

El Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores (en lo sucesivo el Infonavit o Instituto), en cumplimiento a 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), y con el objeto de salvaguardar la integridad de nuestros trabajadores y participantes, con motivo de la pandemia derivada del SARS COV 2, todos los eventos se realizarán bajo las medidas y protocolos establecidos por las autoridades sanitarias del Gobierno Federal para evitar contagios, como es el no llevar a cabo juntas por largo tiempo en un lugar cerrado, aún y cuando se guarde la sana distancia, 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, convoca a participar a todos los interesados en la presente licitación abierta, de conformidad con las siguientes:

Bases de la Licitación Abierta Núm. 003/GA/2022-87905		
Contratar los servicios de una empresa que proporcione una plataforma Web que permita modular la experiencia de los usuarios que acceden a los portales del Infonavit, con la finalidad de obtener información relevante para la toma de decisiones de las áreas sustantivas y de apoyo que permitan la mejora continua de los servicios.		
Referencia	Actividades	Desarrollo
1	Publicación de Bases de Licitación	10 de enero del 2022
2	Envío de preguntas por parte de los proveedores	Desde el día de publicación de las Bases y hasta las 10:00 horas del 12 de enero del 2022. Al correo electrónico: ytoral@infonavit.org.mx
3	Publicación del Acta de Aclaraciones	17 de enero del 2022
4	Recepción de propuestas técnicas y económicas (en dos sobres debidamente identificados): - Sobre 1 Propuesta Técnica - Sobre 2 Propuesta Económica	24 de enero del 2022, de las 12:00 a las 12:30 horas (hora del centro), en la mesa de registro de la entrada principal del Edificio Sede, en Barranca del Muerto Núm. 280, Col. Guadalupe Inn, C.P. 01020 Alcaldía Álvaro Obregón, Ciudad de México. Después del horario establecido no se recibirá ninguna propuesta alguna del participante que llegue con retraso. ES OBLIGATORIO que la persona designada por los proveedores participantes para hacer entrega de las propuestas, se presenten con cubrebocas, de lo contrario no podrán hacer entrega de sus propuestas.
5	Primera Fase: Apertura Técnica	Se llevará a cabo el día 24 de enero del 2022 a las 12:30 horas.

6	Segunda Etapa: • Dictamen Técnico Apertura económica de los proveedores que hayan cumplido técnicamente	Se llevará a cabo el día 31 de enero de 2022 a las 17:00 horas.
7	Eventos	Todos los eventos se realizarán únicamente en presencia 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.
8	Información general	Cualquier asunto relacionado con este proceso deberán comunicarse con Yazmín Toral Rodríguez Tel: 5322-96-00 Ext. 334835 Correo electrónico: ytoral@infonavit.org.mx

I. Publicación de Bases de Licitación

Las presentes Bases podrán consultarse en el Sitio de Internet del Infonavit, en la fecha señalada en la referencia 1 de las Bases, seleccionando el número de licitación de esta Licitación Abierta, en la dirección siguiente:

www.infonavit.org.mx (EL INSTITUTO LICITACIONES PÚBLICAS)

II. Modificaciones a las Bases de Licitación

Las Bases de Licitación podrán ser modificadas en virtud de las preguntas y respuestas que se formen 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 en cumplimiento 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.

III. Envío de preguntas por parte de los proveedores

Los participantes deberán enviar sus preguntas únicamente a la serialización en el Anexo 3 "Formato de preguntas y respuestas", para proceder al llenado el proveedor deberá utilizar formato word, no enviar como imagen y no usar formato PDF, en la fecha, hora y al correo electrónico señalados en la referencia 2 de las bases. (Solo se recibirá un solo archivo de preguntas por proveedor).

Las preguntas que sean enviadas posteriores a la fecha y hora establecida, así como las enviadas como imagen y formato PDF, no se les darán respuesta ni se asentarán en el Acta de Aclaraciones.

IV. Publicación del Acta de Aclaraciones

El Acta de Aclaraciones será publicada en el Sitio de Internet de Infonavit, 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 Abierta
2. Escribir fecha de presentación de propuestas
3. Nombre o razón social
4. Deberán presentarse por escrito, sin tachaduras ni enmendaduras, ya que de lo contrario serán desechadas.
5. Deberán presentarse en el idioma español
6. 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 representación deberá consignar nombre y firma al suscribirlos, en los demás casos de la documentación 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 persona moral.

D. Las propuestas deberán presentarse en dos sobres cerrados como sigue:

Sobre No. 1: 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.

- E. Los sobres deberán cerrarse de manera inviolable, cruzando la solapa con la firma del representante de la empresa o de la persona física participante, indicando los datos mencionados en el párrafo A de esta sección.
- F. 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 Abierta. Durante la vigencia de las propuestas, sólo podrán ser revocadas con previo consentimiento del Instituto por conducto de la Gerencia Sr. de Adquisición de Bienes y Servicios.

VI. Recepción de Propuestas Técnicas y Económicas

Los licitantes deberán presentarse únicamente para realizar la entrega de sus propuestas técnicas y económicas en la fecha, hora y lugar indicados en la referencia 4 de las bases, Después del horario establecido no se recibirá propuesta alguna del participante que llegue con retraso.

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 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 entregadas a 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.

Las Propuestas Técnicas y los sobres debidamente cerrados que contienen las propuestas económicas serán rubricados indistintamente por los funcionarios del Instituto presentes en este acto, quedando bajo resguardo de la Gerencia Sr. de Adquisición de Bienes y Servicios los sobres cerrados de las Propuestas Económicas, hasta en tanto no se haya concluido en los términos de la Memorización Institucional la evaluación técnica.

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 los sobres que contengan 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 entregadas a 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 a conocer dentro los cinco días hábiles siguientes a la celebración de la segunda etapa a través del mismo medio que se utilizó para la difusión de la presente Licitación.

X. Garantías

Las garantías se conseguirán 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.

Garantía de Sostenimiento de Oferta

En el Sobre 7 Propuesta Económica los proveedores deberán incluir el original de la garantía de sostenimiento, la cual será por el importe equivalente al 5% (cinco por ciento) de 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 6.

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 la 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, no acudan en el tiempo establecido como se menciona en el parrafo anterior a renegar sus Garantías de Sostenimiento de Oferta, la Gerencia Sr. de Adquisición de Bienes y Servicios no se hará 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 recibe 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 para tal efecto sean presentadas al Instituto, no deberán contener tachaduras, enmendaduras, perforaciones o cualquier otra alteración que afecte o invalide el contenido original del documento.

XI. Términos y Condiciones

Los proveedores participantes se sujetarán a las disposiciones y términos que constan en el Anexo 7, mismas que forman parte de estas bases, así como del contrato y/o pedido correspondiente.

XII. 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 abierta deberán realizar la encuesta que como Anexo 8, 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
10 de enero del 2022.

ANEXO 1 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

1. Objeto del bien o servicio

Contratar los servicios de una empresa que proporcione una plataforma Web que permita medir la experiencia de los usuarios que acceden a los portales del Infonavit, con la finalidad de obtener información relevante para la toma de decisiones de las áreas sustantivas y de apoyo que permitan la mejora continua de los servicios.

2. Alcance

Subdirección General de Operaciones

3. Descripción del bien y/o servicio

El Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores, en adelante el "Instituto", requiere contar con una plataforma Web que permita medir la experiencia de los usuarios que acceden a sus portales, con la finalidad de obtener información relevante para la toma de decisiones de las áreas sustantivas y de apoyo, que permita la mejora continua de los servicios que proporciona el Instituto; principalmente se recibirá la medición para portalmx.infonavit.org.mx y m cuenta.infonavit.org.mx, aunque el Instituto podrá solicitar la medición de otros sitios si es necesario.

Glosario

Término	Descripción
Advanced Analytics (Análisis Avanzado)	Conjunto integral de técnicas y métodos analíticos diseñados para ayudar a las empresas a descubrir tendencias y patrones, resolver problemas, predecir con precisión el futuro, impulsar el cambio.
INFONAVIT Instituto	Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores.
Niveles de Servicio	Un acuerdo de nivel de servicio, también conocidas por las siglas SLA, es un acuerdo escrito entre el Proveedor de servicio y el Instituto con objeto de fijar el nivel acordado para la calidad de los servicios solicitados.
Sentiment Analysis (Análisis de Sentimiento)	Uso de procesamiento de lenguaje natural, análisis de texto y lingüística computacional para identificar y extraer información subjetiva de los recursos.
SGO	Subdirección General de Operaciones
SCTI	Subdirección General de Tecnología de Información del INFONAVIT.
SIR	Revisión de Insight de Satisfacción

UAR	Revisión de Auditoría de Usabilidad
3.1 Descripción del Servicio	
El Proveedor ganador deberá suministrar una plataforma Web con un portal en línea que permita acceder y administrar las encuestas y estadísticas que se generen en este servicio.	
La plataforma deberá contar con un esquema de monitoreo que permita garantizar la continuidad del servicio contemplando todos los módulos que interactúan con la publicación y recolección de encuestas y estadísticas. Asimismo, deberá contemplar un esquema de respaldos que permita realizar cualquier operación de rollback, conforme a lo siguiente:	
- Realizar la recolección continua de datos durante el periodo de servicio. - Proporcionar informes automatizados estándar durante el periodo de servicio a través herramienta web (Fona) de forma mensual. - En caso de que el Proveedor tenga la necesidad de realizar alguna migración, ya sea de versión al producto o alguna mejora que se deba realizar, lo llevará a cabo previa notificación a la Gerencia Sr. Soluciones Tecnológica del Infonavit y a través de un plan de trabajo previamente autorizado por la Gerencia de Canales Digitales y la Gerencia Sr. Soluciones Tecnológicas, mitigando cualquier riesgo que no permita la continuidad del servicio ya configurado o programado para su liberación. - El proveedor ganador deberá proporcionar asesoría y consultoría presencial o remota de forma periódica. Dicho periodicidad se definirá en la reunión de kick-off. En estas sesiones se informará al menos cual ha sido el aprovechamiento de los servicios y cuáles serían las recomendaciones de acuerdo con las mejores prácticas de la industria. A) finalizar el servicio, el proveedor ganador deberá presentar un Reporte de análisis consolidado de los resultados del Instituto durante el periodo del servicio.	
El proveedor ganador deberá contar con la cantidad de perfiles adecuados y necesarios para la prestación del servicio quedando a consideración el número total de recursos que requiera, debiendo mantener el equipo propuesto durante la vigencia del contrato.	
3.1.1 Servicio de Encuestas	
El servicio consiste en la realización de encuestas de satisfacción para la Web (medición de Web), cumpliendo con lo siguiente:	
- Desarrollar y/o mantener un instrumento de encuesta en colaboración con la Gerencia de Canales Digitales de la Subdirección General de Operaciones (SGO) del Instituto y el Proveedor ganador, incluyendo: - El texto de invitación a las mejores prácticas y al formulario de satisfacción.	

	- o "Preguntas Modeladas" basadas en la metodología patentada del Proveedor ganador. - o Preguntas no modela desarrolladas por la encuesta en base a las necesidades particulares del Instituto • Proporcionar y/o mantener la tecnología de implementación (código de disparo de la encuesta o URL) para la implementación en el Instituto, incluyendo instrucciones, soporte y asistencia durante el proceso de implementación colaborativa. • Realizar la recolección continua de datos durante el periodo de servicio. • Proporcionar a la Gerencia de Canales Digitales de la SGO acceso continuo a los datos y mediciones sin procesar durante el periodo de servicio a través del "Portal en Línea" del Proveedor, con las siguientes capacidades: - o Capacidades de Portal Ad Hoc Estándar. - o Comentarios estándar del portal de cluster. - o Advanced Analytics Portal: Capabilities (Necesario para almacenar mediciones y Sentiment Analysis). - o Vistas unificadas del Instituto, personalizadas para diversos roles accesibles desde cualquier dispositivo • Proporcionar informes automatizados estándar durante el periodo de servicio a través de la herramienta web (Portal) de forma mensual. • Incluir reportes de referencia mensuales a través de la membresía completa de la encuesta de satisfacción (Nota: los servicios personalizados y los despliegues no estándar no incluyen benchmarking). • Incluir funcionalidad de inteligencia artificial para calificar automáticamente la calidad de las encuestas antes de distribuirlos a los usuarios. • El número de encuestas será limitado, así como de las respuestas. La SGO recibirá la producción web (verificada) siguiente para: • portalmx.infonavit.org.mx • micuenta.infonavit.org.mx. En caso de que el Infonavit requiera la medición de otra(s) plataformas, lo hará de conocimiento del Proveedor para realizar las configuraciones necesarias. Los elementos que se deben considerar para el desarrollo de las encuestas y para medir la satisfacción, de manera enunciativa mas no limitativa, son los siguientes: • - o La invitación de encuesta que sea mostrada dentro de los portales se presenta de forma aleatoria durante la visita del usuario; la presentación se basa en criterios del Instituto y por porcentaje de muestra. - o La encuesta sólo se presenta a los usuarios que aceptaron la invitación o quienes eligen participar en la presentación del cuestionario de la encuesta.
--	--

- o El despliegue de la encuesta puede ser a la salida del sitio web o durante la sesión del usuario sobre la base de criterios mutuamente acordados dentro de la reunión de Kick-off o reuniones posteriores.
- o A solicitud del Instituto a través de la Gerencia de Canales Digitales, la encuesta también se puede implementar a través de una solicitud de correo electrónico después de una visita al sitio con un enlace a la encuesta adecuada.

La encuesta de satisfacción proporcionará, de manera enunciativa mas no limitativa, lo siguiente por cada medición:

- o Invitación de la encuesta recomendada de la "mejor práctica" y texto de agradecimiento.
- o Código y documentación del disparador de la encuesta estándar, asistencia y orientación en las pruebas y la implementación estándar en el sitio web del Instituto.
- o Combinación de datos de la encuesta con la información recopilada como "parámetros pasados por el Instituto" (CPPs) basados en la interacción con el propio código de encuesta o "parámetros pasados externamente" (EPPs) que son pasados por el Instituto al Proveedor ganador y asociados con una invitación única o identificador de transacción. También se recopilan estadísticas de navegadores nativos, incluyendo:
 - o El tipo de navegador utilizado por el Instituto
 - o El tipo de sistema operativo utilizado por el Instituto
 - o El número de páginas que el Instituto consultó antes de la presentación de la encuesta
 - o La URI y/o dominio referente
 - o La URL de la última página visitada antes de la presentación de la encuesta.
- o Todos los datos de EPP deben ser pasados por el Instituto a el Proveedor dentro de los límites de la política de privacidad del Instituto. El CPP y los datos del navegador nativo son recolectados directamente por el Proveedor.
- o Actualizaciones periódicas de código de activación, normalmente no más de tres al año para asegurar un rendimiento óptimo y compatibilidad técnica. Las actualizaciones de los códigos de activación se incluyen en los servicios, pero son opcionales para la instalación del Instituto. Los servicios normalmente operarán sin la actualización, a menos que haya un problema importante de compatibilidad con una nueva versión del navegador.

El proveedor ganador deberá presentar mensualmente un informe de desempeño de satisfacción, que incluirá lo siguiente:

- Resumen de satisfacción
- Mapa de prioridad
- Líneas de tendencia
- Informes de distribución de pregunta modelo
- Distribución de preguntas específicas
- Respuestas abiertas

3.1.2 Servicio de Análisis y Satisfacción

Dentro del servicio de análisis es necesario que el Proveedor ganador realice actividades relacionadas a la Revisión de Insight de Satisfacción (SIRs).

Revisión de Insight de Satisfacción

- Incluye por lo menos (4) Revisiones de Insight de Satisfacción (SIRs) durante la vigencia del contrato. La fecha de cada SIR será establecida entre el Instituto y el Proveedor durante la vigencia del servicio.
- Análisis estadístico avanzado.
- Inteligencia artificial y procesamiento de lenguaje natural para descubrir automáticamente las perspectivas ocultas en lo profundo del texto abierto y predecir las cosas que más les importan a los usuarios.
- Capacidad de redes neuronales de aprendizaje profundo para identificar a los usuarios y las cuentas con probabilidades de abandono (Churn), y obtener información sobre lo que está impulsando ese comportamiento para poder tomar medidas a tiempo.
- Manejo de vistas específicas con jerarquías basadas en roles dentro del Instituto.
- Las conclusiones se presentarán en un informe escrito. Las SIRs están programados durante el periodo de servicio según lo indicado por el Instituto en consulta con el Proveedor ganador.

3.1.3 Servicio de Revisión de la Auditoría de la usabilidad

- Incluye por lo menos cuatro (4) Revisiones de Auditoría de Usabilidad (UAR) durante el periodo de servicio.
- La UAR cubre un área específica de enfoque mutuamente acordada por el Instituto y el Proveedor ganador, normalmente durante o después de un SIR, y está limitada a dos puntos de contacto (Web o Móvil) y, en el caso de una UAR Móvil, a un dispositivo de un solo usuario.
- La UAR identificará la certificación de cumplimiento de usabilidad para el sitio web o móvil del Instituto usando al menos 10 de los indicadores de usabilidad más populares y proporcionará una revisión detallada de los 10 principales problemas de usabilidad.
- Los resultados se presentarán en un informe escrito.

3.2 Lugar de entrega de los servicios

Los servicios serán entregados en las oficinas de Infonavit ubicadas en Eramanca del Muerto 280, Guadalupe Inn, 06020 Ciudad de México, CDMX.

La disponibilidad del servicio se medirá con base en el tiempo operativo mensual. En caso de no cumplir con los niveles de servicio, se aplicarán las deductivas especificadas en la sección "Penalizaciones y deductivas".

Indicador	Nivel de Servicio
Disponibilidad de la plataforma	>= 95% manual

Se aplicarán penalizaciones por incumplimiento o retraso cuando no se proporcione los servicios en la forma y términos estipulados, de acuerdo con lo siguiente:

Descripción	Penalización
Retraso en la implementación inicial	3% del valor promedio mensual del monto máximo del contrato por cada día natural de retraso.
Retraso en tiempo de respuesta y solución para incidentes de severidad Alta	1.2% del valor en la factura mensual correspondiente al servicio afectado, por cada día natural o fracción de retraso.
Retraso en tiempo de respuesta y solución para incidentes de severidad Media	1.15% del valor en la factura mensual correspondiente al servicio afectado, por cada día natural o fracción de retraso.
Retraso en tiempo de respuesta y solución para incidentes de severidad Baja	1% del valor en la factura mensual correspondiente al servicio afectado, por cada día natural o fracción de retraso.

Se aplicarán deducciones por el cumplimiento parcial o deficiente en la prestación del servicio, de acuerdo con lo siguiente:

Descripción	Deducciones
Porcentaje de disponibilidad de la plataforma en el mes	5% del valor en la factura mensual correspondiente al servicio afectado por incumplimiento del indicador.

Lo anterior 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 de Bienes, Contratación de Servicios y Obras y Servicios relacionadas con las mismas del Infonavit atendiendo a la criticidad y a los tiempos de afectación del servicio.

3.4 Seguridad

3.4.1 Política de Seguridad de la Información

El proveedor deberá apegarse y cumplir plenamente con las Políticas de Seguridad de la Información del Instituto aplicables al servicio, las cuales se harán de su conocimiento una vez formalizado el contrato.

3.4.2 Organización de Seguridad de la Información

El proveedor deberá apegarse y cumplir con las Políticas de Seguridad de la Información del Infonavit, relacionadas con el uso de dispositivos móviles, así como los lineamientos para trabajo remoto en el caso que así se requiera.

Está prohibido otorgar acceso a información y sus activos relacionados por medio de dispositivos móviles al personal externo, aliados estratégicos, contratistas y usuarios de terceros partes, exceptuando el acceso por medio de una laptop que cuente con los mecanismos de control para el manejo de dispositivos móviles establecidos y cuente con las autorizaciones correspondientes.

3.4.3 Devolución de activos/Borrado seguro

El proveedor ganador 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 cuente actualmente el Instituto.

3.4.4 Gestión de Activos

El proveedor ganador, aliados estratégicos, contratistas y usuarios de terceras partes que tengan acceso a los activos de información deben seguir los mecanismos definidos para el uso apropiado de los activos de información.

3.4.5 Control de Accesos

El proveedor ganador, aliados estratégicos, contratistas y usuarios de terceras partes son responsables de implementar y dar cumplimiento a la Política de Control de Accesos dentro de sus áreas de responsabilidad y, de abstenerse de realizar incumplimientos o infracciones a la misma, manteniendo especial cuidado en sus prohibiciones.

3.4.6 Seguridad de las comunicaciones

El proveedor ganador deberá formalizar un acuerdo de confidencialidad y no divulgación de información del Infonavit, así como del uso aceptable de los activos de información para la prestación de servicios tercerizados, el cual deberá estar alineado a las políticas de seguridad de la información, recomendaciones normativas, leyes y regulaciones aplicables al Infonavit, su vigencia será por lo menos cinco años al finalizar la relación de prestación de servicios,

Todo intercambio de información sensible, por medio mensajería electrónica solo deberá enviarse a usuarios de correo electrónico externo corporativo, además deberá incluir un mensaje de aviso de confidencialidad.

El envío de información que contenga información personal, deberá incluir un mensaje de aviso de privacidad.

La violación de un acuerdo de confidencialidad y no divulgación de información del Infonavit, así como del uso aceptable de los activos de información deberá ser tratada como un incidente de seguridad cumpliendo la Política de Gestión de Incidentes de Seguridad de la Información.

3.4.7 Seguridad Física y del Entorno

El proveedor ganador, aliados estratégicos, contratistas y usuarios de terceras partes que necesite laborar de forma regular en las instalaciones del Infonavit, deberá tramitar un acceso por proyecto a través de la Gerencia de Soluciones Tecnológicas, responsable de esto, y el acceso debe tener una vigencia de hasta 30 días. Si al término del periodo autorizado es necesaria su renovación, se deberá realizar una nueva solicitud para que el área de vigilancia autorice el acceso nuevamente,

El proveedor ganador, aliados estratégicos, contratistas y usuarios de terceras partes con acceso por proyecto deberá ingresar al módulo de recepción con su identificación oficial o identificación laboral vigente.

3.4.8 Cumplimiento

Se deberá incluir en todos los instrumentos jurídicos para la adquisición de servicios con contratistas una cláusula de cesión de derechos de propiedad intelectual de aquellos desarrollos técnicos y/o científicos derivados del objeto del instrumento jurídico o que surjan como consecuencia de la prestación de los servicios; dichos desarrollos técnicos y/o científicos serán de la exclusiva propiedad del Infonavit y, por lo tanto, éste tendrá la libre disposición de ellos.

3.4.9 Privacidad de la información

El proveedor ganador deberá guardar la confidencialidad de la información entregada por el Instituto, implementando un esquema de confidencialidad de la información, para que los datos del trabajador o usuario final no sean identificados, ni grabados en ningún sistema o método que permita su recuperación posterior (basas de datos, medios magnéticos, entre otros).

El proveedor únicamente utilizará la información facilitada por las encuestas para el fin mencionado en las presentes especificaciones técnicas. Dado lo anterior el Proveedor no podrá reproducir, modificar, hacer pública o divulgar a terceros la información objeto del presente documento sin previa autorización escrita y expresa del Instituto.

3.4.10 Transferencia de conocimientos

El proveedor ganador deberá realizar la transferencia de conocimientos que se genere durante la ejecución de este servicio al personal del Infonavit, que permita que éste obtenga la información necesaria para ejecutar las actividades estratégicas por sí mismo.

Se contará con un periodo de 30 días naturales antes de la finalización del contrato para realizar todas las labores de transferencia de recursos clave, conocimiento y documentación relacionados con el servicio de las presentes especificaciones técnicas, que permita al Infonavit mantener la estabilidad del servicio que se ofrece a los usuarios.

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

Nota: El líder de proyecto definirá el periodo requerido para la transferencia de conocimiento de parte del proveedor ganador.

4. Requisitos que deben cumplir los proveedores participantes.

El licitante deberá cumplir con todos los requisitos solicitados en el Anexo 1.1 Matriz de Evaluación Técnica.

El incumplimiento de cualquiera de los requisitos será motivo de descalificación.

5. Entregables

No.	Concepto	Cantidad	Fecha de entrega	Responsable de validar el entregable
1	Entregar la siguiente documentación en formato libro dirigida al Responsable de Supervisión y Ejecución de la Gerencia Sr. Soluciones Tecnológicas del Instituto, firmada por el representante legal del proveedor: • Carta con la presentación del líder de proyecto y personal que atenderá el servicio. • Carta de confidencialidad de datos. • Carta de protección de datos personales. • Plan de comunicación. • Plan de atención de fallas. • Plan de borrado Seguro. • Políticas de copias de seguridad y respaldos de información. • Minuta de Kick-Off	1	Durante los primeros 10 días hábiles posteriores a la firma del contrato.	Gerencia Sr. Soluciones Tecnológicas
2	Implementación del modelo de despliegue de satisfacción del usuario (Constancia de Inicio)	1	Durante los primeros 15 días hábiles posteriores a la firma del contrato.	Gerencia Sr. Soluciones Tecnológicas. Gerencia de Canales Digitales

3	Informe de desempeño de satisfacción que incluirá lo siguiente: - Resumen de satisfacción - Mapa de prioridad - Líneas de Tendencia - Informes de distribución de pregunta modelo - Distribución de preguntas específicas - Respuestas abiertas	24	5 días hábiles posteriores al mes vencido	Gerencia Sr. Soluciones Tecnológicas Gerencia de Canales Digitales
4	Bitácora con el detalle de incidentes del servicio.	24	5 días hábiles posteriores al mes vencido	Gerencia Sr. Soluciones Tecnológicas Gerencia de Canales Digitales
5	Servicio de Análisis y Satisfacción Resúmenes de Satisfacción Integral (RSIs)	4	1ro. Quinto mes. 2do. Décimo mes. 3er. Decimoquinto mes. 4to. Vigésimo mes.	Gerencia Sr. Soluciones Tecnológicas
6	Servicio de Revisión de la Auditoría de Usabilidad Revisión de Auditoría de Usabilidad (UAR)	4	1ro. Quinto mes. 2do. Décimo mes. 3er. Decimoquinto mes. 4to. Vigésimo mes.	Gerencia Sr. Soluciones Tecnológicas
7	Reporte de análisis consolidado de los resultados del Instituto durante el periodo del servicio.	1	Al finalizar el servicio.	Gerencia Sr. Soluciones Tecnológicas
8	Resumen de la información a final del contrato y evidencia de ejecución del plan de trabajo según	1	Al finalizar el servicio.	Gerencia Sr. Soluciones Tecnológicas

Los entregables del 3 y 4 correspondientes al último periodo del servicio, deberán entregarse al término del contrato.

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. Soporte

El personal asignado para el servicio de soporte cumplirá con los niveles de servicio convenidos en términos de disponibilidad y funcionalidad de los sistemas aplicativos en el ambiente de producción.

- Disponibilidad continua del servicio para todas las funcionalidades: administrativas, operativas, de estadística.

- Asistencia Soporte Técnico on site y / o vía telefónica, 7 * 24 en caso de requerirse para solucionar alguna falla.
- Solución de Incidentes con base en el Plan de Comunicaciones (matriz de escalamiento).
- El Proveedor deberá ofrecer un canal de comunicación o centro de servicio para reportar y levantar incidentes, asesorías, mantenimientos, etc.

El proveedor ganador deberá apegarse a lo siguiente:

- Toda solicitud de TI al Proveedor deberá ser contestada vía correo electrónico y generarse como un entregable para su facturación. (Establecer dentro del Plan de Comunicación)
- El servicio proporcionado por el Proveedor para el Infonavit no está sujeto a litigios y se tendrá que dar con base al nivel de servicio acordado.
- Se debe de atender de forma inmediata y con los niveles de servicio establecidos los requerimientos o incidentes siendo esta prioridad de atención para el Proveedor.
- Todo acuerdo establecido para la atención de incidentes o requerimientos con el Proveedor se deberá de documentar vía minuta firmada y con Vo Bo por parte de TI, siendo un entregable por parte del Proveedor para su facturación.
- Toda actividad durante la vigencia del contrato deberá de contar con un entregable por medio del cual se pueda dar una evaluación cuantitativa y cualitativa.
- Todo entregable debe de especificar una evaluación cuantitativa y/o cualitativa siendo parte de la documentación para la generación de la facturación.

8. Capacitación y/o actualización

El proveedor ganador proporcionará capacitación sobre el uso de la herramienta al personal asignado por el Infonavit. Esta será programada en coordinación con la Gerencia de Canales Digitales y será impartida de manera presencial o remota.

9. Vigencia

24 meses contados a partir de la formalización del contrato.

10. Forma de Pago *

Tomando en consideración que la contratación solicitada será mediante contrato cerrado, la forma de pago será de la siguiente manera:

24 pagos mensuales iguales a mes vencido, contra entregables 3 y 4 (descritos en el apartado 5 de estas especificaciones técnicas, previa presentación de las facturas correspondientes para revisión y visto bueno del Responsable de Supervisión y Ejecución de la Gerencia Sr. Soluciones Tecnológicas.

11. Criterios de evaluación técnica

El criterio de evaluación será binario con base en el Artículo 52 de los Lineamientos de las Políticas Aplicables a las Adquisiciones y Arrendamientos de Bienes, Contratación de Servicios y Obras y Servicios Relacionados con las mismas del Infonavit y se asignará al proveedor que oferte el precio más bajo.

12. Documentos Anexos

- Anexo 1.1. Matriz de evaluación técnica
- Anexo 2 Formato para Presentar la Propuesta Económica

4

4

ANEXO 2
FORMATO PARA PRESENTAR LA PROPUESTA ECONÓMICA

SE PUBLICA POR SEPARADO Y FORMA PARTE INTEGRAL DE LAS BASES DE
LICITACIÓN.

Nombre, cargo y firma del Representante Legal

ANEXO 3

FORMATO PARA PRESENTAR PREGUNTAS

(DEBERÁ SER ENVIADO A LOS CORREOS ELECTRÓNICOS SEÑALADOS EN LA PÁGINA 3 DE LAS BASES DE LICITACIÓN, EN ARCHIVO WORD EDITABLE)

LICITACIÓN ABIERTA NÚM. 000/GA/2022-0000

RAZÓN SOCIAL COMPLETA DE LA EMPRESA Y/O PERSONA FÍSICA: _____

El que suscribe _____, en mi carácter de Representante Legal solicito de la manera más atenta sean respondidas las siguientes preguntas:

NÚMERO DE PREGUNTA	PÁGINA REFERENCIA TEXTO DE REFERENCIA EN LA PREGUNTA PREGUNTA / PETICIÓN RESPUESTA

NOMBRE Y FIRMA DEL REPRESENTANTE LEGAL Y/O PERSONA FÍSICA

FECHA:

ANEXO 4
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):	
Referencias 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 se 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 aceptar 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 genero alguno que se haya escudado 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 33 de las Políticas Aplicables a las Adquisiciones y Arrendamientos de Bienes, Contratación de Servicios y Obras y Servicios Relacionados con las mismas del Infonavit.

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 convocados extranjeros, la información solicitada en este formato deberá ajustarse a la documentación equivalente, considerando su nacionalidad y de conformidad a las disposiciones aplicables."



**ANEXO 5
CARTA COMPROMISO LICITACIÓN ABIERTA**

(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 abierta 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 al 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 monopolísticas y concentraciones ilícitas, así como manifiesta su compromiso de abstenerse de realizar cualquier acto que resulte contrario a la legalidad 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, comprometiendo a mantener 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 54 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 del artículo 8 de sus Lineamientos.

Saludos cordiales.

Atentamente

{Firma autógrafa y nombre del representante legal o persona física}
c.c.p. (En caso de no cumplirlo necesario).- Presente.

ANEXO 6
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

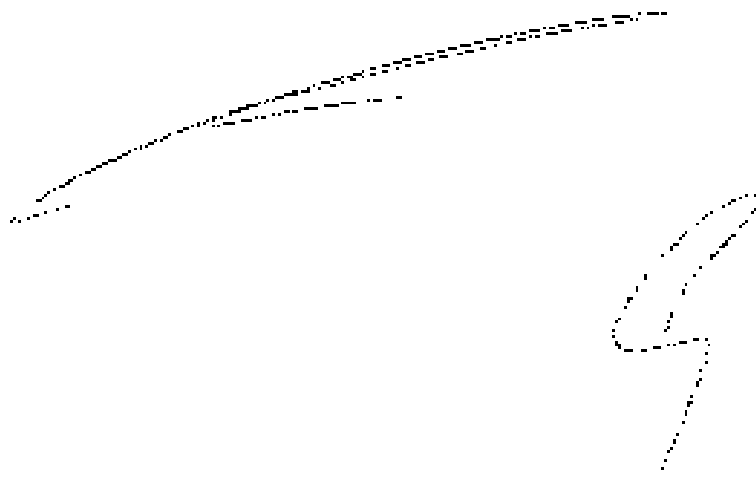
Por: (Nombre de la empresa participante)

Para: Garantizar por (Nombre de la empresa participante) hasta por la expresa cantidad de \$ (5% del monto de la propuesta expresado en número y letra M.N.), como máximo para el sostenimiento de sus proposiciones en la Licitación Abierta N.ºm. 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 Abierta N.ºm. 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 cubra expedita, considerándose como la 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 extingue y tendrá una vigencia durante la subsanación de todos los recursos legales o judiciales 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 se otorgan en 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 7
TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LAS BASES DE LA LICITACIÓN ABIERTA, ASÍ 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 inhabilitados 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 declarados o sujetos 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 Instituto por causas imputables al proveedor y/o presenten acciones pendientes de solucionar y/o que éstas hayan procedido a demandar el cumplimiento forzoso o la resolución 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 resolución 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 trata. Se entenderá como información privilegiada, aquella que coloca 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 u políticas de la otra persona, ya sea por medio de la propiedad de acciones u otros valores con derecho a voto, u en 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 por su calidad, 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 construcción.

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 técnica, 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 previstos 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 complementar a 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 considere para la adjudicación que es el de precio más bajo, siempre y cuando éste resulte solvente técnico 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 inserción que celebre la Comisión 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 empacados, con lo que se determinarán los subsecuentes lugares que ocuparán tales proposiciones.

En caso de que no se hubiera previsto en la segunda etapa y se regulara llevar a cabo el desempate, previa invitación por escrito a los licitantes empacados se solicitará mejorar 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 las reglas y solicitudes en las bases de licitación.

Los criterios de evaluación que pueden 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 determinarse 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 servicio que en su caso se 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 en 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 técnicas y económicas por los proveedores participantes, la recepción y apertura de las mismas, entrega de las actas, no implica la aceptación de las mismas por parte de Infonavit.
- II. El Infonavit no estará obligado a designar a un ganador, ni a celebrar algún contrato y/o pedido con los proveedores participantes.
- 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 cancelar el procedimiento de contratación, partidas o conceptos cuando se presente caso fortuito, fuerza mayor o cuando existan circunstancias decididamente justificadas que pudieran ocurrir en detrimento del patrimonio del Infonavit o que precisen la preparación 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, viajes, costos, 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 se sea exigible, además de garantizar la continuación en la prestación del servicio materia del contrato y/o pedido.

- iii. El proveedor deberá sustituir a petición del Infonavit, los productos, técnicas, manifiestos 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 que se le reconozca o se presuma autorizado para tal efecto.
- 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 incumplimiento 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 pacta 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 Usaria 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 corresponde a los bienes o servicios entregados o prestados con atraso.

La aplicación de penas convencionales quedará bajo la más estricta responsabilidad de Área Usaria 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 Usaria, 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 pagada 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 corresponde del monto total del contrato o pedido.

la aplicación de deducciones a los que se haga acreedor el Proveedor por motivo de los bienes entregados o servicios prestados de manera parcial o deficiente, quedará bajo la más estricta responsabilidad del Área Usuaria, a través del Responsable de Supervisión y Ejecución, conforme al código que remite 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 GUÍA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LOS PROVEEDORES DEL INFONAVIT.

En cumplimiento de 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://portal.mx.infonavit.org.mx/wps/wcm/connect/facab0f6-7c11-4af1-a7a1-c7f0f612fbd7/Guia_responsabilidad_social.pdf?MOD=AJPERES&ContentCache=NONE&CACHE=ON&CVID=0270YUU

Código de ética:

https://portal.mx.infonavit.org.mx/wps/wcm/connect/d3cfa129-4a28-4246-ad90-3bd5f0f7cc66/Codigo_etica.pdf?MOD=AJPERES&ContentCache=NONE&CACHE=ON&CVID=0270YUU

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 este por la rescisión del Contrato o Pedido, el Área Usuaria, 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 Usaria, 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 presentado.

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 hiciera entrega de los bienes o prestare los servicios, previa aceptación del Área Usaria, 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 partes correspondientes 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 cual 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 Usaria, 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 perjuicio al Instituto. Dicha comprobación tendrá que ser aprobada por el Comité. En este supuesto, se deberá obtener un dictamen en el que se justifiquen las imprevistas circunstancias o de generación que se ocasionarían, precisando en su caso, el plazo que permita al Proveedor subsanar el incumplimiento que hubiere motivado el inicio del 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, dejando abstenerse de hacer modificaciones que se refieran a creos, artículos, especificaciones y, en general, cualquier cambio que implique otorgar condiciones más ventajosas al Proveedor comparadas con las establecidas originalmente.

Lo anterior, sin menoscabo de la posibilidad de que el Instituto pueda ejercitar acción de rescancimiento 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 comunicaciones 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 solicitando 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 acción a las causas señaladas en el apartado D del artículo 36 de las Políticas, y cuando se convenga a las instancias 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 o las que se hubiere hecho acreedor el proveedor, previo a la determinación de las causas que dieron origen a dicha terminación, lo que deberá formalizarse mediante el convenio de finiquito correspondientes.

DÉCIMA SEXTA. - RESPONSABILIDAD LABORAL.

El proveedor que resulte adjudicatario 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 de 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 el carácter de intervencientes 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 esta sección le interpongan los trabajadores que le presten servicios.

DÉCIMA SÉPTIMA. - 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 otros cláusulas o arreglos para obtener ventajas.
4. Si presentan propuestas con arreglo de precio entre participantes.

5. Si no cumplaga puntualmente su propuesta técnica y económica en la fecha y horario establecido en los 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 el Infonavit 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 cumplan 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 Sostentamiento, dentro del sobre 1 denominado "Propuesta Técnica".

DÉCIMA OCTAVA. - DOCUMENTOS QUE DEBERÁ 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 o 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) Si cubiere 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) Cuando continuarse con el procedimiento se puedan 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 FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO Y/O PEDIDO

Quando 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 de Infonavit para abstenerse de otorgar 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, recomendar los daños y perjuicios que se hayan ocasionado por la falta de formalización del mismo, independientemente de que el saido 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.

Quando 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 de 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 personal, el correo

Adicionalmente se le practicarán las notificaciones por notulón dentro de las instalaciones del Instituto que se celebrarán en parciales efectos.

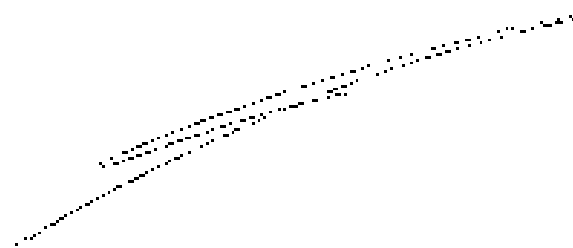
III. Las pruebas que nacen y guardan relación directa e inmediata con los actos que impugna. Tratándose de documentales que formen parte del procedimiento de contratación que obren en poder de la convocante, bastará que se muestren para que esta debe remitirlos en copia impresa o digital dependiendo de la naturaleza 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.

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

Además, 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.

2





**ANEXO B
ENCUESTA DE ATENCIÓN**

Licitación Abierta No. _____

Concepto: _____

Nombre de Proveedor: _____

Fecha: _____

	PREGUNTA	Persona			COMENTARIOS
		Muy Satisfecho	Satisfecho	No Satisfecho	
1	¿El lugar donde se desarrolló la Licitación Abierta contó con las medidas de seguridad?				
2	¿Cómo calificaría al personal que atendió el proceso de Licitación Abierta?				
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 Abierta?				
6	¿Considera que las Bases de Licitación y especificaciones técnicas de esta Licitación Abierta fueron claras?				
7	¿Considera que el proceso de contratación fue realizado de forma transparente?				