ser los modelos de funciones, procesos, sistemas, datos, conceptos, ideas, metodologías, procedimientos, conocimientos y técnicas, por lo tanto el Instituto tendrá la libre disposición de los mismos.

DÉCIMA SEGUNDA. - DE LAS PENAS CONVENCIONALES Y DEDUCCIONES AL PAGO

A) Penas convencionales: en los Contratos y Pedidos que genere el Instituto se deberán pactar penas convencionales a cargo del Proveedor, por atraso en el cumplimiento de las obligaciones previstas en los citados instrumentos legales.

Las penas convencionales no podrán exceder del monto de la garantía de cumplimiento y serán determinadas en función de los bienes o servicios que se hayan entregado o prestado con atraso. En contrataciones en que se pacte ajuste de precios, la penalización se calculará sobre el precio ajustado.

La pena convencional que se estipule en los Contratos o Pedidos será de al menos el 1.00% (uno por ciento) diario, exclusivamente sobre el valor de lo entregado o prestado con atraso, cuyo monto determinado se descontará de los saldos pendientes de pago a favor del Proveedor. En caso de atraso en la entrega o prestaciones de los bienes o servicios contratados, el Área Usuaria deberá notificar al Proveedor, para que, en un plazo no mayor de tres días hábiles, subsane el incumplimiento en que haya incurrido; agotado dicho plazo sin que se hubiere subsanado el incumplimiento referido se deberá solicitar la aplicación de la pena convencional que corresponda.

Dicho descuento, se aplicará en la factura del Proveedor que corresponda a los bienes o servicios entregados o prestados con atraso.

La aplicación de penas convencionales quedará bajo la más estricta responsabilidad del Área Usuaria a través del Responsable de Supervisión y Ejecución, quien las hará del conocimiento de la Gerencia de Control de Pagos, a través de la constancia y/o carta de aceptación de bienes y/o servicios correspondientes, la cual deberá formar parte del expediente de supervisión y ejecución del contrato o pedido correspondiente

Una vez alcanzado el límite máximo de penalización, el Área Usuaria, a través del Responsable de Supervisión y Ejecución, podrá solicitar a la Coordinación General Jurídica, llevar a cabo el procedimiento de rescisión del contrato o pedido y consecuentemente hacer efectiva la garantía de cumplimiento del contrato correspondiente.

Cuando los servicios proporcionados con atraso no tengan precio unitario, se podrá tomar como referencia para calcular la pena:

- 1) El importe mensual del contrato;
- 2) El importe de la partida suministrada con atraso o bien;
- 3) Una cantidad económica fija determinada en la moneda pactada para el pago del Contrato o Pedido, considerando la proporcionalidad que debe existir entre el monto total de dichos instrumentos y la importancia del servicio de que se trate o el impacto que pudiera sufrir el Instituto con esos retrasos.

B) Deducciones al pago: adicionalmente a las penas convencionales pactadas, el Instituto podrá establecer deducciones al pago de bienes o servicios con motivo del cumplimiento parcial o deficiente en el que pudiera incurrir el Proveedor en la entrega de bienes o la prestación del servicio, respecto a las partidas o conceptos que integran el Contrato o Pedido. En estos casos, desde las bases de Licitación o especificaciones técnicas y en el contrato o pedido respectivo, deberá establecerse el límite de incumplimiento a partir del cual se podrán cancelar total o parcialmente las partidas o conceptos no entregados, o bien rescindir el Contrato o Pedido respectivo, de conformidad con el procedimiento previsto en la condición Decima Novena de este Anexo.

Las deducciones al pago a que se refiere el párrafo anterior serán determinadas en función de los bienes entregados o servicios prestados de manera parcial o deficiente. Dichas deducciones deberán calcularse a razón del 1.00% (uno por ciento) diario hasta la fecha en que materialmente se cumpla la obligación y sin que cada concepto de deducciones exceda a la parte proporcional de la garantía de cumplimiento que le corresponda del monto total del contrato o pedido.

La aplicación de deductivas a las que se haga acreedor el Proveedor con motivo de los bienes entregados o servicios prestados de manera parcial o deficiente, quedará bajo la más estricta responsabilidad del Área Usuaría, a través del Responsable de Supervisión y Ejecución, conforme el cálculo que remita a la Gerencia de Control de Pagos a través de la carta de aceptación respectiva, conforme a los supuestos establecidos para ello en los contratos o pedidos respectivos, y que se aplicará en la factura del Proveedor que corresponda a los bienes entregados o servicios prestados de manera parcial o deficiente.

DÉCIMA TERCERA. - CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO DE CONDUCTA DEL INFONAVIT Y DE LA GUIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LOS PROVEEDORES DEL INFONAVIT.

En cumplimiento del contrato y/o pedido correspondiente, el proveedor que resulte ganador se obliga a observar y cumplir lo dispuesto en el Código de Ética del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores, así como la Guía de Responsabilidad Social de los proveedores del Infonavit. Las cuales podrá consultar en la dirección siguiente:

Guía de Responsabilidad Social de los Proveedores:

https://portalmx.infonavit.org.mx/wps/wcm/connect/faceb0f6-7c11-4af4-a7a6-c7a9a612fbd7/Guia_responsabilidad_social.pdf?MOD=AJPERES&ContentCache=NONE&CACHE=NONE&CVID=nf4qYD0

Código de ética:

https://portalmx.infonavit.org.mx/wps/wcm/connect/d3cfa129-4eb8-4246-ad00-3bd5fbf7cc6d/Codigo_etica.pdf?MOD=AJPERES&ContentCache=NONE&CACHE=NONE&CVID=m.oLDso

DÉCIMA CUARTA. - DE LA RESCISIÓN DE LOS CONTRATOS El Instituto en cualquier momento, y sin mediar declaración judicial, podrá dar por rescindidos los Contratos o Pedidos, en caso de incumplimiento del Proveedor, por motivos diferentes al atraso en el cumplimiento de las fechas pactadas para la entrega de los bienes o la prestación del servicio, de acuerdo con la causal o causales previstas para tal efecto.

En caso de que se opte por la rescisión del Contrato o Pedido, el Área Usuaría, a través del Responsable de Supervisión y Ejecución, y con el visto bueno del Responsable de Compras, formulará la petición a la Coordinación General Jurídica para el inicio del procedimiento respectivo, exponiendo los argumentos relacionados con el incumplimiento en que hubiese incurrido el Proveedor, lo que deberá apoyarse con la documentación e información soporte respectiva.

El Procedimiento para la rescisión de los Contratos o Pedidos se desarrollará conforme a lo siguiente:

I. La Coordinación General Jurídica comunicará por escrito al Proveedor, el incumplimiento en que haya incurrido, para que, dentro de un término no mayor de cinco días hábiles, exponga lo que a su derecho convenga y en su caso, aporte las pruebas que estime pertinentes.

Una vez que se cuente con los argumentos que en su caso exponga el proveedor, la Coordinación General Jurídica, los remitirá al Área Usuaria, para que ésta por conducto del Responsable de Supervisión y Ejecución con el visto bueno del Responsable de Compras, en un término no mayor a cinco días hábiles se pronuncie al respecto.

II. Transcurrido el término a que se refiere la fracción anterior, la Coordinación General Jurídica emitirá la resolución que en derecho proceda, considerando los argumentos y pruebas que se hubieren hecho valer.

III. La resolución que se emita deberá encontrarse debidamente fundada y motivada, y se comunicará por escrito al Proveedor, en un plazo no mayor de diez días hábiles.

La Coordinación General Jurídica podrá determinar no continuar con el procedimiento de rescisión, únicamente cuando el Proveedor hiciere entrega de los bienes o prestare los servicios, previa aceptación del Área Usuaria, a través del Responsable de Supervisión y Ejecución, con el visto bueno del Responsable de Compras, y la previa verificación de que continúa vigente su necesidad, aplicando en su caso las penas convencionales que procedan.

Concluido el procedimiento de rescisión de un contrato o pedido se formulará, en su caso, el finiquito correspondiente, que deberá notificarse dentro de los veinte días naturales siguientes a la fecha en que se notifique la resolución por la que se determinó la rescisión, debiendo hacer constar los pagos que deban efectuarse, así como la aplicación de las penas convencionales que procedan.

Únicamente como excepción, durante la sustanciación del procedimiento de rescisión, y hasta antes de emitir resolución, el Área Usuaria, a través del Responsable de Compras, podrá solicitar a la Coordinación General Jurídica, la determinación de no rescindir el Contrato o Pedido, cuando se compruebe que con ésta pudiera ocasionar algún daño o afectación al Instituto. Dicha comprobación tendrá que ser aprobada por el Comité. En este supuesto, se deberá elaborar un dictamen en el que se justifiquen los impactos económicos o de operación que se ocasionarían, precisando en su caso, el plazo que permita al Proveedor subsanar el incumplimiento que hubiere motivado el inicio de procedimiento de rescisión

Lo anterior deberá formalizarse mediante convenio modificatorio, que deberá ser suscrito por quien hubiese firmado el contrato respectivo, o quien lo sustituya, debiendo abstenerse de hacer modificaciones que se refieran a precios, anticipos, especificaciones y, en general, cualquier cambio que implique otorgar condiciones más ventajosas al Proveedor comparadas con las establecidas originalmente.

Lo enunciado, sin menoscabo de la posibilidad de que el Instituto pueda ejercitar acción de resarcimiento de daños y/o perjuicios por afectación a su patrimonio, derivado del incumplimiento de alguna obligación u obligaciones del Proveedor.

DÉCIMA QUINTA. - DE LA TERMINACIÓN ANTICIPADA DE LOS CONTRATOS

La existencia de caso fortuito o de fuerza mayor se acreditará a través de los informes o comunicados que expida la autoridad competente, o en su defecto, mediante los medios pertinentes que así lo demuestren.

El Área Usuaria a través de su Responsable de Compras, deberá evaluar los argumentos del Proveedor tendientes a acreditar que el caso fortuito o de fuerza mayor limitan el cumplimiento de sus obligaciones, en los plazos señalados en el segundo párrafo de la fracción I del apartado D del artículo 36 de las Políticas, determinando mediante dictamen fundado y motivado, la conveniencia de la terminación anticipada del contrato o pedido respectivo.

En adición a las causas señaladas en el apartado D del artículo 36 de las Políticas, y cuando así convenga a los intereses del Instituto, se podrán dar por terminados anticipadamente los contratos y pedidos por parte del Instituto, para lo cual será necesario que se dé aviso al proveedor correspondiente, cuando menos con 15 días naturales de anticipación.

En caso de terminación anticipada del contrato o pedido, el Área Usuaria será responsable de incluir en el finiquito respectivo, el cálculo de precios o conceptos específicos y en su caso, las penas convencionales a las que se hubiere hecho acreedor el proveedor, previo a la determinación de las causas que dieron origen a dicha terminación, lo que deberán formalizarse mediante el convenio de finiquito correspondiente.

DÉCIMA SEXTA. - RESPONSABILIDAD LABORAL.

El proveedor que resulte adjudicado en su carácter de empresa legalmente establecida y patrón, debe contar con los elementos propios, y suficientes en los términos del artículo 13 de la Ley Federal del Trabajo y cumplir con las obligaciones establecidas en el artículo 15 de la Ley del Seguro Social para el debido cumplimiento del contrato y/o pedido, por lo que asumirá la relación laboral de todas y cada una de las personas que con cualquier carácter intervienen bajo sus órdenes para el desarrollo y ejecución de los servicios pactados en el contrato y/o pedido correspondiente, asumiendo consecuentemente toda la obligación derivada de tal hecho, como son el pago de salarios, de cuotas obreros-patronales al Instituto Mexicano del Seguro Social, retención de impuestos sobre productos de trabajo y pago de los mismos, pago de aportaciones al Infonavit, pago de indemnizaciones derivadas de las demandas laborales que sus trabajadores o terceros le interpongan, así como el cumplimiento de todas y cada una de las prestaciones de trabajo a que su personal tenga derecho, asumiendo toda responsabilidad laboral, y de cualquier naturaleza jurídica, en la que pudiera verse involucrado por razón de las demandas que en ese sentido le interpongan los trabajadores que le presten servicios.

DÉCIMA SEPTIMA. - DESCALIFICACION DE LOS PARTICIPANTES.

Se descalificará en cualquier momento a los participantes que incurran en cualquiera de las siguientes situaciones:

1. Si no cumplen con alguno de los requisitos especificados como causales de descalificación en las presentes bases de esta licitación abierta y/o sus anexos.
2. Si condicionan sus propuestas.
3. Si se comprueba que tiene acuerdo con otros participantes para elevar los precios de los bienes y/o servicios objeto de esta licitación abierta, u otra clase de arreglos para obtener ventajas.
4. Si presentan propuestas con arreglo de precio entre participantes.

5. Si no entrega puntualmente su propuesta técnica y económica en la fecha y horario establecido en las presentes bases.
6. Cualquier violación a las disposiciones legales aplicables en la materia.
7. El envío de propuestas técnicas y económicas por otro medio no autorizado por el Infonavit.
8. Cuando cualquiera de los documentos de la proposición de carácter obligatorio, se presente sin el nombre y firma del representante legal, en donde lo indiquen los formatos establecidos por la convocante en el presente procedimiento.
9. Cuando alguno de los documentos de la proposición de carácter obligatorio, se presente con tachaduras y/o enmendaduras.
10. Que los licitantes presenten más de una proposición.
11. Que las proposiciones no tengan el puntaje mínimo solicitado
12. Cuando los proveedores omitan presentar la propuesta técnica debidamente desarrollada contemplando todos los puntos mencionados en el apartado de las especificaciones técnicas.
13. Cuando presenten costos que se refieran a su propuesta económica, así como la Garantía de Sosténimiento, dentro del sobre 1 denominado propuesta técnica

DÉCIMA OCTAVA. - DOCUMENTOS QUE DEBERA EXHIBIR EL PROVEEDOR GANADOR.

El proveedor ganador deberá enviar vía correo electrónico a la Gerencia de Licitaciones, con la persona que estableció contacto, dentro de los tres días hábiles siguientes a la comunicación del fallo la Constancia de registro como proveedor del Infonavit.

DECIMA NOVENA. - DE LAS LICITACIONES DESIERTAS Y DE LA CANCELACIÓN Y SUSPENSIÓN DE LAS LICITACIONES.

- I. De las licitaciones desiertas. El Instituto procederá a declarar desierta una licitación en los casos siguientes:
 - a. Cuando no se presenten propuestas en la etapa de presentación y apertura de propuestas.
 - b. Cuando la totalidad de las propuestas presentadas no reúnan los requisitos solicitados, o,
 - c. Cuando los precios de todos los bienes, arrendamientos o servicios ofertados no resulten aceptables, de conformidad con lo que se determine en los Lineamientos que emita el Comité.
- II. Las licitaciones se podrán cancelar, hasta antes de la firma del Contrato o Pedido correspondiente, cuando:
 - a) Se ubique en alguno de los supuestos de la Condición primera de este anexo;
 - b) Existan circunstancias, debidamente justificadas, que provoquen la extinción de la necesidad para adquirir o arrendar los bienes o contratar la prestación de los servicios.
 - c) Por casos fortuitos o de fuerza mayor.
 - d) Que de continuarse con el procedimiento se pudiera ocasionar un daño o perjuicio cuantificable al propio Instituto.
 - e) Que se exceda el presupuesto que se tiene contemplado para dicha contratación.

- III. Las licitaciones se podrán suspender en sus diferentes etapas, cuando:

- a) Lo determine la Contraloría General mediante resolución en atención a algún Recurso de Reconsideración; o
- b) Se presente un caso fortuito o de fuerza mayor.

VIGÉSIMA. - FALTA DE FORMALIZACION DEL CONTRATO Y/O PEDIDO

Cuando el Proveedor que se le haya adjudicado el contrato o pedido no lo suscriba por causas imputables a él en el plazo previsto en las Bases de Licitación, el Instituto podrá adjudicar el contrato o pedido a la segunda mejor oferta que haya cumplido con los requisitos de las Bases de Licitación, sin perjuicio del derecho del Infonavit para abstenerse de celebrar el contrato o pedido correspondiente.

En caso de que un Proveedor no formalice el contrato o pedido, el Instituto podrá hacer efectiva la garantía de sostenimiento y en su caso, reclamar los daños y perjuicios que se hayan ocasionado por la falta de formalización del mismo, independientemente de que dicho Proveedor podrá ser inhabilitado.

VIGÉSIMA PRIMERA. - RECURSOS

Recurso de reconsideración.

Los Proveedores podrán presentar recurso de reconsideración en contra de actos u omisiones que sean contrarios a las disposiciones de las Políticas, ante la Contraloría General, dentro de los tres días hábiles siguientes a la fecha en que se haya verificado el acto u omisión impugnada.

El recurso deberá presentarse por escrito, directamente en las oficinas de la Contraloría General del Infonavit, o de manera electrónica a través de la cuenta de correo que en su momento determine dicha instancia.

La interposición del recurso de reconsideración ante autoridad diversa a la señalada en el párrafo anterior no interrumpirá el plazo para su oportuna presentación.

El escrito inicial contendrá:

I. El nombre del interesado y del que promueve en su nombre, quien deberá acreditar su representación legal mediante instrumento público.

Cuando se trate de participantes que hayan presentado propuesta conjunta, en el escrito inicial deberán designar un representante común, de lo contrario, se entenderá que fungirá como tal la persona nombrada en primer término;

II. Domicilio para recibir notificaciones, que deberá estar ubicado en el lugar en que resida la Contraloría General del Infonavit, y/o correo electrónico en el cual se podrán realizar las notificaciones de carácter personal. Para el caso de que no se señale domicilio procesal ni correo

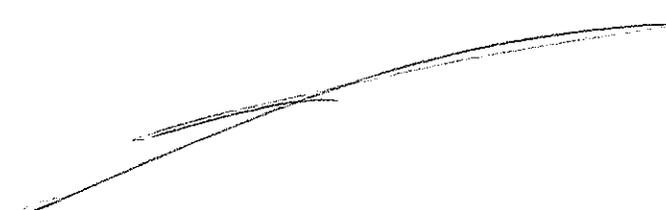
electrónico se le practicarán las notificaciones por rotulón, dentro de las instalaciones del Instituto que se determinen para tales efectos.

III. Las pruebas que ofrece y guardan relación directa e inmediata con los actos que impugna. Tratándose de documentales que formen parte del procedimiento de contratación que obren en poder de la convocante, bastará que se ofrezcan para que ésta deba remitirlas en copia impresa o digital dependiendo del volumen de los documentos, al momento de rendir su informe circunstanciado.

IV. Los hechos u omisiones que constituyan los antecedentes del acto impugnado y los motivos de la reconsideración. La manifestación de hechos falsos se sancionará conforme a las disposiciones aplicables.

Al recurso de reconsideración deberá acompañarse el documento que acredite la personalidad del promovente, así como copias del escrito inicial y anexos para la convocante y el tercero perjudicado, teniendo tal carácter el participante a quien se haya adjudicado el contrato.

Asimismo, deberá adjuntarse la garantía por daños y perjuicios que pudieran ocasionarse, la cual, no podrá ser menor al diez por ciento ni mayor al treinta por ciento del monto de la propuesta económica del recurrente. La falta de presentación de esta garantía será causa de desechamiento del recurso de reconsideración.



**ANEXO 7
ENCUESTA DE ATENCIÓN**

LICITACIÓN ELECTRÓNICA No.

Concepto:

Nombre de Proveedor:

Fecha: _____

	PREGUNTA	Persona			COMENTARIOS
		Muy Satisfech o	Satisfech o	Insatisfech o	
1	¿El lugar donde se desarrolló la Licitación Electrónica conto con las medidas de seguridad?				
2	¿Cómo calificaría al personal que atendió el proceso de Licitación Electrónica?				
3	¿Algún funcionario te proporcionó información privilegiada sobre esta Licitación?				
4	¿Algún funcionario o empleado del Instituto le ofreció hacer algún trato a cambio de la asignación de la contratación objeto de esta licitación?				
5	¿Cómo se enteró de la Licitación Electrónica?				
6	¿Considera que las Bases de Adquisición y especificaciones técnicas de esta Licitación Electrónica fueron claras?				
7	¿Considera que el proceso de contratación fue realizado de forma Transparente?				

