

Calendario de eventos

PRECONVOCATORIA:

DIA:	27	MES:	ENERO	AÑO:	2012	HORA:	16:00
LUGAR:	COMPRANET						

CONVOCATORIA O INVITACIÓN

DIA:		MES:		AÑO:		HORA:	
-------------	--	-------------	--	-------------	--	--------------	--

VISITA(S) A LAS INSTALACIONES: (NO APLICA)

DIA:		MES:		AÑO:		HORA:	
LUGAR:	SALA DE JUNTAS EN VIADUCTO MIGUEL ALEMÁN 105, COLONIA ESCANDÓN, DELEGACIÓN MIGUEL HIDALGO, C.P. 11800, MÉXICO, D.F.						

JUNTA(S) DE ACLARACIÓN(ES)

DIA:		MES:		AÑO:		HORA:	
LUGAR:	COMPRANET						

ACTO DE PRESENTACIÓN Y APERTURA DE PROPOSICIONES:

DIA:		MES:		AÑO:		HORA:	
LUGAR:	COMPRANET						

ACTO DE NOTIFICACIÓN DE FALLO:

DIA:		MES:		AÑO:		HORA:	
LUGAR:	COMPRANET						

FECHA ESTIMADA DE FORMALIZACIÓN DE CONTRATO:

DIA:		MES:		AÑO:		HORA:	
LUGAR:	SALA DE JUNTAS EN VIADUCTO MIGUEL ALEMÁN 105, COLONIA ESCANDÓN, DELEGACIÓN MIGUEL HIDALGO, C.P. 11800, MÉXICO, D.F.						

CONTENIDO

- 1. DATOS GENERALES.**
 - 1.1 PLAZO Y CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.**
 - 1.2 IDIOMA DE LA PROPOSICIÓN.**
 - 1.3 PRESUPUESTO AUTORIZADO.**

- 2. OBJETO Y ALCANCE.**
 - 2.1 AGRUPACIÓN POR PARTIDAS.**
 - 2.2 NORMAS DE CALIDAD.**
 - 2.3 PRUEBAS.**
 - 2.4 TIPO DE CONTRATO.**
 - 2.5 ABASTECIMIENTO SIMULTÁNEO.**
 - 2.6 SUSCRIPCIÓN Y MODIFICACIÓN DEL CONTRATO.**
 - 2.6.1 SUSCRIPCIÓN DEL CONTRATO.**
 - 2.6.2 MODIFICACIONES AL CONTRATO.**
 - 2.6.3 OTORGAMIENTO Y LIBERACIÓN DE GARANTÍAS.**
 - 2.6.3.1 PARA EL CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO.**
 - 2.6.3.2 LIBERACIÓN DE GARANTÍA.**

- 3. FORMA Y TÉRMINOS DE LOS ACTOS DEL PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN.**
 - 3.1 REDUCCIÓN DE PLAZOS.**
 - 3.2 CALENDARIO DE EVENTOS.**
 - 3.3 VIGENCIA DE LAS PROPOSICIONES.**
 - 3.4 PROPOSICIONES CONJUNTAS.**
 - 3.5 PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN.**
 - 3.5.1 JUNTA DE ACLARACIONES,**
 - 3.5.2 PROPOSICIÓN A TRAVÉS DE COMPRANET.**
 - 3.5.3 PRESENTACIÓN Y APERTURA DE PROPOSICIONES.**
 - 3.5.4 ACREDITAMIENTO DE EXISTENCIAS Y PERSONALIDAD JURÍDICA.**
 - 3.5.5 FALLO DE LA LICITACIÓN Y FIRMA DEL CONTRATO.**

- 4. ENUMERACIÓN DE REQUISITOS.**
 - 4.1 REQUISITOS DE CUMPLIMIENTO INDISPENSABLE PARA EVALUAR LA PROPOSICIÓN CUYO INCUMPLIMIENTO SERÁ MOTIVO DE DESECHAMIENTO.**
 - 4.1.1 DE LA DOCUMENTACIÓN LEGAL Y ADMINISTRATIVA.**
 - 4.1.2 DE LOS REQUISITOS TÉCNICOS.**
 - 4.2 REQUISITOS OPCIONALES Y DE OTORGAMIENTO DE PUNTOS Y PORCENTAJES, CUYO INCUMPLIMIENTO NO ES MOTIVO DE DESECHAMIENTO.**
 - 4.2.1 DE LA DOCUMENTACIÓN LEGAL Y ADMINISTRATIVA.**
 - 4.2.2 DEL ANEXO TÉCNICO.**

- 5. CRITERIOS ESPECÍFICOS DE EVALUACIÓN DE PROPOSICIONES Y ADJUDICACIÓN DE CONTRATO.**
 - 5.1 EVALUACIÓN DE LAS PROPOSICIONES.**
 - 5.1.1 EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA ECONÓMICA.**
 - 5.1.2 EVALUACIÓN DE LA PUNTUACIÓN.**
 - 5.2 ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO.**

- 6. DOCUMENTOS Y DATOS QUE DEBEN PRESENTAR LOS LICITANTES.**
 - 6.1 LEGALES Y ADMINISTRATIVOS.**
 - 6.1.1 ACREDITACIÓN DE PERSONALIDAD.**

- 6.1.2 ACREDITAMIENTO DEL CUMPLIMIENTO DE NORMAS.
- 6.1.3 DIRECCIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO.
- 6.1.4 SUPUESTOS ESTABLECIDOS EN LOS ARTÍCULOS 50 Y 60, ANTEPENÚLTIMO PÁRRAFO DE LA LEY.
- 6.1.5 DECLARACIÓN DE INTEGRIDAD.
- 6.1.6 CARÁCTER DE ESTRATIFICACIÓN.
- 6.1.7 PROPOSICIÓN CONJUNTA.

7. INCONFORMIDADES.

8. FORMATOS.

GLOSARIO

EN LOS ASPECTOS LEGAL Y ADMINISTRATIVO, EN ADICIÓN A LAS DEFINICIONES CONTENIDAS EN LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO, SU REGLAMENTO Y EL MANUAL EN MATERIA DE ADQUISICIONES, SE ENTENDERÁ POR:

LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL ELECTRÓNICA	EN LA CUAL EXCLUSIVAMENTE SE PERMITIRÁ LA PARTICIPACIÓN DE LOS LICITANTES A TRAVÉS DE COMPRANET, SE UTILIZARÁN MEDIOS DE IDENTIFICACIÓN ELECTRÓNICA.
CONVOCATORIA:	EL DOCUMENTO QUE SE PONE A DISPOSICIÓN DE LOS INTERESADOS Y EL CUAL CONTIENE LOS ASPECTOS, LAS ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO, OBJETO DE LA LICITACIÓN Y LOS REQUISITOS Y CONDICIONES DE PARTICIPACIÓN.
LICITANTE GANADOR:	LA PERSONA A QUIEN SE ADJUDIQUE EL CONTRATO.
CONSEJO (CPTM):	EL CONSEJO DE PROMOCIÓN TURÍSTICA DE MÉXICO, S.A. DE C. V.
LEY:	LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO.
MEDIOS REMOTOS DE COMUNICACIÓN ELECTRÓNICA:	LOS DISPOSITIVOS TECNOLÓGICOS PARA EFECTUAR TRANSMISIÓN DE DATOS E INFORMACIÓN A TRAVÉS DE COMPUTADORAS, LÍNEAS TELEFÓNICAS, ENLACES DEDICADOS, MICROONDAS Y SIMILARES.
PROPOSICIÓN:	CONJUNTO DE DOCUMENTOS QUE CONFORMAN LA PROPUESTA TÉCNICA Y ECONÓMICA.
OIC:	EL ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN EL CONSEJO.
REGLAMENTO:	EL REGLAMENTO DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO.
REPRESENTANTE:	EL APODERADO LEGAL DE CADA LICITANTE.
SFP:	LA SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA.

- SE:** LA SECRETARÍA DE ECONOMÍA.
- SHCP:** LA SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO.
- DNI:** EL DERECHO DE NO INMIGRANTE QUE PREVÉ LA LEY FEDERAL DE DERECHOS.
- INVESTIGACIÓN DE MERCADO:** LA VERIFICACIÓN DE LA EXISTENCIA DE BIENES, ARRENDAMIENTOS O SERVICIOS DE PROVEEDORES A NIVEL NACIONAL O INTERNACIONAL Y DEL PRECIO ESTIMADO BASADO EN LA INFORMACIÓN QUE SE OBTENGA EN EL CONSEJO, DE ORGANISMOS PÚBLICOS O PRIVADOS, DE FABRICANTES DE BIENES O PRESTADORES DEL SERVICIO, O DE UNA COMBINACIÓN DE DICHAS FUENTES DE INFORMACIÓN.

EN LOS ASPECTOS TÉCNICOS.

CENTRO DE CONTACTO:	CENTRO ESPECIALIZADO EN LA ADMINISTRACIÓN Y ATENCIÓN DE INTERACCIONES EN MEDIOS ELECTRÓNICOS (VOZ Y DATOS) ENTRE TURISTAS POTENCIALES Y EL CONSEJO, POR MEDIO DE EJECUTIVOS DE ATENCIÓN Y A TRAVÉS DE SISTEMAS INTEGRADOS DE CÓMPUTO Y TELEFONÍA.
MERCADEO DIRECTO:	ACCIÓN TENDIENTE A INCENTIVAR UNA RESPUESTA DEL TURISTA POTENCIAL, POR MEDIOS QUE INTERACTÚAN EN FORMA DIRECTA CON EL CONSUMIDOR, COMO SON EL CORREO DIRECTO, CORREO ELECTRÓNICO, ENTRE OTROS.
TELEMERCADERO	ACTIVIDAD PROMOCIONAL SOBRE LOS ATRACTIVOS Y SERVICIOS TURÍSTICOS DEL PAÍS, QUE PERMITE UN CONTACTO INSTANTÁNEO, UNO A UNO, ENTRE TURISTAS POTENCIALES Y EL CONSEJO.
PROGRAMA COOPERATIVO	AQUELLA QUE SE REALIZA CON LA PARTICIPACIÓN DE SOCIOS COMERCIALES PARA DIFUNDIR LA IMAGEN DE DESTINOS TURÍSTICOS DE MÉXICO EN EL MERCADO OBJETIVO.

CONVOCATORIA

1. DATOS GENERALES

EL CONSEJO DE PROMOCIÓN TURÍSTICA DE MÉXICO, S. A. DE C. V., EN CUMPLIMIENTO A LO ESTABLECIDO POR EL ARTÍCULO 134 DE LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS, Y DE LAS DISPOSICIONES QUE ESTABLECEN LOS ARTÍCULOS 26, FRACCIÓN I, 26 Bis, FRACCIÓN III, 28, FRACCIÓN III, 29, 30 Y 47 DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO Y DEMÁS RELATIVOS DE SU REGLAMENTO, POR CONDUCTO DE LA DIRECCIÓN EJECUTIVA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS, A TRAVÉS DE LA DIRECCIÓN DE RECURSOS MATERIALES, CON DOMICILIO EN AVENIDA VIADUCTO MIGUEL ALEMÁN No. 105, COLONIA ESCANDÓN, CÓDIGO POSTAL 11800, DELEGACIÓN MIGUEL HIDALGO, CIUDAD DE MÉXICO, DISTRITO FEDERAL, TELÉFONO 52784200, EXT. 1220 Y CORREO ELECTRÓNICO adquisiciones@visitmexico.com. adquisiciones@promotur.com.mx CELEBRARÁ LA LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL ELECTRÓNICA No. LA-021W3J001-I__-2012, RELATIVA A CONTRATACIÓN DE SERVICIOS INTEGRALES DE CONTACTO PARA MERCADEO DIRECTO Y TELEMERCADERO, EN EL MERCADO DE EUROPA, BAJO LA SIGUIENTE:

1.1 PLAZO Y CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.

LA VIGENCIA DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS, ABARCARÁ DOS EJERCICIOS PRESUPUESTALES A PARTIR DEL XX DE MARZO 2012 AL 31 DE MARZO 2013.

1.2 IDIOMA DE LA PROPOSICIÓN.

EL IDIOMA EN QUE DEBERÁ PRESENTARSE LA PROPOSICIÓN ES EL ESPAÑOL.

1.3 PRESUPUESTO AUTORIZADO.

EL CONSEJO CUENTA CON LA ASIGNACIÓN PRESUPUESTAL Y CON LA DISPONIBILIDAD DE RECURSOS PROVENIENTES DE LA CAPTACIÓN DEL DERECHO DE NO INMIGRANTE (DNI) PARA EL PAGO DE LOS SERVICIOS OBJETO DE ESTE CONTRATO EN LA PARTIDA PRESUPUESTAL 36201 CORRESPONDIENTE A “*DIFUSIÓN DE MENSAJES COMERCIALES PARA PROMOVER LA VENTA DE PRODUCTOS O SERVICIOS*”, QUE FUERON AUTORIZADOS POR LA SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO MEDIANTE OFICIO NO. 307-A-7070 DE FECHA 21 DE DICIEMBRE DE 2010, ASÍ COMO CON LAS REQUISICIONES EMITIDAS POR EL CONSEJO, CON NÚMEROS DE FOLIO _____;

2. OBJETO Y ALCANCE.

CONTRATACIÓN DE SERVICIOS INTEGRALES DE CONTACTO PARA MERCADEO DIRECTO Y TELEMERCADERO, EN EL MERCADO DE EUROPA, LA DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LOS SERVICIOS SE MUESTRA EN EL **ANEXO TÉCNICO**.

2.1 AGRUPACIÓN POR PARTIDAS

PARTIDA UNICA: MERCADO DE EUROPA:
España, Alemania, Francia, Italia y Reino Unido
Portugal, Bélgica, Holanda, Austria, Suecia y Suiza.

2.2 NORMAS DE CALIDAD.

PARA ESTA LICITACIÓN NO SE CONSIDERAN.

2.3 PRUEBAS.

PARA ESTA LICITACIÓN NO SE CONSIDERAN PRUEBAS.

2.4 TIPO DE CONTRATO.

EL CONTRATO QUE SE ADJUDIQUE COMO RESULTADO DE ESTA LICITACIÓN SERÁ ABIERTO EN LOS TÉRMINOS DEL ARTÍCULO 47 DE LA LEY CON UN PRESUPUESTO A EJERCER:

UN MONTO MÍNIMO DE **\$3'546,236.55** (TRES MILLONES QUINIENTOS CUARENTA Y SEIS MIL DOSCIENTOS TREINTA Y SEIS PESOS 55/100 M.N.) Y UN MÁXIMO DE **\$8'865,591.38** (OCHO MILLONES OCHOCIENTOS SESENTA Y CINCO MIL QUINIENTOS NOVENTA Y UN PESOS 38/100 M.N.). QUE DEBERÁ APLICARSE PARA LA REALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS EN DOS PERÍODOS CONFORME A LO SIGUIENTE:

- I. UN MONTO MÍNIMO DE \$2'696,236.55 (DOS MILLONES SEISCIENTOS NOVENTA Y SEIS MIL DOSCIENTOS TREINTA Y SEIS PESOS 55/100 M.N.) Y UN MÁXIMO DE \$6'740,591.38 (SEIS MILLONES SETECIENTOS CUARENTA MIL QUINIENTOS NOVENTA Y UN PESOS 38/100 M.N.), EN EL PERIODO COMPRENDIDO DEL 16 DE MARZO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012.
- II. UN MONTO MÍNIMO DE \$850,000.00 (OCHOCIENTOS CINCUENTA MIL PESOS 00/100 M.N.) Y UN MÁXIMO DE \$2'125,000.00 (DOS MILLONES CIENTO VEINTICINCO MIL PESOS 00/100 M.N.), EN EL PERIODO COMPRENDIDO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE MARZO 2013.

LA MONEDA EN QUE DEBERÁ COTIZARSE LA PROPUESTA SERÁ EN PESOS DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS.

LOS PRECIOS UNITARIOS SERÁN FIJOS DURANTE TODA LA VIGENCIA DEL CONTRATO.

EL CONSEJO ÚNICAMENTE ACEPTARÁ CUBRIR EL IMPUESTO AL VALOR AGREGADO, MISMO QUE DEBERÁ PRESENTARSE EN FORMA DESGLOSADA EN LAS FACTURAS.

PARA EFECTOS DE COTIZACIÓN DE LA PROPUESTA ECONÓMICA, EL LICITANTE DEBERÁ TOMAR COMO TIPO DE CAMBIO REFERENCIAL DE: \$ 21.00 (VEINTIÚN PESOS 00/100) POR EURO.

2.5 ABASTECIMIENTO SIMULTÁNEO.

LA TOTALIDAD DE LOS SERVICIOS REQUERIDOS EN ESTA LICITACIÓN SERÁN OBJETO DEL CONTRATO QUE SE ADJUDIQUE A UN SOLO LICITANTE, Y NO SE CONSIDERA EL ABASTECIMIENTO SIMULTÁNEO.

2.6 SUSCRIPCIÓN Y MODIFICACIÓN DEL CONTRATO.

2.6.1 SUSCRIPCIÓN DEL CONTRATO

EL MODELO Y CONDICIONES DEL CONTRATO, SE MUESTRAN EN EL **FORMATO J**, ESPECIFICANDO:

- EL PLAZO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.

- LAS DEDUCCIONES Y PENAS CONVENCIONALES QUE SE APLICARÁN POR INCUMPLIMIENTO.
- LA FORMA DE PRESENTACIÓN Y SUPUESTOS DE EJECUCIÓN DE LAS GARANTÍAS.
- LA PREVISIÓN DE AJUSTE DE GARANTÍAS POR MODIFICACIONES AL CONTRATO.
- EL DESGLOSE DEL IMPORTE A EJERCER.

EL LICITANTE QUE RESULTE GANADOR O SU REPRESENTANTE LEGAL, DEBERÁ PRESENTARSE A ENTREGAR LA DOCUMENTACIÓN LEGAL Y ADMINISTRATIVA SEÑALADA, EN LOS INCISOS A), B), C), D) Y E) DEL PRESENTE APARTADO, DENTRO DEL TÉRMINO DE CINCO DÍAS HÁBILES CONTADOS A PARTIR DE LA NOTIFICACIÓN DEL FALLO, CON EL PROPÓSITO DE QUE EL CONSEJO CUENTE CON TODOS LOS ELEMENTOS NECESARIOS PARA ESTAR EN CONDICIONES DE ELABORAR EL CONTRATO RESPECTIVO Y LLEVAR A CABO SU REVISIÓN Y SANCIÓN POR LA DIRECCIÓN EJECUTIVA JURÍDICA Y POSTERIOR A ELLO, PROCEDER A LA FORMALIZACIÓN EN CUALQUIER DÍA DENTRO DEL PLAZO MÁXIMO ESTABLECIDO EN EL ARTÍCULO 46 DE LA LEY, QUEDANDO BAJO LA RESPONSABILIDAD EXCLUSIVA DEL LICITANTE GANADOR, LA ENTREGA DE ESTA DOCUMENTACIÓN EN EL PLAZO SEÑALADO, EL CUAL UNA VEZ VENCIDO SIN QUE “EL CONSEJO” CUENTE CON DICHA DOCUMENTACIÓN, NO LE SERÁ ATRIBUIBLE A ÉSTE LA FALTA DE FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO RESPECTIVO.

EL HORARIO Y UBICACIÓN DONDE SERÁ ENTREGADA TAL DOCUMENTACIÓN SERÁ DE 9:00 A 14:00 Y DE 16:00 A 18:00 HORAS, EN LA GERENCIA DE ADQUISICIONES DEPENDIENTE DE LA DIRECCIÓN DE RECURSOS MATERIALES, SITA EN VIADUCTO MIGUEL ALEMÁN NÚMERO 105, 2º PISO, COL. ESCANDÓN, DELEGACIÓN MIGUEL HIDALGO, C. P. 11800, EN MÉXICO, DISTRITO FEDERAL, LA FALTA DE CUALQUIER DOCUMENTO O REQUISITO LEGAL DE LOS MISMOS, SERÁ MOTIVO PARA TENER COMO NO PRESENTADA EN SU TOTALIDAD LA DOCUMENTACIÓN REQUERIDA. PRESENTAR ORIGINAL Y FOTOCOPIA DE:

A).- ACTA CONSTITUTIVA DEBIDAMENTE INSCRITA EN EL REGISTRO PÚBLICO QUE CORRESPONDA Y DE SUS MODIFICACIONES EN SU CASO, SALVO QUE QUIEN PARTICIPE SEA PERSONA FÍSICA,

TRATÁNDOSE DE PERSONAS FÍSICAS DEBERÁN PRESENTAR ACTA DE NACIMIENTO CORRESPONDIENTE O, EN SU CASO, CARTA DE NATURALIZACIÓN RESPECTIVA EXPEDIDA POR LA AUTORIDAD COMPETENTE Y LA DOCUMENTACIÓN CON LA QUE DEMUESTRE TENER SU DOMICILIO LEGAL.

B).- PODER NOTARIAL DEBIDAMENTE EXPEDIDO POR NOTARIO PÚBLICO, EN EL CUAL SE FACULTE EXPRESAMENTE AL REPRESENTANTE PARA FIRMAR CONTRATOS. (PERSONA FÍSICA O MORAL). EN CASO DE PODERES GENERALES PARA ACTOS DE DOMINIO O DE ADMINISTRACIÓN, ÉSTOS DEBERÁN PRESENTAR LA INSCRIPCIÓN ANTE EL REGISTRO PÚBLICO QUE CORRESPONDA (MORAL).

C).- CÉDULA DE IDENTIFICACIÓN FISCAL DEL LICITANTE GANADOR (PERSONA FÍSICA O MORAL), O DOCUMENTO EQUIVALENTE EN EL PAÍS DE ORIGEN DEL LICITANTE..

D).- IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE DEL LICITANTE GANADOR O DE SU REPRESENTANTE LEGAL (PERSONA FÍSICA O MORAL).

E).- DOCUMENTO ACTUALIZADO EXPEDIDO POR EL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA (SAT), SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE SUS OBLIGACIONES FISCALES EN TÉRMINOS DE LA REGLA I.2.1.16 DE LA RESOLUCIÓN DE LA MISCELÁNEA FISCAL PARA EL 2012, PUBLICADA EN EL DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACIÓN EL 28 DE DICIEMBRE DE 2011.

LOS RESIDENTES EN EL EXTRANJERO QUE NO ESTÉN OBLIGADOS A PRESENTAR LA SOLICITUD DE INSCRIPCIÓN EN EL RFC Y QUE NO ESTÉN OBLIGADOS A PRESENTAR DECLARACIONES PERIÓDICAS EN MÉXICO, ASENTARÁN ESTAS MANIFESTACIONES **BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD** EN ESCRITO LIBRE QUE ENTREGARÁN AL CONSEJO, LA QUE GESTIONARÁ LA EMISIÓN DE LA OPINIÓN ANTE LA ADMINISTRACIÓN LOCAL DE SERVICIO AL CONTRIBUYENTE.

LOS SERVICIOS MATERIA DE ESTA LICITACIÓN NO PODRÁN SER SUBCONTRATADOS.

LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES QUE SE DERIVEN DEL CONTRATO NO PODRÁN CEDERSE EN FORMA PARCIAL NI TOTAL A FAVOR DE CUALQUIER OTRA PERSONA, CON EXCEPCIÓN DE LOS DERECHOS DE COBRO A FAVOR DE UN INTERMEDIARIO FINANCIERO, MEDIANTE OPERACIONES DE FACTORAJE O DESCUENTO ELECTRÓNICO EN CADENAS PRODUCTIVAS, CONFORME A LO PREVISTO EN LAS DISPOSICIONES GENERALES A LAS QUE DEBERÁN SUJETARSE LAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL PARA SU INCORPORACIÓN AL PROGRAMA DE CADENAS PRODUCTIVAS DE NACIONAL FINANCIERA S.N.C., INSTITUCIÓN DE BANCA DE DESARROLLO, PUBLICADAS EN EL DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACIÓN, EL 28 DE FEBRERO DE 2007, Y SUS REFORMAS Y ADICIONES DEL 6 DE ABRIL DE 2009 Y 25 DE JUNIO DE 2010.

TRATÁNDOSE DE LICITANTES EXTRANJEROS, TODA LA DOCUMENTACIÓN DEBERÁ PRESENTARSE TRADUCIDA POR ESCRITO AL IDIOMA ESPAÑOL Y LEGALIZADA POR EL CÓNSUL MEXICANO DEL LUGAR, O BIEN, TRATÁNDOSE DE DOCUMENTOS EXPEDIDOS EN EL TERRITORIO DE CUALQUIER PAÍS SUScriptor DE LA CONVENCION DE LA HAYA, POR LA QUE SE SUPRIME EL REQUISITO DE LEGALIZACIÓN DE LOS DOCUMENTOS PÚBLICOS EXTRANJEROS, DEL 5 DE OCTUBRE DE 1961; LA LEGALIZACIÓN POR PARTE DEL CÓNSUL SE PODRÁ SUSTITUIR POR LA APOSTILLA A LA QUE SE REFIERE LA CITADA CONVENCION.

2.6.2 MODIFICACIONES AL CONTRATO.

EL CONSEJO PODRÁ, DENTRO DE SU PRESUPUESTO APROBADO Y DISPONIBLE, BAJO SU RESPONSABILIDAD Y POR RAZONES FUNDADAS Y EXPLÍCITAS, ACORDAR EL INCREMENTO EN LA CANTIDAD DE SERVICIOS SOLICITADOS MEDIANTE MODIFICACIONES AL CONTRATO, EN CUALQUIER TIEMPO DURANTE SU VIGENCIA, SIEMPRE QUE EL MONTO TOTAL DE LAS MODIFICACIONES NO REBASE, EN CONJUNTO, EL VEINTE POR CIENTO DEL MONTO O CANTIDAD DE LOS CONCEPTOS Y VOLÚMENES ESTABLECIDOS ORIGINALMENTE EN LOS MISMOS Y EL PRECIO DE LOS SERVICIOS SEA IGUAL AL PACTADO ORIGINALMENTE.

EL CONSEJO SE ABSTENDRÁ DE HACER MODIFICACIONES QUE SE REFIERAN A PRECIOS, ANTICIPOS, PAGOS PROGRESIVOS, ESPECIFICACIONES Y, EN GENERAL, CUALQUIER CAMBIO QUE IMPLIQUE OTORGAR CONDICIONES MÁS VENTAJOSAS A UN PROVEEDOR COMPARADAS CON LAS ESTABLECIDAS ORIGINALMENTE.

2.6.3. OTORGAMIENTO Y LIBERACIÓN DE GARANTÍAS.

2.6.3.1 PARA EL CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO.

PARA GARANTIZAR EL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES ESTABLECIDAS EN EL CONTRATO QUE SE ADJUDIQUE, EL LICITANTE GANADOR, DENTRO DE LOS DIEZ DÍAS NATURALES SIGUIENTES A LA FIRMA DE DICHO CONTRATO, DEBERÁ ENTREGAR AL CONSEJO UNA FIANZA POR EL 10% (DIEZ POR CIENTO), SIN INCLUIR EL IMPUESTO AL VALOR AGREGADO DEL TOTAL DEL MONTO MÁXIMO TOTAL POR EROGAR EN EL EJERCICIO FISCAL DE QUE SE TRATE Y DEBERÁ SER RENOVADA CADA EJERCICIO POR EL MONTO A EROGAR EN EL MISMO, LA CUAL DEBERÁ PRESENTARSE A MÁS TARDAR DENTRO DE LOS PRIMEROS 10 (DIEZ) DÍAS NATURALES DEL EJERCICIO QUE

CORRESPONDA. DICHA FIANZA DEBERÁ SER EXPEDIDA POR UNA INSTITUCIÓN DE FIANZAS DE NACIONALIDAD MEXICANA, A FAVOR DEL CONSEJO, DEBIENDO CONTENER LAS ESPECIFICACIONES QUE SE SEÑALAN EN EL **FORMATO G**, DE LA PRESENTE CONVOCATORIA.

EN CASO DE QUE EL LICITANTE GANADOR SEA DE NACIONALIDAD EXTRANJERA, DEBERÁ ENTREGAR, A SU ELECCIÓN, LA FIANZA A QUE SE REFIERE EL PÁRRAFO ANTERIOR (**FORMATO G**), O BIEN, UNA CARTA DE CRÉDITO (**FORMATO H**), EMITIDA POR UNA INSTITUCIÓN BANCARIA INTERNACIONAL O EXTRANJERA, PAGADERA EN MÉXICO POR UNA INSTITUCIÓN NACIONAL O FILIAL DEL BANCO EMISOR DEL DOCUMENTO, A FAVOR DEL CONSEJO POR EL 10% (DIEZ POR CIENTO), SIN INCLUIR EL IMPUESTO AL VALOR AGREGADO (IVA) DEL MONTO MÁXIMO TOTAL POR EROGAR EN EL EJERCICIO FISCAL DE QUE SE TRATE, Y DEBERÁ SER RENOVADA CADA EJERCICIO POR EL MONTO MÁXIMO A EROGAR EN EL MISMO, LA CUAL DEBERÁ PRESENTARSE A MÁS TARDAR DENTRO DE LOS PRIMEROS DIEZ DÍAS NATURALES DEL EJERCICIO QUE CORRESPONDA.

LA VIGENCIA DE LA FIANZA O LA CARTA DE CRÉDITO DEBERÁ COMPRENDER HASTA QUE EL OBJETO DEL CONTRATO SE CUMPLA EN FORMA PLENA A SATISFACCIÓN POR ESCRITO DEL CONSEJO. PARA EL SEGUNDO PERIODO LA VIGENCIA DE LA FIANZA O CARTA DE CRÉDITO DEBERÁ COMPRENDER UN PERIODO HASTA EL 31 DE MARZO DE 2014, ES DECIR, HASTA QUE CONSIDERE SE HAYA CUMPLIDO TODAS Y CADA UNA DE LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES CONTRAÍDAS. LA FIANZA O CARTA DE CRÉDITO ÚNICAMENTE SE PODRÁ CANCELAR MEDIANTE COMUNICACIÓN ESCRITA DEL CONSEJO.

2.6.3.2 LIBERACIÓN DE LA GARANTÍA.

ÚNICAMENTE SE PODRÁN LIBERAR LAS GARANTÍAS DE CUMPLIMIENTO DE CONTRATO, A TRAVÉS DE LA DIRECCIÓN EJECUTIVA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS, PREVIA SOLICITUD POR ESCRITO DE LA DIRECCIÓN DE MERCADEO PERSONALIZADO E INTERNET, POR LA QUE CONFIRME EL CUMPLIMIENTO DE TODAS Y CADA UNA DE LAS OBLIGACIONES ESTABLECIDAS EN EL CONTRATO.

3. FORMA Y TÉRMINOS DE LOS ACTOS DEL PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN.

3.1 REDUCCIÓN DE PLAZOS.

PARA ESTA LICITACIÓN NO SE CONSIDERÓ LA REDUCCIÓN DE PLAZOS.

3.2 CALENDARIO DE EVENTOS.

PROCESO	FECHA Y HORARIO	LUGAR
JUNTA DE ACLARACIONES		SISTEMA COMPRANET
PRESENTACIÓN Y APERTURA DE PROPUESTAS.		
ACTO DE LECTURA DE FALLO		

3.3 VIGENCIA DE LAS PROPOSICIONES.

UNA VEZ RECIBIDAS LAS PROPOSICIONES A TRAVÉS DEL SISTEMA COMPRANET, DE ACUERDO AL CALENDARIO ESTABLECIDO, ESTAS NO PODRÁN RETIRARSE O DEJARSE SIN EFECTO, POR LO QUE SE CONSIDERARÁN VIGENTES DENTRO DEL PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA HASTA SU CONCLUSIÓN.

3.4 PROPOSICIONES CONJUNTAS.

DE CONFORMIDAD CON EL ARTÍCULO 34 DE LA LEY Y 44 DE SU REGLAMENTO, DOS O MÁS PERSONAS QUE NO SE ENCUENTREN EN ALGUNO DE LOS SUPUESTOS A QUE SE REFIEREN LOS ARTÍCULOS 29, FRACCIÓN VIII, 50 Y 60 ANTEPENÚLTIMO PÁRRAFO DE LA LEY, PODRÁN PRESENTAR CONJUNTAMENTE UNA PROPUESTA, SIN NECESIDAD DE CONSTITUIR UNA SOCIEDAD, O NUEVA SOCIEDAD EN CASO DE PERSONAS MORALES, SIEMPRE QUE, PARA TALES EFECTOS, EN LA PROPOSICIÓN Y EL CONTRATO SE ESTABLEZCA CON PRECISIÓN Y A SATISFACCIÓN DEL CONSEJO, LAS PARTES A QUE CADA PERSONA SE OBLIGARÁ, ASÍ COMO LA MANERA EN QUE SE EXIGIRÁ EL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES. EN ESTE SUPUESTO LA PROPOSICIÓN DEBERÁ SER FIRMADA POR EL REPRESENTANTE COMÚN QUE PARA ESE ACTO HAYA SIDO DESIGNADO POR EL GRUPO DE PERSONAS, YA SEA AUTÓGRAFAMENTE O POR LOS MEDIOS DE IDENTIFICACIÓN ELECTRÓNICA AUTORIZADOS POR LA SFP, PARA LO CUAL DEBERÁ DAR CUMPLIMIENTO A LO SIGUIENTE:

- I.- DEBERÁN CELEBRAR ENTRE TODAS LAS PERSONAS QUE INTEGRAN LA AGRUPACIÓN UN CONVENIO EN LOS TÉRMINOS DE LA LEGISLACIÓN APLICABLE, EN EL QUE SE ESTABLECERÁN LOS ASPECTOS SIGUIENTES:
 - a) NOMBRE, DOMICILIO Y REGISTRO FEDERAL DE CONTRIBUYENTES DE LAS PERSONAS INTEGRANTES, IDENTIFICANDO, EN SU CASO, LOS DATOS DE LAS ESCRITURAS PÚBLICAS CON LAS QUE SE ACREDITA LA EXISTENCIA LEGAL DE LAS PERSONAS MORALES;
 - b) NOMBRE Y DOMICILIO DE LOS REPRESENTANTES DE CADA UNA DE LAS PERSONAS AGRUPADAS, IDENTIFICANDO, EN SU CASO, LOS DATOS DE LAS ESCRITURAS PÚBLICAS CON LAS QUE ACREDITEN LAS FACULTADES DE REPRESENTACIÓN;
 - c) DESIGNACIÓN DE UN REPRESENTANTE COMÚN, OTORGÁNDOLE PODER AMPLIO Y SUFICIENTE, PARA ATENDER TODO LO RELACIONADO CON LA PROPUESTA EN EL PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN, MISMO QUE FIRMARÁ LA PROPOSICIÓN.
 - d) DESCRIPCIÓN DE LAS PARTES OBJETO DEL CONTRATO QUE CORRESPONDERÁ CUMPLIR A CADA PERSONA, ASÍ COMO LA MANERA EN QUE SE EXIGIRÁ EL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES, Y
 - e) ESTIPULACIÓN EXPRESA DE QUE CADA UNO DE LOS FIRMANTES QUEDARÁ OBLIGADO, EN FORMA CONJUNTA Y SOLIDARIA CON LOS DEMÁS INTEGRANTES, PARA COMPROMETERSE POR CUALQUIER RESPONSABILIDAD DERIVADA DEL CONTRATO QUE SE FIRME.

EN ESTE CASO EL CONTRATO DEBERÁ PRESENTARSE EN ORIGINAL Y CON FIRMAS AUTÓGRAFAS.

3.5 PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN.

LA O LAS JUNTAS DE ACLARACIONES, EL ACTO DE PRESENTACIÓN Y APERTURA DE PROPOSICIONES Y EL ACTO DE FALLO, SÓLO SE REALIZARÁN A TRAVÉS DE COMPRANET 5.0 Y SIN LA PRESENCIA DE LOS LICITANTES EN DICHS ACTOS, POR LO ANTERIOR, SÓLO PODRÁN PARTICIPAR LOS LICITANTES QUE ACCEDAN A LA SIGUIENTE PÁGINA: <https://compranet.funcionpublica.gob.mx> Y LLENEN EL PRE-REGISTRO, A FIN DE QUE LA FUNCIÓN PÚBLICA LES OTORQUE SU NOMBRE DE USUARIO Y CONTRASEÑA PARA ACCESAR AL SISTEMA.

LOS LICITANTES SOLO PODRÁN PRESENTAR UNA PROPOSICIÓN A TRAVÉS DE COMPRANET.

LAS CONDICIONES CONTENIDAS EN ESTA CONVOCATORIA Y EN LAS PROPOSICIONES, PRESENTADAS POR LOS LICITANTES NO PODRÁN SER NEGOCIADAS.

3.5.1 JUNTA DE ACLARACIONES.

LA PRIMERA JUNTA DE ACLARACIONES DARÁ INICIO EL **DÍA XX DE XXX DE 2012, A LAS 10:00 HORAS**, A TRAVÉS DE COMPRANET.

LAS PERSONAS QUE PRETENDAN SOLICITAR ACLARACIONES A LOS ASPECTOS CONTENIDOS EN LA CONVOCATORIA, DEBERÁN INTEGRAR A TRAVÉS DE COMPRANET, UN ESCRITO, EN EL QUE EXPRESEN SU INTERÉS EN PARTICIPAR EN LA LICITACIÓN, POR SI O EN REPRESENTACIÓN DE UN TERCERO, MANIFESTANDO EN TODOS LOS CASOS LOS DATOS GENERALES DEL INTERESADO Y, EN SU CASO, DEL REPRESENTANTE. **FORMATO G.**

LAS SOLICITUDES DE ACLARACIÓN, DEBERÁN ENVIARSE A TRAVÉS DE COMPRANET, A MÁS TARDAR VEINTICUATRO HORAS ANTES DE LA FECHA Y HORA EN QUE SE VAYA A REALIZAR LA JUNTA DE ACLARACIONES. SI EL CONSEJO NO RECIBE SOLICITUDES DE ACLARACIÓN EN EL TIEMPO ESTABLECIDO, NO DARÁ RESPUESTA A LAS MISMAS DURANTE LA JUNTA DE ACLARACIONES.

EL CONSEJO, PROCEDERÁ A ENVIAR, A TRAVÉS DE COMPRANET, LAS CONTESTACIONES A LAS SOLICITUDES DE ACLARACIÓN RECIBIDAS, A PARTIR DE LA HORA Y FECHA SEÑALADAS EN LA CONVOCATORIA PARA LA CELEBRACIÓN DE LA JUNTA DE ACLARACIONES. CUANDO EN RAZÓN DEL NÚMERO DE SOLICITUDES DE ACLARACIÓN RECIBIDAS O ALGÚN OTRO FACTOR NO IMPUTABLE A LA CONVOCANTE Y QUE SEA ACREDITABLE, EL SERVIDOR PÚBLICO QUE PRESIDEN LA JUNTA DE ACLARACIONES, INFORMARÁ A LOS LICITANTES SI ÉSTAS SERÁN ENVIADAS EN ESE MOMENTO O SI SE SUSPENDERÁ LA SESIÓN PARA REANUDARLA EN HORA O FECHA POSTERIOR A EFECTO DE QUE LAS RESPUESTAS SEAN REMITIDAS.

CON EL ENVÍO DE LAS RESPUESTAS A QUE SE REFIERE EL PÁRRAFO ANTERIOR LA CONVOCANTE INFORMARÁ A LOS LICITANTES, ATENDIENDO AL NÚMERO DE SOLICITUDES DE ACLARACIÓN CONTESTADAS, EL PLAZO QUE ÉSTOS TENDRÁN PARA FORMULAR LAS PREGUNTAS QUE CONSIDEREN NECESARIAS EN RELACIÓN CON LAS RESPUESTAS REMITIDAS. DICHO PLAZO NO PODRÁ SER INFERIOR A SEIS NI SUPERIOR A CUARENTA Y OCHO HORAS. UNA VEZ RECIBIDAS LAS PREGUNTAS, LA CONVOCANTE INFORMARÁ A LOS LICITANTES EL PLAZO MÁXIMO EN EL QUE ENVIARÁ LAS CONTESTACIONES CORRESPONDIENTES;

AL CONCLUIR CADA JUNTA DE ACLARACIONES PODRÁ SEÑALARSE LA FECHA Y HORA PARA LA CELEBRACIÓN DE ULTERIORES JUNTAS, CONSIDERANDO QUE ENTRE LA ÚLTIMA DE ÉSTAS Y EL ACTO DE PRESENTACIÓN Y APERTURA DE PROPOSICIONES DEBERÁ EXISTIR UN PLAZO DE AL MENOS SEIS DÍAS NATURALES. DE RESULTAR NECESARIO, LA FECHA SEÑALADA EN LA CONVOCATORIA PARA REALIZAR EL ACTO DE PRESENTACIÓN Y APERTURA DE PROPOSICIONES PODRÁ DIFERIRSE.

DE CADA JUNTA DE ACLARACIONES SE LEVANTARÁ ACTA EN LA QUE SE HARÁN CONSTAR LOS CUESTIONAMIENTOS FORMULADOS A TRAVÉS DE COMPRANET POR LOS INTERESADOS Y LAS RESPUESTAS DE EL CONSEJO. EN EL ACTA CORRESPONDIENTE A LA ÚLTIMA JUNTA DE ACLARACIONES SE INDICARÁ EXPRESAMENTE ESTA CIRCUNSTANCIA.

CUALQUIER MODIFICACIÓN A LA CONVOCATORIA DE LA LICITACIÓN, INCLUYENDO LAS QUE RESULTEN DE LA O LAS JUNTAS DE ACLARACIONES, FORMARÁ PARTE DE LA CONVOCATORIA Y DEBERÁ SER CONSIDERADA POR LOS LICITANTES EN LA ELABORACIÓN DE SU PROPOSICIÓN.

3.5.2 PROPOSICIÓN A TRAVÉS DE COMPRANET.

LA PROPOSICIÓN DEBERÁ CAPTURARSE EN SOBRE CERRADO QUE CONTENDRÁ LA PROPUESTA TÉCNICA Y ECONÓMICA. LOS SOBRES SERÁN GENERADOS MEDIANTE EL USO DE TECNOLOGÍAS QUE RESGUARDEN LA CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN DE TAL FORMA QUE SEAN INVOLABLES, CONFORME A LAS DISPOSICIONES TÉCNICAS QUE AL EFECTO ESTABLEZCA LA SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA.

CADA UNO DE LOS DOCUMENTOS QUE INTEGREN LA PROPOSICIÓN Y AQUÉLLOS DISTINTOS A ÉSTA DEBERÁN ESTAR FOLIADOS EN TODAS Y CADA UNA DE LAS HOJAS QUE LOS INTEGREN. AL EFECTO, SE DEBERÁN NUMERAR DE MANERA INDIVIDUAL LAS PROPUESTAS TÉCNICA Y ECONÓMICA, ASÍ COMO EL RESTO DE LOS DOCUMENTOS QUE ENTREGUE EL LICITANTE.

a) PROPUESTA TÉCNICA.

LOS LICITANTES DEBERÁN ENTREGAR LA PROPUESTA TÉCNICA SEÑALADA EN EL ANEXO TÉCNICO, ADEMÁS DE LO SEÑALADO EN LOS **NUMERALES 4.1 Y 4.2**.

b) PROPUESTA ECONÓMICA.

LOS LICITANTES DEBERÁN SEÑALAR EN SU PROPUESTA ECONÓMICA, QUE EL PRECIO QUE OFERTA SERÁ FIJO DURANTE TODA LA VIGENCIA DEL CONTRATO, DE ACUERDO AL **FORMATO A**.

TAMBIÉN SE RECOMIENDA QUE LOS DOCUMENTOS ESTÉN, ROTULADOS CON: EL NOMBRE Y NÚMERO DE LA LICITACIÓN, RAZÓN SOCIAL DEL LICITANTE, DOMICILIO, TELÉFONO Y NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL, SIGUIENDO EL ORDEN SOLICITADO DE ACUERDO AL ÍNDICE DEL ANEXO TÉCNICO.

3.5.3 PRESENTACIÓN Y APERTURA DE PROPOSICIONES.

LA PRESENTACIÓN Y APERTURA DE PROPOSICIONES SE LLEVARÁ A CABO EL **DÍA XXX DE XXXX DE 2012, A LAS 09:00 HORAS**, A TRAVÉS DE COMPRANET.

LA PRESENTACIÓN Y APERTURA DE PROPOSICIONES SE LLEVARÁ A CABO CONFORME A LO SIGUIENTE:

I. UNA VEZ VERIFICADO EN COMPRANET, LA EXISTENCIA DE PROPOSICIONES RECIBIDAS POR MEDIOS REMOTOS DE COMUNICACIÓN ELECTRÓNICA, SE PROCEDERÁ A SU APERTURA, IMPRIMIENDO TODOS LAS HOJAS QUE CONTENGA EL SOBRE ELECTRÓNICO, HACIÉNDOSE CONSTAR LA DOCUMENTACIÓN PRESENTADA, SIN QUE ELLO IMPLIQUE LA EVALUACIÓN DE SU CONTENIDO;

II. EL SERVIDOR PÚBLICO QUE EL CONSEJO DESIGNE, RUBRICARÁ TODOS LOS DOCUMENTOS QUE INTEGRAN LAS PROPOSICIONES.

III. SE LEVANTARÁ ACTA QUE SERVIRÁ DE CONSTANCIA DE LA CELEBRACIÓN DEL ACTO DE PRESENTACIÓN Y APERTURA DE LAS PROPOSICIONES, EN LA QUE SE HARÁN CONSTAR EL IMPORTE DE CADA UNA DE ELLAS; SE SEÑALARÁ LUGAR, FECHA Y HORA EN QUE SE DARÁ A CONOCER EL FALLO DE LA LICITACIÓN, FECHA QUE DEBERÁ QUEDAR COMPRENDIDA DENTRO DE LOS VEINTE DÍAS NATURALES SIGUIENTES A LA ESTABLECIDA PARA ESTE ACTO Y PODRÁ

DIFERIRSE, SIEMPRE QUE EL NUEVO PLAZO FIJADO NO EXCEDA DE VEINTE DÍAS NATURALES CONTADOS A PARTIR DEL PLAZO ESTABLECIDO ORIGINALMENTE.

UNA VEZ RECIBIDAS LAS PROPOSICIONES EN LA FECHA, HORA, ÉSTAS NO PODRÁN SER RETIRADAS O DEJARSE SIN EFECTO, POR LO QUE DEBERÁN CONSIDERARSE VIGENTES DENTRO DEL PROCEDIMIENTO DE LA LICITACIÓN HASTA SU CONCLUSIÓN.

EN ESTE ACTO, NO SE LLEVARA A CABO LA EVALUACIÓN DE LAS PROPOSICIONES, POR LO QUE AÚN EN CASO DE QUE ALGÚN LICITANTE OMITIERE LA PRESENTACIÓN DE DOCUMENTOS EN SU PROPOSICIÓN, O LES FALTARE ALGÚN REQUISITO, ÉSTA NO SERÁ DESECHADA EN ESE MOMENTO; LOS FALTANTES U OMISIONES SE HARÁN CONSTAR EN EL FORMATO DE RECEPCIÓN DE LOS DOCUMENTOS (**FORMATO C**) QUE INTEGRAN LA PROPOSICIÓN QUE AL EFECTO SE RECABE PARA CADA LICITANTE.

3.5.4 ACREDITAMIENTO DE EXISTENCIA Y PERSONALIDAD JURÍDICA

CON EL OBJETO DE ACREDITAR SU PERSONALIDAD, LOS LICITANTES O SUS REPRESENTANTES PODRÁN EXHIBIR LA CONSTANCIA O CITAR EL NÚMERO DE SU INSCRIPCIÓN Y MANIFESTAR **BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD** QUE EN EL CITADO REGISTRO LA INFORMACIÓN SE ENCUENTRA COMPLETA Y ACTUALIZADA.

3.5.5 FALLO DE LA LICITACIÓN Y FIRMA DEL CONTRATO.

LA NOTIFICACIÓN DE FALLO SE LLEVARÁ A CABO EL **DÍA XX DE XXXX DE 2012, A LAS 17:00 HORAS**, A TRAVÉS DE COMPRANET, LEVANTÁNDOSE EL ACTA RESPECTIVA, DICHA ACTA Y EL CONTENIDO DEL FALLO SE DIFUNDIRÁ A TRAVÉS DE COMPRANET EL MISMO DÍA EN QUE SE EMITA.

EN CASO DE QUE SE DECLARE DESIERTA LA LICITACIÓN, SE SEÑALARÁ EN EL FALLO LAS RAZONES QUE LO MOTIVARON.

CON LA NOTIFICACIÓN DEL FALLO POR EL QUE SE ADJUDICA EL CONTRATO, LAS OBLIGACIONES DERIVADAS DE ÉSTE SERÁN EXIGIBLES, SIN PERJUICIO DE LA OBLIGACIÓN DE LAS PARTES DE FIRMARLO EN LA FECHA Y TÉRMINOS SEÑALADOS EN EL FALLO.

CONTRA EL FALLO NO PROCEDERÁ RECURSO ALGUNO; SIN EMBARGO PROCEDERÁ LA INCONFORMIDAD EN TÉRMINOS DEL TÍTULO SEXTO, CAPÍTULO PRIMERO DE ESTA LEY.

CUANDO SE ADVIERTA EN EL FALLO LA EXISTENCIA DE UN ERROR ARITMÉTICO, MECANOGRÁFICO O DE CUALQUIER OTRA NATURALEZA, QUE NO AFECTE EL RESULTADO DE LA EVALUACIÓN REALIZADA POR EL CONSEJO, DENTRO DE LOS CINCO DÍAS HÁBILES SIGUIENTES A SU NOTIFICACIÓN Y SIEMPRE QUE NO SE HAYA FIRMADO EL CONTRATO, EL TITULAR DEL ÁREA RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN PROCEDERÁ A SU CORRECCIÓN, CON LA INTERVENCIÓN DE SU SUPERIOR JERÁRQUICO, ACLARANDO O RECTIFICANDO EL MISMO, MEDIANTE EL ACTA ADMINISTRATIVA CORRESPONDIENTE, EN LA QUE SE HARÁN CONSTAR LOS MOTIVOS QUE LO ORIGINARON Y LAS RAZONES QUE SUSTENTAN SU ENMIENDA, HECHO QUE SE NOTIFICARÁ A LOS LICITANTES QUE HUBIERAN PARTICIPADO EN EL PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN, REMITIENDO COPIA DE LA MISMA AL ÓRGANO INTERNO DE CONTROL DENTRO DE LOS CINCO DÍAS HÁBILES POSTERIORES A LA FECHA DE SU FIRMA.

SI EL ERROR COMETIDO EN EL FALLO NO FUERA SUSCEPTIBLE DE CORRECCIÓN CONFORME A LO DISPUESTO EN EL PÁRRAFO ANTERIOR, EL SERVIDOR PÚBLICO RESPONSABLE DARÁ VISTA DE INMEDIATO AL ÓRGANO INTERNO DE CONTROL, A EFECTO DE QUE, PREVIA INTERVENCIÓN DE OFICIO, SE EMITAN LAS DIRECTRICES PARA SU REPOSICIÓN.

LA FIRMA DEL CONTRATO RESPECTIVO SE LLEVARÁ A CABO DENTRO DE LOS QUINCE DÍAS NATURALES SIGUIENTES A LA NOTIFICACIÓN DEL FALLO, SIN EMBARGO, LOS DERECHOS Y LAS OBLIGACIONES SERÁN EXIGIBLES A PARTIR DE LA NOTIFICACIÓN REFERIDA.

4. ENUMERACIÓN DE REQUISITOS.

4.1 REQUISITOS DE CUMPLIMIENTO INDISPENSABLE PARA EVALUAR LA PROPOSICIÓN CUYO INCUMPLIMIENTO SERÁ MOTIVO DE DESECHAMIENTO.

4.1.1 DE LA DOCUMENTACIÓN LEGAL Y ADMINISTRATIVA.

- a) SOBRE ELECTRÓNICO,, EN CUYO CONTENIDO ESTE LA PROPOSICIÓN (PROPUESTA TÉCNICA Y ECONÓMICA), ADJUNTANDO COPIA SIMPLE POR AMBOS LADOS DE SU IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE CON FOTOGRAFÍA, TRATÁNDOSE DE PERSONAS FÍSICAS Y, EN EL CASO DE PERSONAS MORALES, DE LA PERSONA QUE FIRME LA PROPOSICIÓN.
- b) ACREDITACIÓN DE PERSONALIDAD.
- c) SUPUESTOS ESTABLECIDOS EN LOS ARTÍCULOS 50 Y 60, ANTEPENÚLTIMO PÁRRAFO DE LA LEY.
- d) DECLARACIÓN DE INTEGRIDAD.

4.1.2 DE LOS REQUISITOS TÉCNICOS.

NOTA: LA DOCUMENTACIÓN CONTENIDA EN ESTE NUMERAL, CORRESPONDE A LOS REQUISITOS SEÑALADOS EN EL ANEXO TÉCNICO.

REQUERIMIENTOS	FORMA DE ACREDITAR
Requisitos Generales y Administrativos	
1. B.1 INSTALACIONES OFICINAS CALL CENTER, Los licitantes deben contar con un Centro de Contacto en España, y deben estar legalmente constituidos conforme a las leyes del país, con una antigüedad mínima de tres (3) años a la fecha de esta licitación.	Copia simple del acta constitutiva y/o equivalente para España, donde se acredite que estén legalmente constituidos.
2. B.2. INSTALACIONES CENTRO DE DISTRIBUCIÓN, Los licitantes deben de contar con un Centro de Distribución con domicilio en Europa (España, Francia, Italia, Alemania o Reino Unido).	Copia simple de los títulos de propiedad, (escrituras notariales) o contrato de arrendamiento con una antigüedad mínima de dos (2) años
3. EXPERIENCIA EN ENVÍO DE MATERIAL PROMOCIONAL, dentro de Europa.	Copia de un contrato con antigüedad máxima de un (1) año, a la fecha de publicación de la presente convocatoria en el que demuestre que tiene experiencia en el envío de material promocional dentro de Europa.

<p>4. LOPD, Requerimiento del programa de certificación e inscripción para realizar telemarketing en Europa.</p>	<p>Copia del certificado de inscripción de Bases de Datos a la LOPD (“Ley Orgánica de Protección de Datos de carácter personal”).</p> <p>Los licitantes deberán presentar un escrito donde se manifieste que conoce y se compromete a liberar de toda responsabilidad al Consejo de las sanciones correspondientes a la legislación de Europa, en caso de imprudencia o desconocimiento que afecte directa o indirectamente al Consejo o alguna de sus campañas, si realiza telemarketing con bases de datos que no cumplan con la normatividad de protección de datos de la LOPD.</p>
--	--

4.2 REQUISITOS OPCIONALES Y DE OTORGAMIENTO DE PUNTOS Y PORCENTAJES, CUYO INCUMPLIMIENTO NO ES MOTIVO DE DESECHAMIENTO.

4.2.1 DE LA DOCUMENTACIÓN LEGAL Y ADMINISTRATIVA.

- a) DIRECCIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO.
- b) CARÁCTER DE ESTRATIFICACIÓN.
- c) PROPOSICIÓN CONJUNTA.

4.2.2 DEL ANEXO TÉCNICO.

NOTA: LA DOCUMENTACIÓN CONTENIDA EN ESTE NUMERAL, CORRESPONDE A LOS REQUISITOS SEÑALADOS EN EL ANEXO TÉCNICO.

3.- Criterios de Evaluación de Puntos o Porcentajes.

A. CAPACIDAD DEL LICITANTE:	
A.1.- CAPACIDAD DE LOS RECURSOS HUMANOS:	
A. 1.1.- EXPERIENCIA	
REQUERIMIENTO	FORMA DE ACREDITAR
Los licitantes deberán contar con los recursos humanos mínimos necesarios para cubrir la plantilla del personal que se detalla a continuación, el cual deberá cubrir el nivel y la experiencia señalada.	Currículo de cada uno de los candidatos doce (12) a integrar el equipo de trabajo los cuales deberán estar contratados por la empresa y demostrar haber ocupado el cargo y la experiencia mínima de un (1) año para operadores, supervisores y Ejecutivo de Enlace y de dos (2) años para el Ejecutivo de Cuenta:
1 Ejecutivo de Cuenta	Menor a 2 años en experiencia y el cargo
	Mayor o igual a 2 años en experiencia y el cargo
1 Ejecutivo Enlace	Menor a 1 año en experiencia y el cargo
	Mayor o igual a 1 año en experiencia y el cargo
1 Supervisor Matutino	Menor a 1 año en experiencia y el cargo
	Mayor o igual a 1 año en experiencia y el cargo
1 Supervisor Vespertino	Menor a 1 año en experiencia y el cargo

	Mayor o igual a 1 año en experiencia y el cargo
1 Operador Matutino	Menor a 1 año en experiencia y el cargo
	Mayor o igual a 1 año en experiencia y el cargo
1 Operador Matutino	Menor a 1 año en experiencia y el cargo
	Mayor o igual a 1 año en experiencia y el cargo
1 Operador Matutino	Menor a 1 año en experiencia y el cargo
	Mayor o igual a 1 año en experiencia y el cargo
1 Operador Matutino	Menor a 1 año en experiencia y el cargo
	Mayor o igual a 1 año en experiencia y el cargo
1 Operador Vespertino	Menor a 1 año en experiencia y el cargo
	Mayor o igual a 1 año en experiencia y el cargo
1 Operador Vespertino	Menor a 1 año en experiencia y el cargo
	Mayor o igual a 1 año en experiencia y el cargo
1 Operador Vespertino	Menor a 1 año en experiencia y el cargo
	Mayor o igual a 1 año en experiencia y el cargo
1 Operador Vespertino	Menor a 1 año en experiencia y el cargo
	Mayor o igual a 1 año en experiencia y el cargo
A 1.2.- COMPETENCIA O HABILIDAD EN EL TRABAJO	
REQUERIMIENTO	FORMA DE ACREDITAR
El personal propuesto por los licitantes, deberá contar con el nivel académico de licenciatura concluida o trunca, y/o preparatoria o equivalencia (bachillerato), con la experiencia solicitada en el punto anterior A. 1.1.- EXPERIENCIA	Copia del comprobante de estudios realizados
1 Ejecutivo de Cuenta	Preparatoria o licenciatura trunca
	Licenciatura concluida
1 Ejecutivo Enlace	Preparatoria o licenciatura trunca
	Licenciatura concluida
1 Supervisor Matutino	Preparatoria o licenciatura trunca
	Licenciatura concluida
1 Supervisor Vespertino	Preparatoria o licenciatura trunca
	Licenciatura concluida
1 Operador Matutino	Preparatoria o licenciatura trunca
	Licenciatura concluida
1 Operador Matutino	Preparatoria o licenciatura trunca
	Licenciatura concluida
1 Operador Matutino	Preparatoria o licenciatura trunca
	Licenciatura concluida

1 Operador Matutino	Preparatoria o licenciatura trunca
	Licenciatura concluida
1 Operador Vespertino	Preparatoria o licenciatura trunca
	Licenciatura concluida
1 Operador Vespertino	Preparatoria o licenciatura trunca
	Licenciatura concluida
1 Operador Vespertino	Preparatoria o licenciatura trunca
	Licenciatura concluida
1 Operador Vespertino	Preparatoria o licenciatura trunca
	Licenciatura concluida
A 1.3.- DOMINIO DE HERRAMIENTAS	
REQUERIMIENTO	FORMA DE ACREDITAR
El personal incluido en la Propuesta Técnica de los licitantes, deberá dominar los idiomas español y alguno de los siguientes: inglés y/o francés y/o alemán y/o italiano y/o portugués, correspondientes al mercado de Europa, conocer y saber utilizar los principales programas informáticos, así como el manejo de las herramientas solicitadas. (Office, Internet, Correo Electrónico, Chat, PDF, wav, mp3 y mp4)	Copia del comprobante o una carta individual donde exprese libremente que conoce y que acredita que habla y escribe en los idiomas español y/o inglés y/o francés y/o alemán y/o italiano y/o portugués, así como una carta individual donde exprese libremente que conoce y maneja los principales programas informáticos y cualquiera otra herramienta que tenga instrumentada el licitante.
1 Ejecutivo de Cuenta	Cartas de idiomas y programas informáticos
	Comprobante y Cartas de idiomas y programas Informáticos
1 Ejecutivo Enlace	Cartas de idiomas y programas informáticos
	Comprobante y Cartas de idiomas y programas Informáticos
1 Supervisor Matutino	Cartas de idiomas y programas informáticos
	Comprobante y Cartas de idiomas y programas Informáticos
1 Supervisor Vespertino	Cartas de idiomas y programas informáticos
	Comprobante y Cartas de idiomas y programas Informáticos
1 Operador Matutino	Cartas de idiomas y programas informáticos
	Comprobante y Cartas de idiomas y programas Informáticos
1 Operador Matutino	Cartas de idiomas y programas informáticos
	Comprobante y Cartas de idiomas y programas Informáticos
1 Operador Matutino	Cartas de idiomas y programas informáticos
	Comprobante y Cartas de idiomas y programas Informáticos
1 Operador Matutino	Cartas de idiomas y programas informáticos

	Comprobante y Cartas de idiomas y programas Informáticos
1 Operador Vespertino	Cartas de idiomas y programas informáticos
	Comprobante y Cartas de idiomas y programas Informáticos
1 Operador Vespertino	Cartas de idiomas y programas informáticos
	Comprobante y Cartas de idiomas y programas Informáticos
1 Operador Vespertino	Cartas de idiomas y programas informáticos
	Comprobante y Cartas de idiomas y programas Informáticos
1 Operador Vespertino	Cartas de idiomas y programas informáticos
	Comprobante y Cartas de idiomas y programas Informáticos
B) CAPACIDAD DE LOS RECURSOS ECONÓMICOS Y DE EQUIPAMIENTO.	
B. 3.- CAPACIDAD ECONÓMICA	
REQUERIMIENTO	FORMA DE ACREDITAR
Los licitantes deben contar con recursos económicos de al menos el 10% de la oferta económica del presupuesto máximo total correspondiente a la presente licitación	Copia simple de la declaración del impuesto de Sociedades del Ejercicio correspondiente al año 2010.
	En caso de licitantes que participen en forma asociada, podrán acreditar el requisito de la misma forma o en su caso solamente por el que los represente en dicha asociación.
B. 4.- INFRAESTRUCTURA Y SEGURIDAD	
REQUERIMIENTO	FORMA DE ACREDITAR
Infraestructura , Los licitantes deben contar y operar un Centro de Contacto en España, con la siguiente información tecnológica y sistemas de comunicación	Presentar la siguiente documentación:
	-Diagrama del Conmutador digital (PABX) y/o servidores industriales de plataforma multicanal
	-Descripción del Sistema ACD (Automatic Call Distribution)
	-Descripción del Sistema IVR (Interactive Voice Response)
	-Descripción del Sistema CTI (Computer And Telephony Integration)
	-Descripción del Sistema WFM (Work Force Management)
	-Descripción del Sistema CRM (Customer Relationship Management)
	-Descripción del Sistema de Marcador Predictivo
-Diagrama del Equipo de atención telefónica y estaciones	

	-Diagrama de los Medios de Comunicación Digital (tipo E1 ó T1)
	-Diagrama de Redundancia en medios de comunicación digital y energía eléctrica
	-Diagrama de Enrutadores y enlaces digitales dedicados de acceso a Internet
	-Descripción del Sistema de monitoreo de calidad y grabación digital de llamadas
	-Descripción de la Infraestructura para soportar bases de datos de más de 500,000 registros
	-Descripción de las Herramientas para envíos masivos, reportes y estadísticas de e-mails personalizados y tracking.
Seguridad , El Centro de Contacto, deberá contar con las medidas de seguridad para garantizar la prestación de los servicios en las instalaciones con que se preste el servicio.	
	-Diagrama de Instalaciones eléctricas con sistema de tierra física
	-Descripción del Sistema(s) de energía interrumpible
	-Diagrama Infraestructura de red
	-Descripción del Sistema de firewall y anti-virus actualizados
	-Descripción de los Dispositivos de monitoreo de acceso a las instalaciones
	-Descripción del Control de acceso del personal
	-Croquis o planos de las instalaciones del Centro de Contacto
	-Diagrama de topología de la red del Centro de Contacto (voz y datos)
-Plan de Recuperación de Desastres	
	-Copia del layout base de datos de alguno de sus clientes vigentes
C.- PARTICIPACIÓN DE DISCAPACITADOS O EMPRESAS CON TRABAJADORES CON DISCAPACIDAD	
REQUERIMIENTO	FORMA DE ACREDITAR
Los licitantes que cuenten con trabajadores con discapacidad en una proporción del cinco por ciento cuando menos de su planta de empleados, cuya antigüedad no sea inferior a seis meses.	Aviso de alta al régimen obligatorio del Instituto Mexicano del Seguro Social.
D. PARTICIPACIÓN DE MIPYMES	
REQUERIMIENTO	FORMA DE ACREDITAR
El licitante que este considerado como micro, pequeña o mediana empresa que produzcan bienes que se utilizarán en la prestación del servicio objeto de la convocatoria, con innovación tecnológica.	Constancia correspondiente emitida por el Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial, la cual no podrá tener una vigencia mayor a cinco años.
E. EXPERIENCIA Y ESPECIALIDAD DEL LICITANTE:	

E 1.- EXPERIENCIA Y ESPECIALIDAD	
REQUERIMIENTO	FORMA DE ACREDITAR
Los licitantes deberán contar con una experiencia y especialidad continua de tres años (3) contando a partir del 2008 en la prestación de servicios integrales de contacto para Mercadeo Directo y Telemercadeo en el mercado de Europa.	<p>Copia simple de contratos formalizados entre 2008 a 2010, (2 mínimo, 6 máximo) para la prestación de los servicios motivo de la presente convocatoria.</p> <p>Cada contrato deberá ser mayor a \$6'000,000.00 de pesos MN.</p> <p>Si algún licitante presenta un mayor número de contratos máximos (6), con los requisitos señalados, solo se otorgará el total de puntos que correspondan al límite máximo de contratos.</p>
F. PROPUESTA DE TRABAJO	
F. 1.- METODOLOGÍA PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS	
REQUERIMIENTO	FORMA DE ACREDITAR
El licitante deberá presentar como parte de su propuesta, la metodología de cada uno de los conceptos que integran los servicios.	Metodología indicando el procedimiento que se emplea para la prestación de los servicios, la cual deberá considerar los siguientes aspectos:
	- Interacciones telefónicas
	- Correos electrónicos
	- Mailing (envíos masivos)
	- Chats
	- Distribución de impresos (fulfillment)
	- Administración y actualización de bases de datos
	- Adquisición de Bases de Datos
- Actualización manual de información turística	
F. 2.- PLAN DE TRABAJO	
REQUERIMIENTO	FORMA DE ACREDITAR
El licitante deberá presentar como parte de su propuesta, el plan de trabajo y los procedimientos para la prestación de los servicios.	Plan de trabajo para llevar a cabo las actividades o tareas que implica la prestación de los servicios:
	- Interacciones telefónicas
	- Roll de trabajo
	- Correos electrónicos
	- Plan de envíos masivos (Mailing)
	- Chats
	- Distribución de impresos (fulfillment)
	- Administración y actualización de bases de datos
- Adquisición de bases de datos	
- Plan de actualización al manual de información turística	

	- Plan de capacitación continua
	- Plan de incentivos
	- Plan integral de administración de bases de datos
	- Plan de recuperación de desastres
	- Plan de acción para crisis
	- Grabación de llamadas
F. 3.- ESQUEMA ESTRUCTURAL DE LA ORGANIZACIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS.	
REQUERIMIENTO	FORMA DE ACREDITAR
El Licitante deberá presentar, el esquema conforme al cual se estructurará la organización de los recursos humanos necesarios y solicitados en el presente anexo técnico, para cumplir con las obligaciones previstas en esta licitación.	Presentar el Organigrama con los 12 puestos, funciones y actividades que llevará a cabo cada uno de los integrantes de la plantilla de personal propuesto para la prestación de los servicios, conforme al número y niveles establecidos en la presente convocatoria:
	1 Ejecutivo de Cuenta
	1 Ejecutivo Enlace
	1 Supervisor Matutino
	1 Supervisor Vespertino
	4 Operadores Matutinos
4 Operadores Vespertinos	
G. CUMPLIMIENTO DE CONTRATOS	
REQUERIMIENTO	FORMA DE ACREDITAR
Los licitantes deberán comprobar la debida, oportuna y adecuada prestación de servicios correspondientes a los contratos para acreditar la experiencia y especialidad de la presente convocatoria.	Copia del documento en el que conste la cancelación de la garantía de cumplimiento respectiva de los contratos, o en su caso, la manifestación expresa y por escrito en hoja membretada, de cada uno de los clientes, respecto al cumplimiento total de las obligaciones contractuales o cualquier otro documento con el que se corrobore dicho cumplimiento. (Mínimo 2, máximo 6)
	Cada contrato deberá ser mayor a \$6'000,000.00 de pesos MN. Si algún licitante acredita mayor número de cancelaciones de garantía de contratos máximos (6), con los requisitos señalados, solo se otorgará el total de puntos que correspondan al límite máximo de contratos.

SE ANEXA EL **FORMATO C**, CON EL CUAL SE HARÁ CONSTAR LA RECEPCIÓN DE LOS DOCUMENTOS QUE EL LICITANTE ENTREGUE EN EL ACTO DE PRESENTACIÓN Y APERTURA DE PROPOSICIONES.

ASÍ MISMO SERÁ MOTIVO DE DESECHAMIENTO, LA COMPROBACIÓN DE QUE ALGÚN LICITANTE HA ACORDADO CON OTRO U OTROS ELEVAR LOS PRECIOS DE SERVICIOS, O CUALQUIER OTRO

ACUERDO QUE TENGA COMO FIN OBTENER UNA VENTAJA SOBRE LOS DEMÁS LICITANTES.

5. CRITERIOS ESPECÍFICOS DE EVALUACIÓN DE PROPOSICIONES Y ADJUDICACIÓN DE CONTRATO.

EL CONSEJO VERIFICARÁ QUE LOS LICITANTES CUMPLAN CON LOS REQUISITOS ESTABLECIDOS EN ESTA CONVOCATORIA, SUS FORMATOS Y ANEXOS Y PROCEDERÁ A LA EVALUACIÓN DE SUS PROPOSICIONES A TRAVÉS **DEL CRITERIO DE EVALUACIÓN DE PUNTOS Y PORCENTAJES.**

5.1 EVALUACIÓN DE LAS PROPOSICIONES.

EL CONSEJO LLEVARÁ A CABO LA EVALUACIÓN INTEGRAL DE LAS PROPOSICIONES HACIENDO LA VALORACIÓN QUE CORRESPONDA A CADA REQUISITO SOLICITADO ASÍ COMO EN SU CASO, A LA OMISIÓN DE LOS MISMOS, Y EL RESULTADO DE DICHA REVISIÓN O ANÁLISIS SE DARÁ A CONOCER EN EL FALLO.

LOS PUNTOS O UNIDADES PORCENTUALES A OBTENER EN LA PROPUESTA TÉCNICA PARA SER CONSIDERADA SOLVENTE Y POR TANTO, NO SER DESECHADA, SERÁ DE CUANDO MENOS 45 DE LOS 60 PUNTOS MÁXIMOS QUE SE PUEDEN OBTENER EN SU EVALUACIÓN.

EL CONSEJO SE RESERVA EL DERECHO DE INVESTIGAR SOBRE LA AUTENTICIDAD DE LOS DOCUMENTOS PRESENTADOS POR LOS LICITANTES EN SUS PROPOSICIONES.

5.1.1 EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA ECONÓMICA.

PARA EFECTOS DE PROCEDER A LA EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA ECONÓMICA, SÓLO SE CONSIDERARÁ EL GRAN TOTAL DEL IMPORTE SOBRE EL MÁXIMO, RESUMIDO EN LA PROPUESTA ECONÓMICA.

EL TOTAL DE PUNTUACIÓN O UNIDADES PORCENTUALES DE LA PROPUESTA ECONÓMICA, DEBERÁ TENER UN VALOR NUMÉRICO MÁXIMO DE 40, POR LO QUE LA PROPUESTA ECONÓMICA (GRAN TOTAL SOBRE EL MÁXIMO) QUE RESULTE SER LA MÁS BAJA DE LAS TÉCNICAMENTE ACEPTADAS, DEBERÁ ASIGNÁRSELE ESA PUNTUACIÓN O UNIDADES PORCENTUALES MÁXIMA.

PARA DETERMINAR LA PUNTUACIÓN O UNIDADES PORCENTUALES QUE CORRESPONDAN A LA PROPUESTA ECONÓMICA DE CADA PARTICIPANTE, EL CONSEJO APLICARÁ LA SIGUIENTE FÓRMULA:

$$PPE = MP_{emb} \times 40 / MP_i$$

Donde:

PPE = Puntuación o unidades porcentuales que corresponden a la Propuesta Económica;

MP_{emb} = Monto de la Propuesta económica más baja, y

MP_i = Monto de la i-ésima Propuesta económica

5.1.2 EVALUACIÓN DE LA PUNTUACIÓN.

PARA CALCULAR EL RESULTADO FINAL DE LA PUNTUACIÓN O UNIDADES PORCENTUALES QUE OBTUVO CADA PROPOSICIÓN, LA CONVOCANTE APLICARÁ LA SIGUIENTE FORMULA:

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

Donde:

PTj = Puntos o unidades porcentuales Totales de la proposición;
TPT = Total de Puntos o unidades porcentuales asignados a la propuesta Técnica, y
PPE = Puntuación o unidades porcentuales asignados a la Propuesta Económica.
El subíndice "j" representa a las demás proposiciones determinadas como solventes como resultado de la evaluación.

Nota: La propuesta económica (MPi) se obtiene del GRAN TOTAL SOBRE EL MÁXIMO de los servicios ofertados en la propuesta económica. (**FORMATO A PROPUESTA ECONÓMICA**)

5.2 ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO.

LA PROPOSICIÓN SOLVENTE, MÁS CONVENIENTE PARA EL CONSEJO, SERÁ AQUELLA QUE REÚNA LA MAYOR PUNTUACIÓN O UNIDADES PORCENTUALES, LO QUE DETERMINARÁ LA PROPOSICIÓN QUE SERÁ SUSCEPTIBLE DE SER ADJUDICADA.

6. DOCUMENTOS Y DATOS QUE DEBEN PRESENTAR LOS LICITANTES.

6.1 LEGALES Y ADMINISTRATIVOS.

6.1.1 ACREDITACIÓN DE PERSONALIDAD.

CON OBJETO DE ACREDITAR SU PERSONALIDAD, LOS LICITANTES O SUS REPRESENTANTES PODRÁN EXHIBIR LA CONSTANCIA O CITAR EL NÚMERO DE SU INSCRIPCIÓN EN COMPRANET Y MANIFESTAR **BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD** QUE EN EL CITADO REGISTRO LA INFORMACIÓN SE ENCUENTRA COMPLETA Y ACTUALIZADA.

6.1.2 ACREDITAMIENTO DEL CUMPLIMIENTO DE NORMAS.

PARA ESTA LICITACIÓN NO APLICA.

6.1.3 DIRECCIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO.

EN CASO DE CONTAR CON UNA DIRECCIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO, ESCRITO DONDE LO MANIFIESTE.

6.1.4 SUPUESTOS ESTABLECIDOS EN LOS ARTÍCULOS 50 Y 60, ANTEPENÚLTIMO PÁRRAFO DE LA LEY.

ESCRITO EN EL CUAL EL LICITANTE MANIFIESTE, BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD, QUE NO SE UBICA EN LOS SUPUESTOS ESTABLECIDOS EN LOS ARTÍCULOS 50 Y 60 ANTEPENÚLTIMO PÁRRAFO DE LA LEY. **FORMATO E.**

LA FALTA DE PRESENTACIÓN DE ESTE DOCUMENTO EN LOS TÉRMINOS Y ALCANCES SOLICITADOS SERÁ MOTIVO DE DESECHAMIENTO DE LA PROPOSICIÓN.

6.1.5 DECLARACIÓN DE INTEGRIDAD.

ESCRITO EN EL QUE EL LICITANTE MANIFIESTE, BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD, QUE SE ABSTENDRÁ, POR SÍ O A TRAVÉS DE INTERPÓSITA PERSONA, DE ADOPTAR CONDUCTAS PARA QUE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL CONSEJO, INDUZCAN O ALTEREN LAS EVALUACIONES DE LAS PROPOSICIONES, EL RESULTADO DEL PROCEDIMIENTO U OTROS ASPECTOS QUE LE PUEDAN OTORGAR CONDICIONES MÁS VENTAJOSAS CON RELACIÓN A LOS DEMÁS PARTICIPANTE.

FORMATO F.

LA FALTA DE PRESENTACIÓN DE ESTE DOCUMENTO EN LOS TÉRMINOS Y ALCANCES SOLICITADOS SERÁ MOTIVO DE DESECHAMIENTO DE LA PROPOSICIÓN.

6.1.6 CARÁCTER DE ESTRATIFICACIÓN.

EN SU CASO, COPIA DEL DOCUMENTO EXPEDIDO POR AUTORIDAD COMPETENTE QUE DETERMINE SU ESTRATIFICACIÓN COMO MICRO, PEQUEÑA O MEDIANA EMPRESA, O BIEN, UN ESCRITO EN EL CUAL MANIFIESTEN BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD, QUE CUENTAN CON ESE CARÁCTER, UTILIZANDO EL **FORMATO B**.

6.1.7 PROPOSICIÓN CONJUNTA.

EN SU CASO, CONVENIO FIRMADO POR CADA UNA DE LAS PERSONAS QUE INTEGREN UNA PROPOSICIÓN CONJUNTA, INDICANDO EN EL MISMO LAS OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DEL CONTRATO QUE CORRESPONDERÁ A CADA UNA DE ELLAS, ASÍ COMO LA MANERA EN QUE SE EXIGIRÁ SU CUMPLIMIENTO.

7. INCONFORMIDADES.

LOS LICITANTES PODRÁN INTERPONER INCONFORMIDAD DE ACUERDO A LO DISPUESTO EN EL ARTÍCULO 65 y 66 DE LA LEY, ANTE EL ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN EL CONSEJO CON DOMICILIO EN VIADUCTO MIGUEL ALEMÁN No. 105 PLANTA BAJA, COL. ESCANDÓN, DELEGACIÓN MIGUEL HIDALGO, C.P. 11800, MÉXICO, D.F., Y/O LA SFP POR LOS ACTOS DE LOS PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA, DIRECTAMENTE EN LAS OFICINAS DE LA SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA CON DOMICILIO EN INSURGENTES SUR No. 1735, COL. GUADALUPE INN, DELEGACIÓN ÁLVARO OBREGÓN, C.P. 01020, MÉXICO, D.F. DIRECCIÓN ELECTRÓNICA www.compranet.gob.mx.

8. FORMATOS.

FORMATO	DESCRIPCIÓN
A	PROPUESTA ECONÓMICA.
B	ESTRATIFICACIÓN DE MIPYMES
C	VERIFICACIÓN DE RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS.
D	ACREDITAMIENTO DE LA EXISTENCIA Y PERSONALIDAD JURÍDICA
E	NO IMPEDIMENTO POR LA LEY PARA PARTICIPAR.
F	DECLARACIÓN DE INTEGRIDAD.
G	TEXTO DE LA FIANZA PARA GARANTIZAR EL CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO.
H	TEXTO DE LA CARTA DE CRÉDITO
I	ESCRITO QUE DEBERÁN PRESENTAR EN JUNTA DE ACLARACIONES
J	MODELO DE CONTRATO
K	CADENAS PRODUCTIVAS

LUIS ENRIQUE FERNÁNDEZ PEREDO
DIRECTOR DE RECURSOS MATERIALES

ANEXO TECNICO

INDICE

I. SERVICIOS A CONTRATAR.

A. MERCADOS DONDE SE PRESTARAN LOS SERVICIOS.

PARTIDA UNICA: EUROPA

España, Alemania, Francia, Italia, Reino Unido, Portugal, Bélgica, Holanda, Austria, Suecia y Suiza

B. LOS SERVICIOS DE CONTACTO MERCADEO DIRECTO Y TELEMERCADERO.

C. MERCADEO DIRECTO Y TELEMERCADERO:

D. ENTREGABLES, PERIODICIDAD, PLAZO DE ENTREGA Y ACEPTACION DE LOS SERVICIOS.

II PROPUESTA TECNICA.

A. CAPACIDAD DEL LICITANTE

A. 1.- CAPACIDAD DE LOS RECURSOS HUMANOS

A. 1.1.- EXPERIENCIA

A. 1.2.- COMPETENCIA O HABILIDAD EN EL TRABAJO

A. 1.3.- DOMINIO DE HERRAMIENTAS

B. CAPACIDAD DE LOS RECURSOS ECONÓMICOS Y DE EQUIPAMIENTO

B. 1.- INSTALACIONES - OFICINAS CALL CENTER

B. 2.- INSTALACIONES - CENTRO DE DISTRIBUCION

B. 3.- CAPACIDAD ECONOMICA

B. 4.- INFRAESTRUCTURA Y SEGURIDAD

C. PARTICIPACION DE LICITANTES CON TRABAJADORES CON DISCAPACIDAD

D. PARTICIPACION DE MIPYMES

E. EXPERIENCIA Y ESPECIALIDAD DEL LICITANTE

E. 1.- EXPERIENCIA Y ESPECIALIDAD

F. PROPUESTA DE TRABAJO

F. 1.- METODOLOGÍA PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

F. 2.- PLAN DE TRABAJO

F. 3.- ESQUEMA ESTRUCTURAL DE LA ORGANIZACION DE LOS RECURSOS HUMANOS

G. CUMPLIMIENTO DE CONTRATOS

III CRITERIOS DE EVALUACION

- 1.- Criterio de Evaluación Binario (Cumple no Cumple).**
- 2.- Criterios de Evaluación de Puntos o Porcentajes.**

FORMATO A: PROPUESTA ECONÓMICA

ANEXO TECNICO

I. SERVICIOS A CONTRATAR DE MERCADEO DIRECTO Y TELEMERCADERO

A efecto de promover los atractivos y servicios turísticos de México, que brinden información a consumidores, agentes de viajes y mayoristas, sobre la oferta de experiencias, productos y servicios de los destinos turísticos mexicanos, con los recursos Humanos y Materiales correspondientes, según se describe en este Anexo Técnico.

Este servicio deberá operar mediante un Centro de Contacto en España para el “MERCADO DE EUROPA”, con sus distintas herramientas: Interacciones telefónicas, chat, correo electrónico, Mailing (correos masivos), IVR (Interactive Voice Response), distribución de material promocional (fulfillment), manejo, administración y adquisición de bases de datos, actualización al manual de información turística; con el propósito de:

- Contar con mecanismos para canalizar a intermediarios de venta (Agencias de viajes o tour operadores) las llamadas de clientes potenciales a números 800, así como referenciar datos de turistas para México. Dichos intermediarios serán propuestos por los licitantes al Consejo para su aprobación, en función del tipo de servicio o producto, participación en programas cooperativos, y todos aquellos que así le requiera el Consejo, relacionado con este servicio. La información adicional con que el Consejo cuente se proporcionará en su oportunidad al licitante ganador.
- Realizar acciones de Mercadeo Directo y Telemercadeo, con un fuerte llamado a la acción que incentive y acelere la decisión de compra del turista potencial hacia destinos mexicanos.
- Dar información y asistencia al turista potencial y agencias de viajes para la toma de decisión de viaje a México, así como para propiciar el turismo repetitivo y la recomendación de los destinos mexicanos.
- Integrar en medios digitales la base de datos y apoyar la comunicación entre el Consejo y los intermediarios de viaje de la región, como agencias de viajes y tour operadores especializados en viajes internacionales, así como en grupos y convenciones.
- En caso de ser requerido, potenciar con acciones de Mercadeo Directo los programas cooperativos, oportunidades promocionales y acciones de apoyo a comercialización, con socios comerciales en los que participe el Consejo, en los mercados objeto de la presente licitación y que den un beneficio cuantificable.
- Obtener información sobre las actividades de Mercadeo Directo y Telemercadeo en los mercados objetivo, a fin de recabar información estadística y definir nuevas estrategias para la promoción del turismo extranjero en México.

El servicio debe operar a través de un número gratuito de larga distancia automática, tipo 800, con el número telefónico señalado en el mercado correspondiente.

Debe considerarse el servicio gratuito para el consumidor en los países de la siguiente forma:

A. MERCADOS DONDE SE PRESTARAN LOS SERVICIOS

PARTIDA UNICA: EUROPA:

España, Alemania, Francia, Italia y Reino Unido
Portugal, Bélgica, Holanda, Austria, Suecia y Suiza.

B. LOS SERVICIOS DE CONTACTO MERCADEO DIRECTO Y TELEMERCADERO, COMPRENDEN LOS SIGUIENTES CONCEPTOS:

CONCEPTOS	MERCADO
	EUROPA
INTERACCIONES TELEFÓNICAS	X
CORREO ELECTRONICO	X
MAILING (ENVIOS MASIVOS)	X
CHAT	X
DISTRIBUCION DE IMPRESOS (FULFILLMENT)	X
ADMINISTRACION Y ACTUALIZACION DE BASES DE DATOS	X
ADQUISICION DE BASE DE DATOS	X
ACTUALIZACIÓN MANUAL DE INFORMACIÓN TURISTICA	X

C. MERCADEO DIRECTO Y TELEMERCADERO (DESCRIPCION DE LOS SERVICIOS)

1.- INTERACCIONES TELEFÓNICAS

El Consejo opera la atención telefónica y distribución de información turística, a través del **00-800-11-11-22-66, en Europa** (España, Alemania, Francia, Italia y Reino Unido, Portugal, Bélgica, Holanda, Austria, Suecia y Suiza), El operador telefónico de dicho número es Telefónica de España, S. A. proveedor del servicio del 00 800, por lo que los licitantes en su propuesta técnica deberán considerar cubrir 12 horas al día, con operadores telefónicos de lunes a sábado y 12 horas con servicio de IVR (Interactive Voice Response) en horas y días inhábiles para atender las 24 horas, los 365 días del año. Para las horas no hábiles, el sistema de IVR debe estar programado para dar atención a llamadas en idiomas: español, inglés, francés, alemán e italiano, así como indicar la opción de dirigir a la página del www.visitmexico.com y/o a la dirección del contacteurope@visitmexico.com.

Los licitantes deberán encargarse de la grabación y será el responsable del script y el menú del IVR en idiomas: español, inglés, francés, alemán e italiano, grabado de acuerdo a la configuración y especificaciones de su sistema, previa autorización del Consejo, antes del inicio del servicio y esta grabación podrá modificarse a solicitud del Consejo durante la vigencia del contrato.

Los licitantes deberá realizar las gestiones necesarias para direccionar el número 00-800-11-11-22-66 a su Centro de Contacto realizando el trámite ante su proveedor de telefonía dentro de los primeros diez (10) días hábiles, a partir de la fecha de emisión del fallo (Adjudicación del servicio), para lo cual el Consejo, proporcionará la documentación e información correspondiente para los efectos procedentes, los costos generados en dichas gestiones así como de los servicios de larga distancia del número 00 800, serán a cargo del licitante ganador.

Asi mismo, los licitantes deberán considerar en su propuesta técnica que los costos de las interacciones telefónicas de entrada como de salida por mes, de un máximo de 3,000 llamadas con un tiempo promedio de 5 minutos cada una, (15,000 Minutos mensuales) en una proporción del 60% para las de entrada y un 40% para las de salida, lo cual podrá variar, debido a que el servicio es a la demanda.

Los licitantes deberán grabar como mínimo el 10 por ciento de las interacciones telefónicas diarias de entrada y salida (de manera aleatoria) y almacenarlas hasta por 30 días. Cabe señalar que estas grabaciones deberán estar en un formato adecuado para su ejecución en computadora personal con multimedia y estar disponibles para supervisión directa del Consejo.

Los licitantes aplicarán los siguientes parámetros y rangos de evaluación para medir los resultados respecto al nivel de satisfacción de las personas atendidas, a través del sistema de monitoreo de calidad y grabación digital de llamadas (capacitación, monitoreo, dialogo de atención y evaluación), estos parámetros de medición deberán estar en los procesos de evaluación de los operadores tanto en la atención al cliente como en el grado de satisfacción del mismo.

EJEMPLO:

Etiquetas de Fila	No dieron encuesta	MALO	SUFICIENTE	BUENA
Enero				
Febrero				
Marzo				
Abril				
Mayo				
Junio				
Julio				
Agosto				
Septiembre				
Octubre				
Noviembre				
Diciembre				
Total General	0	0	0	0

No dieron encuesta	Malo	Suficiente	Buena	Total llamadas evaluadas
				0
Nivel de Servicio				

Los licitantes deberá contar con los recursos, personal y herramientas necesarias para soportar un abandono máximo (Percent Abandon) del 5 por ciento de las llamadas recibidas; un tiempo promedio de contestación (Asa – Average Speed Answer) menor o igual a 20 segundos, y un nivel de servicio (Service Level) de 80%; es decir, el número total de llamadas atendidas en el transcurso del mes en un tiempo menor o igual a 20 segundos, entre el total de las llamadas.

2.- CORREO ELECTRÓNICO.

Los licitantes deben contar con la infraestructura y herramientas tecnológicas para atender y contestar todas las solicitudes de información que se efectúen vía Internet a través de la página www.visitmexico.com, para los requerimientos al integrar y/o generar los contenidos de información necesarios. Este concepto del servicio comprende que los operadores envíen las respuestas por correo electrónico y, en su caso la información colateral correspondiente, y cuyo nivel de servicio deberá ser del 100% de los correos recibidos sin incluir el considerado del tipo "correo basura (spam)" en periodos mensuales.

Los licitantes deberán contar con las herramientas tecnológicas necesarias en su Centro de Contacto, con la capacidad de:

- Incluir archivos en formato PDF, paquetería office (Word, Excel, Power Point), audio MP3, MP4, WAV, imágenes en formato jpg o gif e información que permita direccionar a páginas Web o a herramientas multimedia con las que el Consejo cuente o recomiende sobre información turística de apoyo.
- Direccionar cada respuesta realizada por correo electrónico a las cuentas de correo electrónico de los funcionarios designados en su oportunidad por parte del Consejo. Esto debe efectuarse en el momento en que el operador envíe cada respuesta. Bastará únicamente con enviar una copia al personal designado por el Consejo, el cual debe incluir el mensaje original del turista potencial.

Para este concepto del servicio el Consejo proporcionará al licitante ganador los hipervínculos (links) de contacto correspondientes al mercado de Europa. La operación del correo electrónico deberá ser a través de POP3.

Los licitantes deberán considerar que los correos que sean recibidos del tipo “correo basura (spam)” o clasificados como tal, no deberán ser contestados. En caso de que se genere una respuesta, el correo se considerará y deberá ser reportado como “No Atendido”.

Las herramientas con que cuenten los licitantes, deben permitir la atención automática de correo electrónico y seguimiento de los mismos, así como generar reportes (por idioma y tema de solicitud) para demostrar y soportar los niveles de servicio.

Las respuestas por correo electrónico deben darse en un plazo no mayor a 2 días naturales, a partir del día en que se reciba la solicitud de información, siendo referidas mediante folio para propósitos de seguimiento.

3.- MAILING (ENVÍOS MASIVOS)

Los licitantes realizarán envíos masivos “Mailing” de información y/o campañas promocionales; en dichos correos masivos se debe poder incluir archivos en formato PDF, Paquetería office (Word, Excel, Power Point), audio y video MP3, MP4, WAV, imágenes en formato jpg o gif e información que permita direccionar a páginas Web o a herramientas multimedia con las que el Consejo cuente o recomiende sobre información turística de apoyo.

Así mismo se dará seguimiento en forma automática de los envíos masivos para demostrar el índice de efectividad de las campañas de e-marketing, a través de un sistema de reportes que cuente por lo menos con: Fecha de inicio y termino del envío, total de entregas, cuántos se abrieron, cuántos hicieron clic en las ligas, y si entró a la página web especificada, y cualquier otro parámetro que el Consejo determine en su oportunidad.

4.- CHAT.

Las instalaciones de los licitantes deberán contar con la infraestructura y la herramienta que permita habilitar el manejo de chat en línea desde la página www.visitmexico.com, en las secciones de Europa, deberá interactuar en idiomas: español, francés, alemán, italiano e inglés, así mismo, debe permitir que las ligas estén activas. Para efectos de lo anterior el Consejo colocará una liga hacia el servidor del licitante ganador.

El número de contactos generados por este concepto del servicio, deberá comprobarse mensualmente a través del reporte de ACD. con la impresión y en forma digital.

5.- DISTRIBUCIÓN DE IMPRESOS (FULFILLMENT)

Los licitantes deberán contar en España y/o cualquier otro país de Europa, con mecanismo e instalaciones suficientes (Área de almacenaje, distribución, carga y descarga) para el servicio conservación, envío y distribución de materiales impresos y promocionales (folletería) que proporcione el Consejo, para atender las solicitudes como resultado de las interacciones telefónicas y en su caso para atender solicitudes de las oficinas en el exterior del Consejo.

El envío de folletos debe incluir la logística de ensobretado y etiquetado, así mismo, se debe considerar la presentación de los envíos, esto será a consideración del licitante ganador para conservar el material en las mejores condiciones.

El envío del material impresos y folletería, deberán entregarse en un plazo máximo de 6 días naturales a partir de que se haya atendido la llamada telefónica o recibido la solicitud de parte de la oficina en el exterior del Consejo, considerando en promedio 250 gramos para cada envío. En este rango de envíos se incluyen los envíos a la industria turística, así como a los usuarios (turistas potenciales).

Los licitantes deberán considerar dentro de su propuesta técnica, el traslado a sus instalaciones de todo el material impreso (folletería) en poder del prestador del servicio que concluya su vigencia, ubicado en Madrid España, estimando un peso aproximado de 726.32 kilogramos (18,158 folletos).

Con lo anterior los licitantes, procederán a determinar el inventario inicial (carta de entrega-recepción hacia el Consejo), para el inicio de operaciones e instrumentará el control de inventarios, generando el reporte y registros mensuales de recepción, distribución y existencias finales.

Los licitantes deberán considerar el costo del traslado del material impreso (folletería) a sus instalaciones, el cual se pagará por única vez al vencimiento del primer mes del servicio referido en esta licitación, si este tuviera que efectuar dicho traslado.

6.- ADMINISTRACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE BASES DE DATOS

Los licitantes deberán contar con un sistema que integre y actualice bases de datos, por lo que se requiere de un administrador de bases de datos relacional, que soporte lenguaje SQL.

El Consejo proporcionará al licitante ganador la base de datos del mercado de Europa (España, Alemania, Francia, Italia, Reino Unido, Portugal, Bélgica, Holanda, Austria, Suecia y Suiza), en formato multimedia (CD), en texto separado por comas (.csv) o Excel (.xls). Esta base de datos es y será propiedad del Consejo, y deberá ser actualizada con aquellos campos y datos que se generen de la operación del programa de Telemercadeo (Interacciones telefónicas de entrada y salida), y deberá estar en todo momento disponible para consulta de su personal, tanto de sus oficinas centrales, como oficinas en el exterior, previa autorización de la Dirección de Mercadeo Personalizado e Internet.

La estructura y contenido de los campos de un perfil podrán ser actualizados o modificados de acuerdo con las necesidades de operación de las campañas y/o por recomendaciones del licitante ganador previa autorización que por escrito otorgue el Consejo a través de la Dirección de Mercadeo Personalizado e Internet, con el fin de incrementar las capacidades de conocimiento de mercado e interacción con clientes.

Los licitantes entregarán en forma mensual un análisis de la base de datos recolectada cruzando los principales campos con conceptos representativos estadísticamente para el Consejo.

La base de datos que genere los licitantes, deberá ser sobre datos de consumidores, agentes de viajes, mayoristas especializados en México, organizadores de grupos e incentivos, del Mercado de Europa (España, Alemania, Francia, Italia, Reino Unido, Portugal, Bélgica, Holanda, Austria, Suecia y Suiza)

identificándolos en el caso del consumidor, por datos generales y de contacto, (nombre, dirección, teléfono, país, estado, correo electrónico y último contacto, entre otros) e intereses y frecuencia de viaje, y en el caso de la industria, por datos del contacto, región, tipo y especialización, estas unidades de información serán consideradas como un registro de perfil.

Los licitantes, deberán administrar la base de datos para apoyar su segmentación, a partir de la identificación de perfiles, utilizando la información recabada durante la atención telefónica: nombre, dirección, compañía, teléfono, correo electrónico, sexo, edad, así como cualquier otra información que permita incrementar las capacidades de conocimiento del mercado e interacción con viajeros potenciales y susceptible de ser obtenida sin causar molestia al consumidor o intermediario, tomando en cuenta la legislación correspondiente del mercado en Europa (España, Alemania, Francia, Italia, Reino Unido, Portugal, Bélgica, Holanda, Austria, Suecia y Suiza). La relevancia de la información, perfiles, rangos, se hará del conocimiento del licitante ganador de acuerdo con las necesidades del Consejo.

Queda prohibido que los licitantes utilicen o dé acceso a terceros a las bases de datos sin previa autorización por escrito del Consejo.

Los licitantes serán los responsables de las restricciones de uso que por ley se establezcan dentro del territorio de Europa, por lo cual responderá de cualquier uso indebido o incorrecto de las bases de datos.

Al término del contrato, los licitantes deberán entregar la base de datos actualizada, el formato de entrega será en Texto separado por comas (.csv) o Excel (.xls) con la información que el Consejo solicite, incluyendo una descripción clara de sus campos, así como del contenido general de la misma.

7.- ADQUISICIÓN DE BASE DE DATOS

El licitante que resulte ganador, deberá realizar mensualmente la adquisición de registros (base de datos) para apoyar la promoción e incentivar los destinos turísticos de México a través de interacciones telefónicas de out-bound y campañas de Mailing.

Estos registros deben estar perfilados por los siguientes criterios:

1. Edad entre 25 y 50 años
2. Ingresos anuales mayores a 20,000 euros
3. Hayan viajado al extranjero por placer, negocios y/o familiar

El Consejo previo a la adquisición de las bases de datos, podrá realizar cambios a los perfiles a fin de que contengan la información necesaria para realizar telemarketing, correo directo o la actividad de promoción que decida el Consejo, de acuerdo a las estrategias de Mercadotecnia.

El licitante que resulte ganador, deberá cumplir y apegarse a las restricciones de uso que por ley se establezcan dentro del territorio de Europa, por lo que en caso de algún conflicto derivado del uso indebido o incorrecto de las bases de datos, deberá solucionarlos.

8.- ACTUALIZACIÓN MANUAL DE INFORMACIÓN TURÍSTICA

El Consejo cuenta con un Manual de Información Turística en 5 idiomas: Español, francés, inglés, alemán e italiano.

Los licitantes deben hacer uso del Manual de Información Turística, en forma electrónica cargando la información en un sistema de atención CRM (Customer Relationship Management), a fin de que los operadores del Centro de Contacto tengan acceso directo a este Manual en sus equipos (PC'S), en forma individual para una asistencia y actualización al momento.

Los licitantes configurarán sus aplicaciones de CRM para optimizar los resultados de la administración del Call Center, la interacción con turistas potenciales, el seguimiento y consolidación de medios (ejemplo: voz, correo electrónico, comunicación a través de páginas web-chat) para la atención de peticiones.

El Manual (uno por idioma) en promedio consta aproximadamente de 486 páginas, que deben ser revisados y actualizados, tanto por segmento como por destino, en una (1) ocasión durante el periodo de la prestación de los servicios, (al término del periodo 2012). El Manual se proporcionará en un archivo formato PDF en CD-ROM en los idiomas del mercado de Europa al licitante ganador.

La revisión y actualización del Manual de Información Turística, considerará como referencia las respuestas a solicitudes de información obtenidas a través del servicio de atención telefónica, correos electrónicos atendidos y chat.

Cuando el Consejo solicite correcciones de los manuales, el tiempo de respuesta por parte del licitante ganador deberá ser de cinco (5) días hábiles contados a partir de que reciba la solicitud.

El Consejo se reserva el derecho de llevar a cabo las revisiones y actualizaciones en las fechas que así le convengan.

Los Manuales de Información Turística serán propiedad en todo momento del Consejo. El licitante ganador debe entregar el manual por cada actualización en el formato o medio electrónico que el Consejo le solicite.

D.- ENTREGABLES, PERIODICIDAD, PLAZO DE ENTREGA Y ACEPTACIÓN DE LOS SERVICIOS

Para la prestación de los servicios, los licitantes deberán considerar en su propuesta técnica, la entrega de los siguientes reportes en los periodos que se detallan:

REPORTE Y/O DOCUMENTO	PERIODICIDAD	PLAZO DE ENTREGA	MERCADO
			EUROPA
Escrito donde se hace responsable de la custodia, cuidado, seguridad y confidencialidad de la información.	Al inicio del contrato	Dentro de los 15 días naturales después del inicio	X
Escrito donde se compromete que al término del contrato dará las facilidades para la transferencia inmediata del servicio a la nueva empresa contratada por el Consejo	Al inicio del contrato	Dentro de los 15 días naturales después del inicio	X

<p>Reporte general de Servicios Integrales de Contacto, resumen ejecutivo señalando: número de solicitudes del consumidor e industria vía telefónica, evaluación nivel de satisfacción; número de solicitudes y campañas vía correo electrónico, chat, IVR (Llamadas existentes y detección de origen), así como: número de folletos enviados por la empresa y distribuidos de acuerdo con la base de datos generada.</p>	<p>Mensual</p>	<p>Dentro de los 15 días naturales después del periodo a reportar</p>	<p>X</p>
<p>Reporte general de bases de datos, mantenimiento, higienización y actualización en las bases de datos de los diferentes servicios; adjuntar base de datos por servicio.</p>	<p>Mensual</p>	<p>Dentro de los 15 días naturales después del periodo a reportar</p>	<p>X</p>
<p>Reporte de la base de datos recolectada, cruzando los principales campos representativos y estadísticos para el Consejo.</p>	<p>Mensual</p>	<p>Dentro de los 15 días naturales después del periodo a reportar</p>	<p>X</p>
<p>Sistema de supervisión en línea, al cual se acceda de manera remota, debiendo utilizar Internet. La información disponible en línea deberá incluir: número de llamadas detectadas y atendidas, llamadas abandonadas, porcentaje de abandono, tiempo de respuesta (ASA), duración, entre otros. La información deberá actualizarse y estar disponible en cualquier momento.</p>	<p>Diarios</p>	<p>Diarios</p>	<p>X</p>

<p>Reporte específico de telefonía (Sistema ACD), indicando niveles de cumplimiento sobre los parámetros de llamadas detectadas contra las atendidas, abandono y el tiempo promedio de abandono (Average Abandoned Time), tiempo promedio de contestación (Average Speed Answer) de llamadas en servicios "Inbound" (Llamadas de entrada) y niveles de servicio; estadísticas sobre el número de llamadas, tiempo promedio de atención (Average Talk Time).</p>	<p>Mensual</p>	<p>Dentro de los 15 días naturales después del periodo a reportar</p>	<p>X</p>
<p>Reporte de correos electrónicos, indicando nombre de campañas de e-marketing, número y porcentaje de correos recibidos y atendidos, considerando los idiomas.</p>	<p>Mensual</p>	<p>Dentro de los 15 días naturales después del periodo a reportar</p>	<p>X</p>
<p>Reporte de mailing, señalando como mínimo de e-marketing: fecha de inicio y término, número y porcentaje de entregas de correo, cuántos abrieron su mensaje, cuántos hicieron clic en las ligas adjuntas, y si entró a la página web especificada.</p>	<p>Mensual</p>	<p>Dentro de los 15 días naturales después del periodo a reportar</p>	<p>X</p>
<p>Reporte de chat (Sistema ACD), señalando como mínimo: número de solicitudes detectadas y atendidas del consumidor e industria, número y porcentaje de abandono, tiempo de respuesta (ASA), duración entre otros.</p>	<p>Mensual</p>	<p>Dentro de los 15 días naturales después del periodo a reportar</p>	<p>X</p>
<p>Reporte del inventario, control y actualización mensual de las existencias de material promocional en custodia del licitante, mismo que deberá reflejar la recepción, distribución y existencias finales.</p>	<p>Mensual</p>	<p>Dentro de los 15 días naturales después del periodo a reportar</p>	<p>X</p>
<p>En caso de contingencia o crisis, el licitante deberá enviar un reporte de llamadas y solicitudes de consumidores e industria turística, de acuerdo a la periodicidad que en su momento determine el Consejo.</p>	<p>El día que ocurra</p>	<p>Diarios</p>	<p>X</p>

<p>Entrega de base de datos Adquirida, con la estructura describiendo el contenido de cada campo, el origen (fuente de donde se adquirió la base), así como las restricciones de uso.</p>	<p>Mensual</p>	<p>Dentro de los 15 días naturales después del periodo a reportar</p>	<p>X</p>
<p>Manual de Información Turística, control, revisión y actualización, por una (1) ocasión, por el ejercicio: 2012. Sé proporcionará en un archivo formato PDF en un Cd-Rom por idioma del mercado que corresponda.</p>	<p>Al término del año 2012</p>	<p>Dentro de los 20 días naturales después de concluido el periodo a reportar</p>	<p>X</p>
<p>Los licitantes ganadores darán las facilidades respectivas, para la transferencia inmediata del servicio incluyendo el número 00-800-11-11-22-66 para Europa, a las nuevas empresas contratadas por el Consejo, incluyendo todas las acciones a que haya lugar para la liberación de dichos números, conforme a las formalidades, requisitos y acciones con el operador telefónico del país que se trate. Los licitantes ganadores se comprometen a no retener por ningún motivo la transferencia de los números telefónicos.</p>	<p>Al término del contrato</p>	<p>Dentro de los 5 días naturales después de concluido el presente contrato</p>	<p>X</p>

II PROPUESTA TÉCNICA (REQUISITOS TÉCNICOS)

Los licitantes deberán presentar su propuesta técnica considerando los siguientes requisitos técnicos, en caso que se incluyan conceptos adicionales, estos se considerarán como valores agregados a los solicitados por el Consejo y no se tomarán en cuenta para la aplicación de los criterios de evaluación binaria y de puntos, incluidos en este anexo técnico.

A.- CAPACIDAD DEL LICITANTE

A.1.- CAPACIDAD DE LOS RECURSOS HUMANOS

A.1.1.- EXPERIENCIA

Los licitantes deberán contar con los recursos humanos mínimos necesarios para cubrir la plantilla del personal que se detalla a continuación, el cual deberá cubrir el nivel y la experiencia señalada.

Un (1) Ejecutivo de Cuenta con nivel profesional, **acreditando experiencia de al menos dos (2) años** en el puesto, el cual será responsable de coordinar y supervisar la operación del servicio en el Centro de Contacto, dedicándole las horas del servicio requerido a la cuenta, bilingües inglés-español.

Ocho (8) Operadores Telefónicos, los cuales deben ser bilingües (español-francés y/o inglés) y/o bilingües (español-italiano y/o alemán y/o portugués), **acreditando experiencia de un (1) año**, y conocimientos y habilidades lingüísticas para atender los servicios principales del Centro de Contacto. En cuanto a los idiomas que deben manejar en promedio son: español (25%), francés (33%), inglés (17%), italiano (14%), alemán (9%) y portugués (2%).

Si un determinado periodo (semanal, quincenal o mensual) entra un menor porcentaje de llamadas, se podrá realizar llamadas de salida a través de acciones de mercadeo directo como se cita en el numeral **I. SERVICIOS A CONTRATAR DE MERCADEO DIRECTO Y TELEMERCADERO** del presente Anexo Técnico. Toda acción de este tipo deberá ser aprobada por el personal de la Dirección de Mercadeo Personalizado e Internet. El tipo de llamadas será definido al establecer una acción de mercadeo directo.

Dos (2) Supervisores (Habilidades en Operación y Calidad) como mínimo, los cuales deben ser Trilingües (español-francés-inglés y/o español-alemán-italiano) **acreditando experiencia mínima de un (1) año**, conocimientos y habilidades lingüísticas para atender los servicios principales del Centro de Contacto.

Un (1) Ejecutivo de Enlace con nivel de licenciatura, **acreditando experiencia mínima de un (1) año**, a nivel gerencial en Mercadeo Directo y CRM, bilingüe inglés-español. El cual estará adscrito a las oficinas del Consejo, y será responsable de planear, ejecutar y reportar resultados en relación con los programas de Mercadeo Directo. Así mismo, atenderá las labores administrativas y técnicas en la ciudad de México y fungirá como enlace entre el Centro de Contacto y el Consejo. Para tal efecto se deberá considerar la asignación de las siguientes herramientas de trabajo:

- Equipo de cómputo (Computadora de escritorio)
- Conexión a Internet
- Correo electrónico
- Multimedia y teléfono

El Consejo se reserva el derecho de realizar una entrevista vía telefónica o video conferencia con el personal propuesto por el licitante ganador, para evaluar sus capacidades y determinar su aceptación. En caso de que el Consejo considere que no cubren adecuadamente los perfiles, el licitante ganador deberá presentar en un plazo de cinco (5) días naturales contados a partir del inicio de la vigencia de los servicios, la documentación del personal solicitado para que el CONSEJO realice de nuevo la evaluación de los candidatos.

A.1.2.- COMPETENCIA O HABILIDAD EN EL TRABAJO

El personal propuesto por los licitantes, deberá contar con el nivel académico de licenciatura concluida o trunca y/o preparatoria, con la experiencia solicitada en el punto anterior.

A.1.3.- DOMINIO DE HERRAMIENTAS.

El personal incluido en la Propuesta Técnica de los licitantes, deberá dominar los idiomas español, inglés, francés, alemán, italiano y portugués, correspondientes al mercado de Europa, conocer y saber utilizar los principales programas informáticos, así como el manejo de las herramientas solicitadas. (Office, Internet, Correo Electrónico, Chat, PDF, WAV, mp3 y mp4).

B.- CAPACIDAD DE LOS RECURSOS ECONÓMICOS Y DE EQUIPAMIENTO

B.1.- INSTALACIONES - OFICINAS CALL CENTER

Los licitantes deben contar con un Centro de Contacto en España, y debe estar legalmente constituidos conforme a las leyes del país, con una antigüedad mínima de tres (3) años a la fecha de esta licitación.

B.2.- INSTALACIONES - CENTRO DE DISTRIBUCION

Los licitantes deben contar con un Centro de Distribución en cualquiera de los siguientes países: España, Francia, Italia, Alemania o en Reino Unido.

B.3.- CAPACIDAD ECONÓMICA

Los licitantes deben contar con recursos económicos de al menos el 10% de la oferta económica del presupuesto máximo total correspondiente a la presente licitación.

B.4.-. INFRAESTRUCTURA Y SEGURIDAD

INFRAESTRUCTURA, Los licitantes deben contar y operar un Centro de Contacto en España, con la siguiente información tecnológica y sistemas de comunicación:

Para acreditar la Infraestructura deberán incluir en su Propuesta Técnica, los siguientes documentos:

- Diagrama del Conmutador digital (PABX) y/o servidores industriales de plataforma multicanal
- Descripción del Sistema ACD (Automatic Call Distribution)
- Descripción del Sistema IVR (Interactive Voice Response)
- Descripción del Sistema CTI (Computer And Telephony Integration)
- Descripción del Sistema WFM (Work Force Management)
- Descripción del Sistema CRM (Customer Relationship Management)
- Descripción del Sistema de Marcador Predictivo
- Diagrama del Equipo de atención telefónica y estaciones
- Diagrama de los Medios de Comunicación Digital (tipo E1 ó T1)
- Diagrama de Redundancia en medios de comunicación digital y energía eléctrica
- Diagrama de Enrutadores y enlaces digitales dedicados de acceso a Internet
- Descripción del Sistema de monitoreo de calidad y grabación digital de llamadas
- Descripción de la Infraestructura para soportar bases de datos de más de 500,000 registros
- Descripción de las Herramientas para envíos masivos, reportes y estadísticas de e-mails personalizados y tracking.

SEGURIDAD de instalaciones, en el Centro de Contacto, deberá contar con las medidas de seguridad para las instalaciones con que se preste el servicio.

Para acreditar lo relativo a las medidas de seguridad de las instalaciones, los licitantes deberán integrar, la siguiente documentación:

- Diagrama de Instalaciones eléctricas con sistema de tierra física
- Descripción del Sistema(s) de energía interrumpible
- Diagrama Infraestructura de red
- Descripción del Sistema de firewall y anti-virus actualizados
- Descripción de los Dispositivos de monitoreo de acceso a las instalaciones
- Descripción del Control de acceso del personal

- Croquis o planos de las instalaciones del Centro de Contacto
- Diagrama de topología de la red del Centro de Contacto (voz y datos)
- Plan de Recuperación de Desastres
- Copia del layout base de datos de alguno de sus principales clientes

C.- PARTICIPACIÓN DE LICITANTES CON TRABAJADORES CON DISCAPACIDAD

Los licitantes que cuenten con trabajadores con discapacidad en una proporción del cinco por ciento cuando menos de la totalidad de su planta de empleados, y cuya antigüedad no sea inferior a seis meses, deberá manifestarlo por escrito.

D.- PARTICIPACIÓN DE MIPYMES

El licitante que este considerado como micro, pequeña o mediana empresa, y haya producido bienes que se utilizarán en la prestación del servicio objeto de la convocatoria, con innovación tecnológica y que esté registrada en el Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial.

E.- EXPERIENCIA Y ESPECIALIDAD DEL LICITANTE

E.1.- EXPERIENCIA Y ESPECIALIDAD

Los licitantes deberán contar con una experiencia y especialidad continua de al menos tres (3) años contando a partir del 2008 en la prestación de servicios integrales de contacto para Mercadeo Directo y Telemercadeo en el mercado de Europa.

F.- PROPUESTA DE TRABAJO

A fin de evaluar y garantizar el cumplimiento del contrato, los licitantes deberán incluir con base en su experiencia, la forma en que se utilizarán los recursos de que disponen para prestar los servicios descritos en la presente licitación, cuándo y cómo llevará a cabo las actividades o tareas que implica el mismo, el o los procedimientos para llevar a la práctica las actividades o habilidades y el esquema conforme al cual se estructurará la organización de los recursos humanos necesarios para cumplir con las obligaciones previstas en la prestación de los servicios.

F.1.- METODOLOGÍA PARA LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS

Los licitantes deberán presentar como parte de su propuesta, la metodología para la prestación de los servicios, los cuales comprenden: Atención de interacciones telefónicas, correos electrónicos, Mailing (envíos masivos) chats, distribución de impresos (fulfillment), administración y actualización de bases de datos, adquisición de bases de datos y la actualización al manual de información turística.

Para acreditar los aspectos antes señalados, los licitantes deberán presentar la metodología para la prestación de los servicios, la cual deberá considerar los siguientes conceptos:

- Interacciones telefónicas
- Correos electrónicos
- Mailing (envíos masivos)
- Chats
- Distribución de impresos (fulfillment)
- Administración y actualización de bases de datos
- Adquisición de bases de datos
- Actualización Manual de información turística

F.2.- PLAN DE TRABAJO

Los licitantes deberán presentar como parte de su propuesta, el plan de trabajo y los procedimientos para la prestación de los servicios de atención de interacciones telefónicas, correos electrónicos, chats, distribución de impresos promocionales, administración y actualización de bases de datos y plan de actualización al manual de información turística, plan de capacitación continua, plan de incentivos, plan de envíos masivos (Mailing), plan integral de administración de bases de datos, plan de recuperación de desastres, plan de acción para crisis, grabación de interacciones telefónicas.

Para acreditar los aspectos antes señalados, los licitantes deberán incluir, el plan de trabajo y los procedimientos para llevar a cabo las actividades o tareas que implica la prestación de los servicios, la cual deberá considerar los siguientes conceptos:

- **Atención de interacciones telefónicas**
- **Plan de trabajo de acuerdo a experiencia, que contenga el roll del personal** en forma mensual en la cual se detalle por días, horarios, número de operadores necesarios para cubrir cada uno de los idiomas y tipo de llamada (in-bound y out-bound), considerando: 3,000 llamadas con un promedio de atención de 5 minutos (15,000 minutos) mensuales, con una proporción del 60% para las llamadas de entrada y un 40% para las llamadas de salida, lo cual podrá variar, debido a que el servicio es a la demanda. Se debe indicar el uso de horarios de atención para cada zona horaria de Europa.
- **Correo electrónico**
- **Distribución de impresos y promocionales**
- **Servicio de Chat**
- **Plan de actualización al manual de información turística**
Los licitantes deberán entregar un plan que contemple el control, revisión y actualización del Manual de Información Turística, considerando como referencia las respuestas a solicitudes de información obtenidas a través del servicio de atención telefónica, correos electrónicos atendidos y Chat.
- **Plan de capacitación continua**
Los licitantes deberán integrar a su propuesta técnica, un programa de adiestramiento y capacitación continua sobre los servicios y atractivos turísticos de México, para los operadores del Centro de Contacto, con capacitadores que impartan el entrenamiento en los idiomas: español, inglés, francés, italiano y alemán, quienes deberán contar con experiencia mínima de un año y conocimiento sobre turismo de México.
La elaboración y presentación del programa será en formato libre, con base en la experiencia en el ramo, pero **debe estar orientado a la aplicación de técnicas de venta y promoción de servicios e información sobre los diversos destinos y atractivos turísticos del país MÉXICO.**
El Consejo no proporcionará capacitación inicial, por lo que el licitante que resulte ganador, deberá contar con personal previamente capacitado y con aplicaciones para la atención de llamadas de entrada, salida, atención de correos electrónicos y chat al inicio y durante la prestación de los servicios.
- **Plan de incentivos**
Los licitantes deberán incluir un plan de incentivos mensual para los operadores del centro de contacto, con la finalidad de estimular una mayor productividad y continuidad en el servicio, debiendo considerar mediciones que reconozcan los mejores desempeños del personal. La formulación de este plan deberá incluir un formato que contenga: Evaluación del supervisor, evaluación calidad, satisfacción del cliente atendido, grado de satisfacción en llamadas de salida (experiencia de viaje), incentivos a otorgar, ya sea económicos o de otra naturaleza.
- **Plan de envíos masivos (Mailing)**
Los licitantes deberán incluir un plan de correos masivos "Mailing" mensual de información y/o

campañas promocionales, ya sea por días festivos, fines de semana largos o temporada vacacional; en dichos correos masivos se deben de poder incluir archivos en formato PDF, paquetería Office (Word, Excel, Power Point), audio y video MP3, MP4, WAV, imágenes en formato jpg o gif e información que permita direccionar a páginas Web o a herramientas multimedia con las que el Consejo cuente o recomiende sobre información turística de apoyo. Dar seguimiento automático de los mismos para demostrar el índice de efectividad de las campañas de e-marketing, a través de un sistema de reportes que cuente por lo menos con: Fecha de inicio y termino del envío, total de entregas, cuántos se abrieron, cuántos hicieron clic en las ligas, y si entró a la página web especificada, y cualquier otro parámetro que el Consejo determine en su oportunidad.

- **Plan integral de administración de bases de datos**

Los licitantes deberán incluir un plan integral de administración de bases de datos, con la finalidad de asegurar de forma práctica la información de usuarios, agencias y empresas que soliciten información turística para viajar a México, el plan deberá considerar por lo menos:

- Captura
- Segmentación
- Higienización
- Reportes (Entregables)
 - Soportes: Diario Online y Mensuales
 - Resumen Ejecutivo

- **Adquisición de base de datos**

El licitante que resulte ganador, deberá realizar mensualmente la adquisición de registros para apoyar la promoción e incentivar los destinos turísticos de México a través de llamadas de out-bound y campañas de Mailing.

Estos registros deben estar perfilados por los siguientes criterios:

- Edad entre 25 y 50 años
- Ingresos anuales mayores a 20,000 Euros
- Hayan viajado al extranjero por placer, negocios y/o familiar

El Consejo previo a la adquisición de las bases de datos, podrá realizar cambios a los perfiles a fin de que contengan la información necesaria para realizar telemarketing, correo directo o la actividad de promoción que decida el Consejo, de acuerdo a las estrategias de Mercadotecnia.

El licitante que resulte ganador, deberá cumplir y apegarse a las restricciones de uso que por ley se establezcan dentro del territorio de Europa, por lo que en caso de algún conflicto derivado del uso indebido o incorrecto de las bases de datos, deberá solucionarlos.

- **Plan de recuperación de desastres**

Los licitantes deberán incluir un plan de recuperación de desastres: que incluya, el traslado del servicio a otro Centro de Contacto, dentro de un tiempo de 48 horas como máximo.

- **Plan de acción para crisis**

Los licitantes deberán mantener comunicación permanente con la Agencia de Relaciones Públicas que tenga contratada el Consejo para atender el mercado de Europa, a fin de que, en casos de crisis, proporcione información con criterios y enfoques uniformes a los consumidores y al público en general. Así mismo, en casos de contingencia o crisis, deberá aplicar las indicaciones del Comité de Crisis del Sector Turístico y los lineamientos del Manual de Comunicación en Situaciones de Crisis.

Por situaciones contingentes y de crisis se entienden fenómenos naturales, acontecimientos políticos, conflictos sociales, accidentes o eventos de orden criminal que afecten negativamente la imagen turística de México o sus destinos en el mercado de Europa, así como de las áreas de cobertura de las oficinas del Consejo.

- **Grabación de llamadas**

Los licitantes deberán incluir la grabación de audio para al menos dos idiomas (español e inglés) de verificación de calidad telefónica para alguna campaña realizada en el mercado de Europa. Esta grabación debe ser proporcionada en un CD-ROM en una extensión WAV.

Los licitantes deberá grabar como mínimo el 10 por ciento de las llamadas diarias de entrada y salida (de manera aleatoria) y almacenarlas hasta por 30 días. Cabe señalar que estas grabaciones deberán estar en un formato adecuado para su ejecución en computadora personal con multimedia y deben estar disponibles para supervisión directa del Consejo

F.3.- ESQUEMA ESTRUCTURAL DE LA ORGANIZACIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS.

Los licitantes deberán presentar como parte de su propuesta técnica, el esquema conforme al cual se estructurará la organización de los recursos humanos necesarios y solicitados en el presente anexo técnico, para cumplir con las obligaciones previstas en esta licitación.

Los licitantes deben presentar el Organigrama, conforme al número y niveles establecidos en la presente convocatoria.

G.- CUMPLIMIENTO DE CONTRATOS

Los licitantes deberán comprobar la debida, oportuna y adecuada prestación de servicios correspondientes a los contratos presentados para acreditar la experiencia y especialidad señalada en el punto E. EXPERIENCIA Y ESPECIALIDAD DEL LICITANTE, de la presente convocatoria.

III CRITERIOS DE EVALUACIÓN.

1.- Criterio de Evaluación Binario (Cumple no Cumple).

REQUERIMIENTOS	FORMA DE ACREDITAR	VALORACIÓN BINARIA (NO CUMPLE ES CAUSA DE DESECHAMIENTO)	
		Cumple	No Cumple
Requisitos Generales y Administrativos			
1. B.1 INSTALACIONES OFICINAS CALL CENTER, Los licitantes deben contar con un Centro de Contacto en España, y deben estar legalmente constituidos conforme a las leyes del país, con una antigüedad mínima de tres (3) años a la fecha de esta licitación.	Copia simple del acta constitutiva y/o equivalente para España, donde se acredite que estén legalmente constituidos.		
2. B.2. INSTALACIONES CENTRO DE DISTRIBUCIÓN, Los licitantes deben de contar con un Centro de Distribución con domicilio en Europa (España, Francia, Italia, Alemania o Reino Unido).	Copia simple de los títulos de propiedad, (escrituras notariales) o contrato de arrendamiento con una antigüedad mínima de dos (2) años		
3. EXPERIENCIA EN ENVÍO DE MATERIAL PROMOCIONAL, dentro de Europa.	Copia de un contrato con antigüedad máxima de un (1) año, a la fecha de publicación de la presente convocatoria en el que demuestre que tiene experiencia en el envío de material promocional dentro de Europa.		

<p>4. LOPD, Requerimiento del programa de certificación e inscripción para realizar telemarketing en Europa.</p>	<p>Copia del certificado de inscripción de Bases de Datos a la LOPD ("Ley Orgánica de Protección de Datos de carácter personal").</p>		
	<p>Los licitantes deberán presentar un escrito donde se manifieste que conoce y se compromete a liberar de toda responsabilidad al Consejo de las sanciones correspondientes a la legislación de Europa, en caso de imprudencia o desconocimiento que afecte directa o indirectamente al Consejo o alguna de sus campañas, si realiza telemarketing con bases de datos que no cumplan con la normatividad de protección de datos de la LOPD.</p>		

2.- Criterios de Evaluación de Puntos o Porcentajes.

A. CAPACIDAD DEL LICITANTE:

A.1.- CAPACIDAD DE LOS RECURSOS HUMANOS:

A. 1.1.- EXPERIENCIA		
REQUERIMIENTO	FORMA DE ACREDITAR	PUNTOS
<p>Los licitantes deberán contar con los recursos humanos mínimos necesarios para cubrir la plantilla del personal que se detalla a continuación, el cual deberá cubrir el nivel y la experiencia señalada.</p>	<p>Currículo de cada uno de los candidatos doce (12) a integrar el equipo de trabajo los cuales deberán estar contratados por la empresa y demostrar haber ocupado el cargo y la experiencia mínima de un (1) año para operadores, supervisores y Ejecutivo de Enlace y de dos (2) años para el Ejecutivo de Cuenta.</p>	<p>Presentar la totalidad de los currículos, de conformidad a los requisitos, se otorgarán los 3 puntos</p> <p>En caso contrario, se otorgarán conforme se presenten de acuerdo a la distribución siguiente, y de no presentarse, en cada uno de los casos, no se otorgarán puntos</p>
DISTRIBUCIÓN DE LOS PUNTOS		

1 Ejecutivo de Cuenta	Menor a 2 años en experiencia y el cargo	0.125
	Mayor o igual a 2 años en experiencia y el cargo	0.25
1 Ejecutivo Enlace	Menor a 1 año en experiencia y el cargo	0.125
	Mayor o igual a 1 año en experiencia y el cargo	0.25
1 Supervisor Matutino	Menor a 1 año en experiencia y el cargo	0.125
	Mayor o igual a 1 año en experiencia y el cargo	0.25
1 Supervisor Vespertino	Menor a 1 año en experiencia y el cargo	0.125
	Mayor o igual a 1 año en experiencia y el cargo	0.25
1 Operador Matutino	Menor a 1 año en experiencia y el cargo	0.125
	Mayor o igual a 1 año en experiencia y el cargo	0.25
1 Operador Matutino	Menor a 1 año en experiencia y el cargo	0.125
	Mayor o igual a 1 año en experiencia y el cargo	0.25
1 Operador Matutino	Menor a 1 año en experiencia y el cargo	0.125
	Mayor o igual a 1 año en experiencia y el cargo	0.25
1 Operador Matutino	Menor a 1 año en experiencia y el cargo	0.125
	Mayor o igual a 1 año en experiencia y el cargo	0.25
1 Operador Vespertino	Menor a 1 año en experiencia y el cargo	0.125
	Mayor o igual a 1 año en experiencia y el cargo	0.25
1 Operador Vespertino	Menor a 1 año en experiencia y el cargo	0.125
	Mayor o igual a 1 año en experiencia y el cargo	0.25
1 Operador Vespertino	Menor a 1 año en experiencia y el cargo	0.125
	Mayor o igual a 1 año en experiencia y el cargo	0.25
1 Operador Vespertino	Menor a 1 año en experiencia y el cargo	0.125
	Mayor o igual a 1 año en experiencia y el cargo	0.25

A 1.2.- COMPETENCIA O HABILIDAD EN EL TRABAJO

REQUERIMIENTO	FORMA DE ACREDITAR	PUNTOS
El personal propuesto por los licitantes, deberá contar con el nivel académico de licenciatura concluida o trunca, y/o preparatoria, con la experiencia solicitada en el punto anterior A. 1.1.- EXPERIENCIA	Copia del comprobante de estudios realizados	<p>Presentar la totalidad de los comprobantes de estudios, de conformidad a los requisitos, se otorgarán los 5 puntos</p> <p>En caso contrario, se otorgarán conforme se presenten de acuerdo a la distribución siguiente, y de no presentarse, en cada uno de los casos, no se otorgarán puntos</p>
DISTRIBUCIÓN DE PUNTOS		
1 Ejecutivo de Cuenta	Preparatoria o licenciatura trunca	0.208
	Licenciatura concluida	0.417
1 Ejecutivo Enlace	Preparatoria o licenciatura trunca	0.208
	Licenciatura concluida	0.417
1 Supervisor Matutino	Preparatoria o licenciatura trunca	0.208
	Licenciatura concluida	0.417
1 Supervisor Vespertino	Preparatoria o licenciatura trunca	0.208
	Licenciatura concluida	0.417
1 Operador Matutino	Preparatoria o licenciatura trunca	0.208
	Licenciatura concluida	0.417
1 Operador Matutino	Preparatoria o licenciatura trunca	0.208
	Licenciatura concluida	0.417
1 Operador Matutino	Preparatoria o licenciatura trunca	0.208
	Licenciatura concluida	0.417
1 Operador Matutino	Preparatoria o licenciatura trunca	0.208
	Licenciatura concluida	0.417
1 Operador Vespertino	Preparatoria o licenciatura trunca	0.208
	Licenciatura concluida	0.417
1 Operador Vespertino	Preparatoria o licenciatura trunca	0.208

	Licenciatura concluida	0.417
1 Operador Vespertino	Preparatoria o licenciatura trunca	0.208
	Licenciatura concluida	0.417
1 Operador Vespertino	Preparatoria o licenciatura trunca	0.208
	Licenciatura concluida	0.417

A 1.3.- DOMINIO DE HERRAMIENTAS

REQUERIMIENTO	FORMA DE ACREDITAR	PUNTOS
El personal incluido en la Propuesta Técnica de los licitantes, deberá dominar los idiomas español y alguno de los siguientes: inglés y/o francés y/o alemán y/o italiano y/o portugués, correspondientes al mercado de Europa, conocer y saber utilizar los principales programas informáticos, así como el manejo de las herramientas solicitadas. (Office, Internet, Correo Electrónico, Chat, PDF, wav, mp3 y mp4)	Copia del comprobante o una carta individual donde exprese libremente que conoce y que acredita que habla y escribe en los idiomas español y/o inglés y/o francés y/o alemán y/o italiano y/o portugués, así como una carta individual donde exprese libremente que conoce y maneja los principales programas informáticos y cualquiera otra herramienta que tenga instrumentada el licitante.	<p>Presentar la totalidad de los comprobantes y/o cartas, de conformidad a los requisitos, se otorgarán los 2 puntos</p> <p>En caso contrario, se otorgarán conforme se presenten de acuerdo a la distribución siguiente, y de no presentarse, en cada uno de los casos, no se otorgarán puntos</p>
DISTRIBUCIÓN DE PUNTOS		
1 Ejecutivo de Cuenta	Cartas de idiomas y programas informáticos	0.083
	Comprobante y Cartas de idiomas y programas Informáticos	0.167
1 Ejecutivo Enlace	Cartas de idiomas y programas informáticos	0.083
	Comprobante y Cartas de idiomas y programas Informáticos	0.167
1 Supervisor Matutino	Cartas de idiomas y programas informáticos	0.083
	Comprobante y Cartas de idiomas y programas Informáticos	0.167
1 Supervisor Vespertino	Cartas de idiomas y programas informáticos	0.083
	Comprobante y Cartas de idiomas y programas Informáticos	0.167

1 Operador Matutino	Cartas de idiomas y programas informáticos	0.083
	Comprobante y Cartas de idiomas y programas Informáticos	0.167
1 Operador Matutino	Cartas de idiomas y programas informáticos	0.083
	Comprobante y Cartas de idiomas y programas Informáticos	0.167
1 Operador Matutino	Cartas de idiomas y programas informáticos	0.083
	Comprobante y Cartas de idiomas y programas Informáticos	0.167
1 Operador Matutino	Cartas de idiomas y programas informáticos	0.083
	Comprobante y Cartas de idiomas y programas Informáticos	0.167
1 Operador Vespertino	Cartas de idiomas y programas informáticos	0.083
	Comprobante y Cartas de idiomas y programas Informáticos	0.167
1 Operador Vespertino	Cartas de idiomas y programas informáticos	0.083
	Comprobante y Cartas de idiomas y programas Informáticos	0.167
1 Operador Vespertino	Cartas de idiomas y programas informáticos	0.083
	Comprobante y Cartas de idiomas y programas Informáticos	0.167
1 Operador Vespertino	Cartas de idiomas y programas informáticos	0.083
	Comprobante y Cartas de idiomas y programas Informáticos	0.167

B) CAPACIDAD DE LOS RECURSOS ECONÓMICOS Y DE EQUIPAMIENTO.

B. 3.- CAPACIDAD ECONÓMICA

REQUERIMIENTO	FORMA DE ACREDITAR	PUNTOS
Los licitantes deben contar con recursos económicos de al menos el 10% de la oferta económica del presupuesto máximo total correspondiente a la presente licitación	Copia simple de la declaración del impuesto del Ejercicio correspondiente al año 2010. En caso de licitantes que participen en forma asociada, podrán acreditar el requisito de la misma forma o en su caso solamente por el que los represente en dicha asociación.	Si presenta la declaración se le otorgarán 3 puntos. Si no la presenta, no se le otorgarán puntos.

B. 4.- INFRAESTRUCTURA Y SEGURIDAD		
REQUERIMIENTO	FORMA DE ACREDITAR	PUNTOS
<p>Infraestructura. Los licitantes deben contar y operar un Centro de Contacto en España, con la siguiente información tecnológica y sistemas de comunicación</p>	<p>Presentar la siguiente documentación:</p>	<p>Presentar la totalidad de los documentos, de conformidad a los requisitos, se otorgarán los 9 puntos</p> <p>En caso contrario, se otorgarán conforme se presenten de acuerdo a la distribución siguiente, y de no presentarse, en cada uno de los casos, no se otorgarán puntos</p>
		DISTRIBUCIÓN DE PUNTOS
	-Diagrama del Conmutador digital (PABX) y/o servidores industriales de plataforma multicanal	0.375
	-Descripción del Sistema ACD (Automatic Call Distribution)	0.375
	-Descripción del Sistema IVR (Interactive Voice Response)	0.375
	-Descripción del Sistema CTI (Computer And Telephony Integration)	0.375
	-Descripción del Sistema WFM (Work Force Management)	0.375
	-Descripción del Sistema CRM (Customer Relationship Management)	0.375
	-Descripción del Sistema de Marcador Predictivo	0.375
	-Diagrama del Equipo de atención telefónica y estaciones	0.375
	-Diagrama de los Medios de Comunicación Digital (tipo E1 ó T1)	0.375
-Diagrama de Redundancia en medios de comunicación digital y	0.375	

	energía eléctrica	
	-Diagrama de Enrutadores y enlaces digitales dedicados de acceso a Internet	0.375
	-Descripción del Sistema de monitoreo de calidad y grabación digital de llamadas	0.375
	-Descripción de la Infraestructura para soportar bases de datos de más de 500,000 registros	0.375
	-Descripción de las Herramientas para envíos masivos, reportes y estadísticas de e-mails personalizados y tracking.	0.375
Seguridad , El Centro de Contacto, deberá contar con las medidas de seguridad para las instalaciones con que se preste el servicio.	Para acreditar lo relativo a las Medidas de Seguridad de las Instalaciones, presentar la siguiente documentación:	
	-Diagrama de Instalaciones eléctricas con sistema de tierra física	0.375
	-Descripción del Sistema(s) de energía interrumpible	0.375
	-Diagrama Infraestructura de red	0.375
	-Descripción del Sistema de firewall y anti-virus actualizados	0.375
	-Descripción de los Dispositivos de monitoreo de acceso a las instalaciones	0.375
	-Descripción del Control de acceso del personal	0.375
	-Croquis o planos de las instalaciones del Centro de Contacto	0.375
	-Diagrama de topología de la red del Centro de Contacto (voz y datos)	0.375
	-Plan de Recuperación de Desastres	0.375
	-Copia del layout base de datos de alguno de sus principales clientes	0.375

C.- PARTICIPACIÓN DE DISCAPACITADOS O EMPRESAS CON TRABAJADORES CON DISCAPACIDAD

REQUERIMIENTO	FORMA DE ACREDITAR	PUNTOS
---------------	--------------------	--------

<p>Los licitantes que cuenten con trabajadores con discapacidad en una proporción del cinco por ciento cuando menos de su planta de empleados, cuya antigüedad no sea inferior a seis meses.</p>	<p>Aviso de alta al régimen obligatorio del Instituto Mexicano del Seguro Social.</p>	<p>Si se presenta el Aviso de alta, se otorgará 1 punto, en caso contrario, no se adjudicarán puntos</p>
--	---	--

D. PARTICIPACIÓN DE MIPYMES

REQUERIMIENTO	FORMA DE ACREDITAR	PUNTOS
<p>El licitante que este considerado como micro, pequeña o mediana empresa que produzcan bienes que se utilizarán en la prestación del servicio objeto de la convocatoria, con innovación tecnológica.</p>	<p>Constancia correspondiente emitida por el Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial, la cual no podrá tener una vigencia mayor a cinco años.</p>	<p>Si se presenta la Constancia, se otorgará 1 punto, en caso contrario, no se adjudicarán puntos.</p>

E. EXPERIENCIA Y ESPECIALIDAD DEL LICITANTE:

E 1.- EXPERIENCIA Y ESPECIALIDAD

REQUERIMIENTO	FORMA DE ACREDITAR	PUNTOS
<p>Los licitantes deberán contar con una experiencia y especialidad continua de tres años (3) contando a partir del 2008 en la prestación de servicios integrales de contacto para Mercadeo Directo y Telemercadeo en el mercado de Europa.</p>	<p>Copia simple de contratos formalizados entre 2008 a 2010, (2 mínimo, 6 máximo) para la prestación de los servicios motivo de la presente convocatoria.</p> <p>Cada contrato deberá ser mayor a \$6'000,000.00 de pesos MN.</p> <p>Si algún licitante presenta un mayor número de contratos máximos (6), con los requisitos señalados, solo se otorgará el total de puntos que correspondan al límite máximo de contratos.</p>	<p>Los licitantes que presenten como máximo 6 contratos con los requisitos señalados, se le otorgarán el total de 18 puntos, y al resto de los licitantes se les otorgarán los puntos de manera proporcional de acuerdo al número de contratos hacia abajo.</p> <p>A los licitantes que no presenten mínimo 2 contratos formalizados, no se les asignará puntuación alguna.</p>

F. PROPUESTA DE TRABAJO

F. 1.- METODOLOGÍA PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

REQUERIMIENTO	FORMA DE ACREDITAR	PUNTOS
El licitante deberá presentar como parte de su propuesta, la metodología para la prestación de los servicios.	Metodología indicando el procedimiento que se emplea para la prestación de los servicios, la cual deberá considerar los siguientes aspectos:	Presentar la Metodología con la totalidad de los aspectos señalados, se otorgarán los 3 puntos
		En caso contrario, se otorgarán conforme se presenten de acuerdo a la distribución siguiente, y de no presentarse, en cada uno de los casos, no se otorgarán puntos
	DISTRIBUCIÓN DE PUNTOS	
	- Interacciones telefónicas	0.375
	- Correos electrónicos	0.375
	- Mailing (envíos masivos)	0.375
	- Chats	0.375
	- Distribución de impresos (fulfillment)	0.375
	- Administración y actualización de bases de datos	0.375
- Adquisición de Bases de Datos	0.375	
- Actualización manual de información turística	0.375	

F. 2.- PLAN DE TRABAJO

REQUERIMIENTO	FORMA DE ACREDITAR	PUNTOS
El licitante deberá presentar como parte de su propuesta, el plan de trabajo y los procedimientos para la prestación de los servicios.	Plan de trabajo para llevar a cabo las actividades o tareas que implica la prestación de los servicios:	Presentar la totalidad de los documentos, de conformidad con las

		<p>especificaciones descritas, se otorgarán los 3 puntos</p> <p>En caso contrario, se otorgarán conforme se presenten de acuerdo a la distribución siguiente, y de no presentarse, en cada uno de los casos, no se otorgarán puntos</p>
DISTRIBUCIÓN DE PUNTOS		
	- Interacciones telefónicas	0.2
	- Roll de trabajo	0.2
	- Correos electrónicos	0.2
	- Plan de envíos masivos (Mailing)	0.2
	- Chats	0.2
	- Distribución de impresos (fulfillment)	0.2
	- Administración y actualización de bases de datos	0.2
	- Adquisición de bases de datos	0.2
	- Plan de actualización al manual de información turística	0.2
	- Plan de capacitación continua	0.2
	- Plan de incentivos	0.2
	- Plan integral de administración de bases de datos	0.2
	- Plan de recuperación de desastres	0.2
	- Plan de acción para crisis	0.2
	- Grabación de llamadas	0.2

F. 3.- ESQUEMA ESTRUCTURAL DE LA ORGANIZACIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS.

REQUERIMIENTO	FORMA DE ACREDITAR	PUNTOS
---------------	--------------------	--------

<p>El Licitante deberá presentar, el esquema conforme al cual se estructurará la organización de los recursos humanos necesarios y solicitados en el presente anexo técnico, para cumplir con las obligaciones previstas en esta licitación.</p>	<p>Presentar el Organigrama con los 12 puestos, de la plantilla de personal propuesto para la prestación de los servicios, conforme al número y niveles establecidos en la presente convocatoria:</p> <p>1 Ejecutivo de Cuenta 1 Ejecutivo Enlace 1 Supervisor Matutino 1 Supervisor Vespertino 4 Operadores Matutinos 4 Operadores Vespertinos</p>	<p>Si se presenta el Organigrama con los 12 puestos, se otorgará 3 puntos, en caso contrario, no se adjudicarán puntos.</p>
--	--	---

G. CUMPLIMIENTO DE CONTRATOS

REQUERIMIENTO	FORMA DE ACREDITAR	PUNTOS
<p>Los licitantes deberán comprobar la debida, oportuna y adecuada prestación de servicios correspondientes a los contratos para acreditar la experiencia y especialidad de la presente convocatoria.</p>	<p>Copia del documento en el que conste la cancelación de la garantía de cumplimiento respectiva de los contratos, o en su caso, la manifestación expresa y por escrito en hoja membretada, de cada uno de los clientes, respecto al cumplimiento total de las obligaciones contractuales o cualquier otro documento con el que se corrobore dicho cumplimiento. (Mínimo 2, máximo 6)</p> <p>Cada contrato deberá ser mayor a \$6'000,000.00 de pesos MN.</p> <p>Si algún licitante acredita mayor número de cancelaciones de garantía de contratos máximos (6), con los requisitos señalados, solo se otorgará el total de puntos que correspondan al límite máximo de contratos.</p>	<p>Los licitantes que presenten como máximo 6 cancelaciones de garantía de cumplimiento respectiva de contratos con los requisitos señalados, se le otorgarán 9 puntos, y al resto de los licitantes se les otorgarán en manera proporcional hacia abajo. A los licitantes que no acrediten el mínimo de 2 cancelaciones o manifestación expresa por escrito en hoja membretada de la garantía, no se les asignará puntuación alguna.</p>

FORMATO A

**PROPUESTA ECONÓMICA
MERCADO EUROPA**

CONCEPTO	COSTO UNITARIO	UNIDAD DE MEDIDA Y CANTIDAD (12 MESES 15 DIAS)		16 Mar. 2012 al 31 Mar. 2013	
		MÍNIMO	MÁXIMO	IMPORTE SOBRE EL MÍNIMO	IMPORTE SOBRE EL MÁXIMO
		INTERACCIONES TELEFÓNICAS		MINUTOS LLAMADA DE ENTRADA Y SALIDA	
		75,097	187,742		
CORREO ELECTRÓNICO		E-MAILS CONTESTADOS			
		3,505	8,761		
MAILING (ENVIOS MASIVOS)		E-MAILS MASIVOS			
		150,194	375,484		
CHAT		CONTACTOS			
		751	1,877		
DISTRIBUCIÓN DE IMPRESOS (FULFILLMENT)		ENVÍOS			
		6,008	15,019		
ADMINISTRACIÓN DE BASES DE DATOS		MESES			
		12.516129	12.516129		
ADQUISICIÓN DE BASE DE DATOS		MESES			
		375,484	375,484		
ACTUALIZACIÓN MANUAL DE INFORMACIÓN TURÍSTICA, ESPAÑOL, INGLÉS, FRANCÉS, ITALIANO Y ALEMÁN		ACTUALIZACIÓN			
		1	1		
IMPORTE TOTAL POR TRASLADO DE MATERIALES		EVENTO ÚNICO			
GRAN TOTAL:					

Nota: los licitantes deberán presentar un solo costo unitario por cada concepto

FORMATO B

FORMATO PARA LA MANIFESTACIÓN QUE DEBERÁN PRESENTAR LOS LICITANTES QUE PARTICIPEN EN LOS PROCEDIMIENTOS DE CONTRATACIÓN PARA DAR CUMPLIMIENTO A LO DISPUESTO EN LOS LINEAMIENTOS PARA FOMENTAR LA PARTICIPACIÓN DE LAS MICRO, PEQUEÑAS y MEDIANAS EMPRESAS EN LOS PROCEDIMIENTOS DE ADQUISICIÓN Y ARRENDAMIENTO DE BIENES MUEBLES, ASÍ COMO LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS QUE REALICEN LAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL.

_____ de _____ de _____ (1)
 _____ (2) _____
 Presente.

Me refiero al procedimiento _____ (3) No. _____ (4) en el que mi representada. la empresa _____ (5) participa a través de fa propuesta que se contiene en el presente sobre.

Sobre el particular, y en los términos de lo previsto por los "*Lineamientos para fomentar la participación de las micro, pequeñas y medianas empresas en los procedimientos de adquisición y arrendamiento de bienes muebles así como la contratación de servicios que realicen las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal*", declaro bajo protesta decir verdad, que mi representada pertenece al sector _____ (6), cuenta con _____ (7) empleados de planta registrados ante el IMSS y con _____ (8) personas subcontratadas y que el monto de las ventas anuales de mi representada es de _____ (9) obtenido en el ejercicio fiscal correspondiente a la última declaración anual de impuestos federales. Considerando lo anterior, *mi* representada se encuentra en el rango de una empresa _____ (10) atendiendo a lo siguiente:

Estratificación				
Tamaño (10)	Sector (6)	Rango de número de trabajadores (7) + (8)	Rango de monto de ventas anuales (mdp) (9)	Tope máximo combinado
Micro	Todas	Hasta 10	Hasta \$4	4.6
Pequeña	Comercio	11 hasta 30	Desde \$4.01 hasta \$100	93
	Industria y Servicios	Desde 11 hasta 50	Desde \$4.01 hasta \$100	95
Mediana	Comercio,	Desde 31 hasta 100	\$100.01 Hasta \$250	235
	Servicios	Desde 51 hasta 100		
	Industria	Desde 51 hasta 250	\$100.01 Hasta \$250	250

*Tope Máximo Combinado = (Trabajadores) X 10% + (Ventas Anuales) X 90%

(7) (8) El número de trabajadores será el que resulte de la sumatoria de los puntos (7) y (8)

(10) El Tamaño de la empresa se determinará a partir del puntaje obtenido conforme a la siguiente fórmula: Puntaje de la empresa = (Número de trabajadores) X 10% + (Monto de Ventas Anuales) X 90% el cual debe ser igual o menor al Tope Máximo Combinado de su categoría.

Asimismo, manifiesto, bajo protesta de .decir verdad, que el Registro Federal de Contribuyentes de mi representada es: _____ (11) y que el Registro Federal de Contribuyentes del (los) fabricante(s) de los bienes que integran mi oferta, es (son): _____ (12) _____.

ATENTAMENTE

FORMATO B (CONTINUA)

INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DEL FORMATO PARA LA MANIFESTACIÓN QUE DEBERÁN PRESENTAR LOS LICITANTES PARA DAR CUMPLIMIENTO A LO DISPUESTO EN LOS LINEAMIENTOS PARA FOMENTAR LA PARTICIPACIÓN DE LAS MICRO, PEQUEÑAS y MEDIANAS EMPRESAS EN LOS PROCEDIMIENTOS DE ADQUISICIÓN Y ARRENDAMIENTO DE BIENES MUEBLES ASÍ COMO LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS QUE REALICEN LAS DEPENDENCIAS y ENTIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL

1	Señalar la fecha de suscripción del documento.
2.	Anotar el nombre de la dependencia o entidad convocante
3.	Precisar el procedimiento de que se trate, licitación pública, invitación a cuando menos tres personas o adjudicación directa
4.	Indicar el número respectivo del procedimiento
5	Citar el nombre o razón social o denominación de la empresa.
6	Indicar con letra el sector al que pertenece (Industria, Comercio o Servicios)
7	Anotar el número de trabajadores de planta inscritos en el IMSS.
8	En su caso, anotar el número de personas subcontratadas.
9	Señalar el rango de monto de ventas anuales en millones de pesos (mdp), conforme al reporte de su ejercicio fiscal correspondiente a la última declaración anual de impuestos federales.
10	Señalar con letra el tamaño de la empresa (Micro, Pequeña o Mediana), conforme a la fórmula anotada al pie del cuadro de estratificación.
11	Indicar el Registro Federal de Contribuyentes del licitante
12	Cuando el procedimiento tenga por objeto la adquisición de bienes y el licitante y fabricante sean personas distintas, indicar el Registro Federal de Contribuyentes del (los) fabricante(s) de los bienes que integran la oferta.
13	Anotar el nombre y firma del representante de la empresa licitante.

FORMATO C

VERIFICACIÓN DE RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS

Nombre de la Empresa Participante _____

Representante _____

Cargo _____ Telefonos _____

PUNTO EN Convocatoria	CONCEPTO	PRESENT A	NO PRESENT A
-----------------------	----------	-----------	--------------

4.1.1 DE LA DOCUMENTACIÓN LEGAL Y ADMINISTRATIVA

4.1.1 a)	Sobre cerrado, en cuyo contenido este la proposición (propuesta técnica y económica), adjuntando copia simple por ambos lados de su identificación oficial vigente con fotografía, tratándose de personas físicas y, en el caso de personas morales, de la persona que firme la proposición.		
4.1.1 b)	Acreditación de personalidad		
4.1.1 c)	Supuestos establecidos en los artículos 50 y 60, antepenúltimo párrafo de la Ley.		
4.1.1 d)	Declaración de Integridad.		

4.1.2 DE LOS REQUISITOS TÉCNICOS

REQUISITOS DE CUMPLE NO CUMPLE

PUNTO	CONCEPTO	FORMA DE ACREDITAR	PRESENT A	NO PRESENT A
1. B.1 INSTALACIONES OFICINAS CALL CENTER	Los licitantes deben contar con un Centro de Contacto en España, y/o equivalente para España, donde deben estar legalmente constituidos conforme a las leyes del país, con una antigüedad mínima de tres (3) años a la fecha de esta licitación.	Copia simple del acta constitutiva y/o equivalente para España, donde se acredite que estén legalmente constituidos.		
2. B.2 INSTALACIONES CENTRO	Los licitantes deben de contar con un Centro de Distribución con domicilio en Europa (España, Francia, Italia, Alemania o Reino Unido).	Copia simple de los títulos de propiedad, (escrituras notariales) o contrato de arrendamiento con una antigüedad mínima de dos (2) años		

DE DISTRIBUCIÓN,				
3.	3. EXPERIENCIA EN ENVÍO DE MATERIAL PROMOCIONAL, dentro de Europa.	Copia de un contrato con antigüedad máxima de un (1) año, a la fecha de publicación de la presente convocatoria en el que demuestre que tiene experiencia en el envío de material promocional dentro de Europa.		
4	4. LOPD, Requerimiento del programa de certificación e inscripción para realizar telemarketing en Europa.	Copia del certificado de inscripción de Bases de Datos a la LOPD ("Ley Orgánica de Protección de Datos de carácter personal"). Los licitantes deberán presentar un escrito donde se manifieste que conoce y se compromete a liberar de toda responsabilidad al Consejo de las sanciones correspondientes a la legislación de Europa, en caso de imprudencia o desconocimiento que afecte directa o indirectamente al Consejo o alguna de sus campañas, si realiza telemarketing con bases de datos que no cumplan con la normatividad de protección de datos de la LOPD.		

REQUISITOS OPCIONALES Y DE OTORGAMIENTO DE PUNTOS Y PORCENTAJES, CUYO INCUMPLIMIENTO NO ES MOTIVO DE DESECHAMIENTO.

DE LA DOCUMENTACIÓN LEGAL Y ADMINISTRATIVA.

PUNTO	CONCEPTO	PRESENTA	NO PRESENTA
4.2.1 a)	DIRECCIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO		
4.2.1 c)	CARÁCTER DE ESTRATIFICACIÓN.		
4.2.1 d)	PROPUESTA CONJUNTA		

4.2.3 DEL ANEXO TÉCNICO.

PUNTO	CONCEPTO	FORMA DE ACREDITAR	PRESENT A	NO PRESENT A
	<p>Los licitantes deberán contar con los recursos humanos mínimos necesarios para cubrir la plantilla del personal que se detalla a continuación, el cual deberá cubrir el nivel y la experiencia señalada.</p>	<p>Currículo de cada uno de los candidatos doce (12) a integrar el equipo de trabajo los cuales deberán estar contratados por la empresa y demostrar haber ocupado el cargo y la experiencia mínima de un (1) año para operadores, supervisores y Ejecutivo de Enlace y de dos (2) años para el Ejecutivo de Cuenta:</p>		
	<p>El personal propuesto por los licitantes, deberá contar con el nivel académico de licenciatura concluida o trunca, y/o preparatoria, con la experiencia solicitada en el punto A.1.1.- EXPERIENCIA</p>	<p>Copia del comprobante de estudios realizados de: 1 Ejecutivo de Cuenta 1 Ejecutivo Enlace 1 Supervisor Matutino 1 Supervisor Vespertino 1 Operador Matutino 1 Operador Matutino 1 Operador Matutino 1 Operador Matutino 1 Operador Vespertino 1 Operador Vespertino 1 Operador Vespertino 1 Operador Vespertino</p>		
	<p>El personal incluido en la Propuesta Técnica de los licitantes, deberá dominar los idiomas español y alguno de los siguientes: inglés y/o francés y/o alemán y/o italiano y/o portugués, correspondientes al mercado de Europa, conocer y saber utilizar los principales programas informáticos, así como el manejo de las herramientas solicitadas. (Office, Internet, Correo Electrónico, Chat, PDF, wav, mp3 y mp4)</p>	<p>Copia del comprobante o una carta individual donde exprese libremente que conoce y que acredita que habla y escribe en los idiomas español y/o inglés y/o francés y/o alemán y/o italiano y/o portugués, así como una carta individual donde exprese libremente que conoce y maneja los principales programas informáticos y cualquiera otra herramienta que tenga instrumentada el licitante. 1 Ejecutivo de Cuenta 1 Ejecutivo Enlace 1 Supervisor Matutino 1 Supervisor Vespertino 1 Operador Matutino 1 Operador Matutino 1 Operador Matutino 1 Operador Vespertino 1 Operador Vespertino 1 Operador Vespertino 1 Operador Vespertino</p>		

	Los licitantes deben contar con recursos económicos de al menos el 10% de la oferta económica del presupuesto máximo total correspondiente a la presente licitación	Copia simple de la declaración del impuesto de Sociedades del Ejercicio correspondiente al año 2010.		
	Declaración 2010	Copia Declaración 2010		
	Infraestructura , Los licitantes deben contar y operar un Centro de Contacto en España, con la siguiente información tecnológica y sistemas de comunicación	Presentar la siguiente documentación:		
		-Diagrama del Conmutador digital (PABX) y/o servidores industriales de plataforma multicanal		
		-Descripción del Sistema ACD (Automatic Call Distribution)		
		-Descripción del Sistema IVR (Interactive Voice Response)		
		-Descripción del Sistema CTI (Computer And Telephony Integration)		
		-Descripción del Sistema WFM (Work Force Management)		
		-Descripción del Sistema CRM (Customer Relationship Management)		
		-Descripción del Sistema de Marcador Predictivo		
		-Diagrama del Equipo de atención telefónica y estaciones		
		-Diagrama de los Medios de Comunicación Digital (tipo E1 ó T1)		
		-Diagrama de Redundancia en medios de comunicación digital y energía eléctrica		
		-Diagrama de Enrutadores y enlaces digitales dedicados de acceso a Internet		
		-Descripción del Sistema de monitoreo de calidad y grabación digital de llamadas		
		-Descripción de la Infraestructura para soportar bases de datos de más de 500,000 registros		
		-Descripción de las Herramientas para envíos masivos, reportes y estadísticas de e-mails personalizados y tracking.		
	Seguridad , en el Centro de Contacto, deberá contar con las medidas de seguridad para las instalaciones físicas	-Diagrama de Instalaciones eléctricas con sistema de tierra		

	que se preste el servicio.			
		-Descripción del Sistema(s) de energía ininterrumpible		
		-Diagrama Infraestructura de red		
		-Descripción del Sistema de firewall y anti-virus actualizados		
		-Descripción de los Dispositivos de monitoreo de acceso a las instalaciones		
		-Descripción del Control de acceso del personal		
		-Croquis o planos de las instalaciones del Centro de Contacto		
		-Diagrama de topología de la red del Centro de Contacto (voz y datos)		
		-Plan de Recuperación de Desastres		
		-Copia del layout base de datos de alguno de sus principales clientes		
C.- PARTICIPACIÓN DE LICITANTES CON TRABAJADORES CON DISCAPACIDAD	Los licitantes que cuenten con trabajadores con discapacidad en una proporción del cinco por ciento cuando menos de su planta de empleados, cuya antigüedad no sea inferior a seis meses.	Aviso de alta al régimen obligatorio del Instituto Mexicano del Seguro Social.		
D. PARTICIPACIÓN DE MIPYMES	El licitante que este considerado como micro, pequeña o mediana empresa que produzcan bienes que se utilizarán en la prestación del servicio objeto de la convocatoria, con innovación tecnológica.	Constancia correspondiente emitida por el Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial, la cual no podrá tener una vigencia mayor a cinco años.		
E. 1.- EXPERIENCIA Y ESPECIALIDAD	Los licitantes deberán contar con una experiencia y especialidad continua de tres años (3) contando a partir del 2008 en la prestación de servicios integrales de contacto para Mercadeo Directo y Telemercadeo en el mercado de Europa.	Copia simple de contratos formalizados entre 2008 a 2010, (2 mínimo, 6 máximo) para la prestación de los servicios motivo de la presente convocatoria. Cada contrato deberá ser mayor a \$6'000,000.00 de pesos MN. Si algún licitante presenta un mayor número de contratos máximos (6), con los requisitos señalados, solo se otorgará el total de puntos que correspondan al límite máximo de		

		contratos.		
F.				
1.- METODOL OGÍA PARA LA PRESTACI ÓN DE LOS SERVICIOS	El licitante deberá presentar como parte de su propuesta, la metodología de cada uno de los conceptos que integran los servicios.	Metodología indicando el procedimiento que se emplea para la prestación de los servicios, la cual deberá considerar los siguientes aspectos:		
		- Interacciones telefónicas		
		- Correos electrónicos		
		- Chats		
		- Distribución de impresos (fulfillment)		
		- Administración y actualización de bases de datos		
		- Adquisición de Bases de Datos		
		- Actualización Manual de información turística		
F.	Los licitantes deberán presentar como			
2.- PLAN DE TRABAJO	parte de su propuesta, el plan de trabajo y los procedimientos para la prestación de los servicios.	Plan de trabajo para llevar a cabo las actividades o tareas que implica la prestación de los servicios:		
		- Interacciones telefónicas		
		- Roll de trabajo		
		- Correos electrónicos		
		- Chats		
		- Distribución de impresos (fulfillment)		
		- Administración y actualización de bases de datos		
		- Adquisición de bases de datos		
		- Plan de actualización al manual de información turística		
		- Plan de capacitación continua		
		- Plan de incentivos		
		- Plan de envíos masivos (Mailing)		
		- Plan integral de administración de bases de datos		
		- Plan de recuperación de desastres		
		- Plan de acción para crisis		
		- Grabación de llamadas		
F.	Los licitantes deberán presentar, el			
3.- ESQUEMA	esquema conforme al cual se	Presentar el Organigrama con los 12 puestos, de la plantilla de		

ESTRUCTURA DE LA ORGANIZACIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS.	estructurará la organización de los recursos humanos necesarios y solicitados en el presente anexo técnico, para cumplir con las obligaciones previstas en esta licitación.	personal propuesto para la prestación de los servicios, conforme al número y niveles establecidos en la presente convocatoria: 1 Ejecutivo de Cuenta		
		1 Ejecutivo Enlace		
		1 Supervisor Matutino		
		1 Supervisor Vespertino		
		4 Operadores Matutinos		
		4 Operadores Vespertinos		
G. CUMPLIMIENTO DE CONTRATOS	Los licitantes deberán comprobar la debida, oportuna y adecuada prestación de servicios correspondientes a los contratos para acreditar la experiencia y especialidad de la presente convocatoria.	Copia del documento en el que conste la cancelación de la garantía de cumplimiento respectiva de los contratos, o en su caso, la manifestación expresa y por escrito en hoja membretada, de cada uno de los clientes, respecto al cumplimiento total de las obligaciones contractuales o cualquier otro documento con el que se corrobore dicho cumplimiento. (Mínimo 2, máximo 6) Cada contrato deberá ser mayor a \$6'000,000.00 de pesos MN. Si algún licitante acredita mayor número de cancelaciones de garantía de contratos máximos (6), con los requisitos señalados, solo se otorgará el total de puntos que correspondan al límite máximo de contratos.		

FIRMA DEL REPRESENTANTE

FORMATO D

ACREDITAMIENTO DE LA EXISTENCIA Y PERSONALIDAD JURÍDICA

Manifiesto bajo protesta de decir verdad, que los datos aquí asentados son ciertos y han sido debidamente verificados, así como que cuento con facultades suficientes para suscribir la propuesta en la presente licitación a nombre y representación de _____

No. de Licitación:

Registro Federal de Contribuyentes:

Domicilio:

Calle y Número:

Colonia:

Delegación o Municipio:

Código Postal:

Entidad Federativa:

Teléfonos:

Fax:

Correo Electrónico:

No. de Escritura Pública en la que consta su Acta Constitutiva:

Fecha:

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:

Reformas al Acta Constitutiva:

Nombre del Apoderado o del Representante:

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

Escritura Pública No.:

Fecha:

Nombre, Número y Lugar del Notario Público ante el cual se otorgó:

(Lugar y fecha)

(Firma)

Nota: el presente formato podrá ser reproducido por cada licitante en el modo que estime conveniente, debiendo respetar su contenido, preferentemente, en el orden indicado.

FORMATO E

ESCRITO BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD DE NO ENCONTRARSE IMPEDIDO PARA PARTICIPAR POR LA LEY.

(Fecha)_____de _____de _____(1)

**CONSEJO DE PROMOCIÓN TURÍSTICA
DE MÉXICO S.A. DE C.V.**

Viaducto Miguel Alemán No. 105
Col. Escandón, México, D.F.

Para efecto de presentar propuesta y, en su caso celebrar el contrato respectivo con esa Entidad, en relación a la _____, para la contratación de _____, nos permitimos manifestar **bajo protesta de decir verdad** que conocemos el contenido de los artículos 50 y 60 antepenúltimo párrafo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, así como sus alcances legales y a quien represento, no nos encontramos en ninguno de los supuestos que se establecen en estos preceptos.

NOMBRE, FIRMA DEL REPRESENTANTE LEGAL DE LA EMPRESA

FORMATO F

DECLARACIÓN DE INTEGRIDAD.

(fecha) _____ de _____ de _____ (1)

Consejo de Promoción Turística de México, S.A. de C.V.
Viaducto Miguel Alemán No. 105
Col. Escandón, México, D.F.

Me refiero al procedimiento de Licitación Pública Internacional No. _____ en el que mi representada, la empresa _____, con domicilio en la calle de _____ número _____, Colonia _____, C.P. _____, en _____ participa en la contratación de los Servicios de _____, por el periodo del _____ y hasta el _____.

Sobre el particular, y en los términos de lo previsto por el artículo 39, fracción VI, inciso f) del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, declara bajo protesta de decir verdad, el que suscribe o a través de la persona que para tal fin hemos acreditado para participar en el acto de presentación y apertura de propuestas y fallo nos abstendremos de adoptar conductas, para que los servidores públicos del Consejo de Promoción Turística de México, S.A. de C.V., induzcan o alteren las evaluaciones de las propuestas, el resultado del procedimiento, u otros aspectos que otorguen condiciones más ventajosas con relación a los demás licitantes.

A T E N T A M E N T E

(Firma del representante legal)

FORMATO G

FIANZA PARA GARANTIZAR EL CUMPLIMIENTO DE CONTRATO

FORMATO DE TEXTO

(**Nombre de la Afianzadora**), en ejercicio de la autorización que le otorgó el Gobierno Federal por conducto de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, se constituye como Fiadora hasta por un monto de \$-----, a favor y a disposición del Consejo de Promoción Turística de México, S.A. de C.V., por (**Nombre del Contratante**) para garantizar el cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones a su cargo, derivadas del (**Contrato y su número de identificación**), celebrado el (**Fecha de la suscripción del contrato**), con un importe de (**Cantidad en Número y Letra**), relativo a (**Objeto del Contrato**), en el caso de que nuestro fiado faltare al cumplimiento de las obligaciones, (**Nombre de la Institución afianzadora**) expresamente declara: a) que la fianza se otorga atendiendo a todas las estipulaciones contenidas en el contrato de referencia, b) que la fianza se otorga para responder del debido cumplimiento del contrato garantizado, así como de cualquier responsabilidad que resultare a cargo del fiado con motivo de la ejecución del mismo, c) que en caso de prórroga del contrato mencionado, automáticamente la vigencia de la fianza se prorrogará en concordancia con dicha prórroga, d) que la fianza sólo podrá ser liberada mediante autorización expresa y por escrito del Consejo de Promoción Turística de México, S.A. de C.V., e) que (**Nombre de la Institución Afianzadora**) acepta expresamente sujetarse a lo dispuesto por los artículos 95 y 95 Bis y 118 de la Ley Federal de Instituciones de Fianzas en vigor para la efectividad de la presente garantía y por pago extemporáneo del importe de la póliza de fianza requerida, f) que (**Nombre de la Institución Afianzadora**) se somete a la jurisdicción de los tribunales federales de la Ciudad de México, Distrito Federal, renunciando a cualquier fuero que pudiera corresponderle en razón de su domicilio o por cualquier otra causa, g) que la fianza permanecerá en vigor desde la fecha en que se expida, durante la vigencia del contrato y durante la substanciación de todos los recursos legales o juicios que se interpongan y hasta que se pronuncie resolución definitiva por autoridad competente, salvo que las partes se otorguen el finiquito, de forma tal que su vigencia no podrá acotarse en razón del plazo de ejecución del contrato principal o fuente de las obligaciones.

FORMATO H

CARTA DE CRÉDITO PARA GARANTIZAR EL CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO

FORMATO DE TEXTO

(Nombre de la institución afianzadora) se constituye como Fiadora hasta por un monto de \$_____, a favor del Consejo de Promoción Turística de México, S.A. de C.V., para garantizar por (Nombre del Contratante) el cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones a su cargo, derivadas del contrato (número de identificación del contrato), celebrado el (Fecha de la suscripción del contrato), con un importe de (Cantidad en número y letra), relativo a (Objeto del contrato), en el caso de que nuestro fiado faltare al cumplimiento de las obligaciones, (Nombre de la institución afianzadora) expresamente declara: a) que esta fianza se otorga en términos del contrato de referencia y sus anexos; b) que la fianza se otorga para responder del debido cumplimiento del contrato y sus anexos garantizado, así como de cualquier responsabilidad que resultare a cargo del fiado con motivo de la ejecución del mismo; c) que en caso de prórroga del contrato mencionado, automáticamente la vigencia de la fianza se prorrogará en concordancia con dicha prórroga; d) que la fianza sólo podrá ser cancelada mediante aviso por escrito del Consejo de Promoción Turística de México, S.A. de C.V., que la otorgará una vez que se haya verificado el cumplimiento de todas las obligaciones pactadas en el contrato y sus anexos. e) que la presente fianza estará en vigor desde la fecha en que se expida, durante la vigencia del contrato y durante la substanciación de todos los recursos o juicios legales que se interpongan hasta que se dicte resolución definitiva por autoridad competente, de forma tal que su vigencia no podrá acotarse en razón del plazo de ejecución del contrato principal o fuente de las obligaciones.

FORMATO I

ESCRITO QUE DEBERÁN PRESENTAR LAS PERSONAS QUE PARTICIPEN EN LA JUNTA DE ACLARACIONES PARA DAR CUMPLIMIENTO A LO DISPUESTO EN EL ARTÍCULO 33 BIS DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO Y 45 DE SU REGLAMENTO.

LICITACIÓN PÚBLICA No. _____ - - .

_____ de _____ de _____ (1)

CONSEJO DE PROMOCIÓN TURÍSTICA DE MÉXICO, S.A. DE C.V.
P R E S E N T E

CON REPRESENTANTE

Me refiero a la licitación Pública No. _____ (2) en cuya(s) junta(s) de aclaraciones mi representada, (3) tiene interés en participar.

SIN REPRESENTANTE

Me refiero a la licitación Pública No. _____ (2) en cuya(s) junta(s) de aclaraciones tengo interés en participar.

Sobre el particular, y en los términos de lo previsto en el artículo 33 Bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público manifiesto bajo protesta de decir verdad lo siguiente:

DATOS DEL LICITANTE

Registro Federal de Contribuyentes:

Nombre:

Domicilio Fiscal:

Descripción del objeto social:

Número y fecha de la escritura pública en la que consta su acta constitutiva:

Reformas y Modificaciones al acta constitutiva:

Nombre de los socios:

DATOS DEL REPRESENTANTE

Nombre:

Domicilio Fiscal:

Número y fecha de la escritura pública mediante la cual fueron otorgadas facultades DE REPRESENTACIÓN:

Nombre, número y circunscripción del Notario Público o Fedatario Público que la protocolizó:

ATENTAMENTE

(4)

INSTRUCTIVO DE LLENADO

NUMERO	INSTRUCCIÓN
(1)	Señalar la fecha de suscripción del documento.
(2)	Indicar el número respectivo.
(3)	Citar el nombre o razón social o denominación de la empresa.
(4)	Anotar el nombre y firma del interesado o de su representante.

FORMATO J

MODELO DE CONTRATO

(SERVICIOS DE PLANEACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y CONTRATACIÓN DE ESPACIOS EN MEDIOS PUBLICITARIOS DIGITALES (ONLINE))

(SUJETO A CAMBIOS SEGÚN REQUERIMIENTOS DE LA LEY, SU REGLAMENTO Y POBALINES DEL CONSEJO)

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS NÚMERO _____/2011, QUE CELEBRAN POR UNA PARTE, EL CONSEJO DE PROMOCIÓN TURÍSTICA DE MÉXICO, S.A. DE C.V., REPRESENTADO EN ESTE ACTO POR LA LICENCIADA MARTHA VERÓNICA ESTRADA DÍAZ, EN SU CARÁCTER DE DIRECTORA EJECUTIVA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS Y REPRESENTANTE LEGAL Y, POR LA OTRA, LA EMPRESA _____, A TRAVÉS DE SU REPRESENTANTE LEGAL, _____, A QUIENES EN LO SUCESIVO Y PARA LOS EFECTOS DEL PRESENTE CONTRATO SE LES DENOMINARÁ COMO “EL CONSEJO” Y “EL PROVEEDOR”, RESPECTIVAMENTE, AL TENOR DE LAS DECLARACIONES Y CLÁUSULAS SIGUIENTES

DECLARACIONES

I. Declara “EL CONSEJO” que:

I.1 Es una empresa de participación estatal mayoritaria de la Administración Pública Federal constituida mediante Escritura Pública No. 39,873 de fecha 11 de octubre de 1999, pasada ante la fe del Notario Público No. 32 del Distrito Federal, Licenciado Francisco Jacobo Sevillano González, inscrita en el Registro Público de la Propiedad y del Comercio bajo el folio mercantil 257,243 de fecha 9 de diciembre de 1999, con las atribuciones y facultades que le confiere el artículo 39 de la Ley General de Turismo y demás disposiciones aplicables y tiene dentro de su objeto social el relativo a celebrar todos los actos y contratos necesarios para el cumplimiento de sus fines.

I.2 La Licenciada Martha Verónica Estrada Díaz acredita su personalidad con el testimonio del Poder Notarial Número 57,170, de fecha 22 de noviembre de 2010, pasado ante la fe del Notario Público Número 32 del Distrito Federal, Licenciado Francisco Jacobo Sevillano González, por lo que cuenta con las facultades legales para representar a “EL CONSEJO” en actos de administración; mismas que no le han sido revocadas, modificadas o limitadas de manera alguna.

I.3 Que firma el presente contrato en su carácter de representante legal de “EL CONSEJO”, en uso de las facultades conferidas en el artículo 41 fracción XXV del Estatuto Orgánico del Consejo de Promoción Turística de México, S.A. de C.V., para su administración y verificación por parte del Lic. Stephen E. Austin Thomas, Director Ejecutivo de Mercadotecnia y Lic. Javier Aranda Pedrero, Director Ejecutivo de Relación con Destinos y Socios, de “EL CONSEJO”, conforme a lo previsto en el penúltimo párrafo del artículo 84 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público

I.4 El presente contrato se adjudicó mediante fallo emitido por “EL CONSEJO” el día _____, en el procedimiento de Licitación Pública Internacional Mixta No. LA-021W3J001-____-2011, convocada en términos de lo dispuesto por los artículos 26, fracción I, 26 Bis, fracción III, 26 Ter, 28, fracción III, 29, 30 y 47 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y

Servicios del Sector Público, cuyas Bases y Actas de Juntas de Aclaraciones se incluyen como ANEXO UNO de este contrato.

I.5 Cuenta con la asignación presupuestaria y con la disponibilidad de recursos suficiente para el pago de los servicios objeto de este contrato en la partida presupuestal 36201 correspondiente a “Difusión de mensajes comerciales para promover la venta de productos y servicios”, que fueron autorizados por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, mediante oficio No. 307.-A.-7070 del 21 de diciembre de 2010 y Requisición de Compra con número de folio _____ de fecha _____ de _____ de 2011 emitida por “EL CONSEJO”, conforme al presupuesto aprobado por la H. Cámara de Diputados para 2011, así como a la captación de ingresos de Derecho de No Inmigrante (DNI).y al calendario de gasto autorizado a “EL CONSEJO”.

Asimismo con fundamento en lo dispuesto por el artículo 148 del Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, la Directora General de “EL CONSEJO” autorizó la contratación plurianual de los servicios objeto del presente contrato, mediante autorización, de fecha _____ de _____ de 2011, sujeta su ejecución y pago para los ejercicios fiscales de 2012 y 2013 a los ingresos por concepto de DNI y al calendario de gasto que se autorice a “EL CONSEJO”.

I.6 Su Registro Federal de Contribuyentes es CPT-991022-DE7 y tiene su domicilio en Viaducto Miguel Alemán Número 105, Colonia Escandón, Delegación Miguel Hidalgo, C.P. 11800, México, Distrito Federal.

II. Declara “EL PROVEEDOR” a través de su representante que:

II.1 Es una empresa legalmente constituida y debidamente registrada conforme a las leyes de _____, según se hace constar en _____ Número _____ de fecha _____, otorgada ante el _____ del _____, inscrita en _____, bajo el folio número _____, de fecha _____.

II.2 Su objeto social es, entre otros, _____.

II.3 Su representante legal, se identifica con _____, número _____ expedido a su favor por _____, el día ____ de _____ de _____, y acredita su personalidad con _____ Número _____, de fecha _____, otorgada ante _____, de (lugar), _____, por lo que está investido de las facultades legales suficientes para representar a EL PROVEEDOR en la suscripción del presente contrato.

II.4 Tiene capacidad jurídica y cuenta con los elementos propios y suficientes para cumplir con las obligaciones que se deriven del presente contrato, en forma eficiente, oportuna y en las mejores condiciones para EL CONSEJO; manifestando asimismo que conoce las características técnicas y alcances del servicio objeto de este contrato.

II.5 Bajo protesta de decir verdad declara que no se encuentra en alguno de los supuestos contemplados en los artículos, 50 y 60 antepenúltimo párrafo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

II.6 Para los efectos del artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación EL PROVEEDOR, entregó a EL CONSEJO el “Acuse de Recepción” de la solicitud de opinión sobre el cumplimiento de sus obligaciones fiscales, expedida por el Servicio de Administración Tributaria, de conformidad con la Regla I.2.1.15 de la Segunda Resolución de Modificación a la

Resolución Miscelánea Fiscal para el año 2010, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 11 de junio de 2010.

II.7 Conoce el contenido de los anexos, que debidamente firmados por las partes forman parte integral del presente contrato y se acompañan al mismo.

II.8 Cuenta con el Registro Federal de Contribuyentes (o equivalente) Número _____ y señala como domicilio para todos los efectos legales del presente contrato, el ubicado en _____, con número telefónico _____ y correo electrónico _____.

Vistas las declaraciones que anteceden y reconocidas por las partes la personalidad con que se ostentan, convienen sujetar sus compromisos a lo establecido en las siguientes:

C L A U S U L A S

PRIMERA.- OBJETO DEL CONTRATO. “EL PROVEEDOR” se obliga a prestar a “EL CONSEJO” los servicios de planeación, administración y contratación de espacios en Medios Publicitarios Digitales (Online), consistentes en la elaboración y ejecución de estrategias de comunicación, planes de medios, generación de contenidos y diseño de páginas web para la campaña publicitaria institucional y cooperativa de “EL CONSEJO” en los Mercados NACIONAL, NORTEAMÉRICA, EUROPA, SUDAMÉRICA y EMERGENTES, que incluyen los servicios de Desarrollo de Estrategia de Comunicación Online; Análisis Pre-compra; Planeación de Medios; Negociación; Compra de espacios comerciales de Medios; Desarrollo, Producción, Copiado, Traducción, Adaptaciones y administración de materiales de comunicación; Verificación y Monitoreo; Administración; Post Compra y análisis de resultados; Comprobación y Reportes, y Plantilla de Recursos Humanos, conforme a las especificaciones técnicas contenidas en el ANEXO DOS de este contrato, que corresponden a la Propuesta Técnica ofrecida por “EL PROVEEDOR” en la Licitación Pública referida en la DECLARACIÓN 1.4.

SEGUNDA.- PLAZO Y CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS La vigencia para la prestación de los servicios será del ___ de abril de 2011 y hasta el 31 de marzo de 2013, quedando sujeta la ejecución y pago de los servicios a la recuperación de ingresos excedentes por concepto de DNI, así como a la disponibilidad presupuestaria del siguiente ejercicio, sin que la no realización de la referida condición suspensiva origine responsabilidad alguna para las partes.

Los servicios materia del presente contrato se ejecutarán en tres periodos, como sigue:

- I.- Un primer periodo que comprende del ___ de abril al 31 de diciembre de 2011.
- II.- Un segundo periodo que abarca del 1 de enero al 31 de diciembre de 2012.
- III.- Un tercer periodo que abarca del 1 de enero al 31 de marzo de 2013.

Para la ejecución de los gastos de publicidad, “EL PROVEEDOR” deberá obtener la autorización previa de la Dirección Ejecutiva de Mercadotecnia, y/ o de la Dirección Ejecutiva de Relación con Destinos y Socios, conforme se establece en el ANEXO TÉCNICO de las Bases de Licitación, a efecto de que éstas evalúen los medios seleccionados, sus costos y tarifas, el volumen de los trabajos, los tiempos de transmisión y/o comunicación, así como su impacto, alcance y frecuencia. Lo anterior, con el objeto de asegurar a “EL CONSEJO” las mejores condiciones en cuanto a precio, calidad, financiamiento, oportunidad y demás circunstancias pertinentes.

TERCERA- PRESUPUESTO MÍNIMO Y MÁXIMO.- EL PROVEEDOR deberá considerar un presupuesto mínimo y un máximo, incluido el impuesto al valor agregado, para la realización de los servicios, conforme a lo siguiente:

EL CONSEJO pagará a EL PROVEEDOR como contraprestación por los servicios objeto de este contrato, un monto mínimo de _____ (_____ PESOS 00/100 M.N.), y un máximo de _____ (_____ PESOS 00/100 M.N.), que deberá aplicarse para la realización de los servicios en tres periodos conforme a lo siguiente:

I.- Un monto mínimo de \$ _____ (_____ PESOS 00/100 M.N.) y un máximo de \$ _____ (_____ PESOS 00/100 M.N.), en el periodo comprendido del 1 de abril al 31 de diciembre de 2011.

II.- Un monto mínimo de \$ _____ (_____ PESOS 00/100 M.N.) y un máximo de \$ _____ (_____ PESOS 00/100 M.N.), en el periodo comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre de 2012.

III.- Un monto mínimo de \$ _____ (_____ PESOS 00/100 M.N.) y un máximo de \$ _____ (_____ PESOS 00/100 M.N.), en el periodo comprendido del 1 de enero al 31 de marzo de 2013.

Lo anterior, conforme al Anexo Técnico de la Convocatoria de Licitación Pública Internacional Mixta referida en la DECLARACIÓN 1.4 de este contrato y conforme a los costos señalados en la propuesta económica ofertada por "EL PROVEEDOR", que constituye el ANEXO TRES del presente contrato.

Todas las cantidades referidas en esta CLÁUSULA deben ser entendidas con todos los impuestos que genere la prestación de los servicios contratados. Por lo tanto, cada una de las partes se obliga a dar cumplimiento a las obligaciones fiscales que les correspondan.

"EL PROVEEDOR", deberá presentar el **Plan de Medios** conforme al Apéndice 1 del Anexo Técnico, de la Convocatoria de Licitación Pública Internacional Mixta referida en la DECLARACIÓN 1.4 de este contrato, los montos totales de inversión contenidos en dicho apéndice, deben ser actuales y directamente cotizados y negociados con los medios considerados por El CONSEJO.

El Plan de Medios referido en el párrafo anterior, deberá acompañarse de una carta en papel membretado de cada uno de los medios incluidos en dicho apéndice, y deberá contener la firma y los datos del contacto del medio, en dicha carta deberá especificarse claramente los precios otorgados para las posiciones solicitadas en el **Plan de Medios**, con el señalamiento de que podrán ser utilizados por "EL CONSEJO" durante todo el año 2011 en las contrataciones que en su caso se lleven a cabo.

El CONSEJO se reserva en todo momento de la verificación de la veracidad de las tarifas proporcionadas por los licitantes.

El PROVEEDOR deberá obtener negociaciones en los términos y condiciones más favorables para El CONSEJO en base a características tales como: monto de inversión, tarifa publicada, bonificaciones, posiciones o formatos, acciones promocionales especiales y valores agregados; verificando y comprobando que las tarifas negociadas y contratadas a nombre de EL CONSEJO, sean menores o iguales a las tarifas publicadas y a las presentadas en la Propuesta Técnica de EL PROVEEDOR que se señala en el Anexo Dos de este contrato.

Derivado de lo anterior EL PROVEEDOR, deberá realizar lo siguiente:

- Buscará mejorar las tarifas con las que cuente EL CONSEJO, en su defecto utilizará para la compra de los espacios la más baja o la que autorice EL CONSEJO.
- Todas las negociaciones que realice serán a nombre EL CONSEJO y deberá documentarlas con carta con membrete del medio, suscrita por éste y dirigida a EL CONSEJO, con los datos de contacto (nombre, puesto, teléfono y correo electrónico).
- En caso de que EL CONSEJO no cuente con una tarifa negociada en un medio publicitario determinado, será responsabilidad EL PROVEEDOR proponer al CONSEJO una tarifa menor o igual a la tarifa publicada. EL CONSEJO se reserva en todo momento la verificación de la veracidad de las tarifas que proporcione EL PROVEEDOR.
- Toda comisión, bonificación, u otro beneficio económico, derivado de la compra de medios por parte de EL PROVEEDOR, deberá ser reportada a EL CONSEJO y será a favor del mismo y se reintegrarán al presupuesto del contrato.
- Para los servicios en los que la práctica de mercado es de tarifa variable, (Ejemplo: Compra de palabras en buscadores), EL PROVEEDOR deberá proponer su distribución a EL CONSEJO.
- Las tarifas de los medios con las que cuenta EL CONSEJO, serán proporcionadas a EL PROVEEDOR a la firma e inicio del contrato.

CUARTA.- PRECIO.- La proporción que guarden los honorarios, gastos de administración y gastos de comprobación respecto del presupuesto mínimo será la misma que aplique para la ejecución del presupuesto máximo a que se refiere la cláusula TERCERA, así como con motivo de las modificaciones a que alude la cláusula SÉPTIMA del presente contrato.

Los honorarios, gastos de administración, gastos de comprobación, serán fijos, durante toda la vigencia del contrato.

El CONSEJO únicamente aceptará cubrir el impuesto al valor agregado, mismo que deberá presentarse en forma desglosada en las facturas

QUINTA.- FORMA DE PAGO.- El pago que efectúe EL CONSEJO a EL PROVEEDOR se hará dentro de los veinte días naturales posteriores a la entrega de la(s) factura(s) correspondiente(s), debidamente autorizadas por la Dirección Ejecutiva de Mercadotecnia, siempre y cuando se acompañen de la comprobación de los servicios que amporen, en su caso.

Las facturas que se formulen en la moneda del mercado donde se ejecute el servicio, se cubrirán al tipo de cambio vigente en la fecha de pago.

El pago de los honorarios, gastos de administración y gastos de comprobación se realizará de manera mensual, por mes vencido, previa presentación de la factura correspondiente, y serán cubiertos en moneda nacional.

El pago de los gastos de post producción y de los gastos de publicidad se realizará previa presentación de las facturas y de la comprobación de los trabajos o servicios que amporen, conforme a lo señalado en la CLÁUSULA SEXTA de este instrumento.

“EL PROVEEDOR” deberá abrir una cuenta bancaria en _____ en territorio de _____ y una en pesos mexicanos en territorio nacional, para uso exclusivo de la cuenta de “EL CONSEJO”.

Para tales efectos, “EL PROVEEDOR” deberá enviar una copia del contrato respectivo a la Dirección de Recursos Financieros de “EL CONSEJO”, para realizar las transferencias de recursos correspondientes.

Los pagos que haga “EL CONSEJO” a “EL PROVEEDOR” por la realización de los servicios correspondientes, serán depositados en la cuenta bancaria referida en esta CLÁUSULA y se pondrán a disposición de “EL PROVEEDOR” mediante transferencia electrónica y acreditación a la cuenta respectiva.

SEXTA.- FACTURACIÓN Y COMPROBACIÓN.- Para el trámite de pago, “EL PROVEEDOR” deberá presentar las facturas originales respectivas junto con las copias de las facturas de los medios y otros proveedores en la Gerencia de Control y Seguimiento de Contratos adscrita a la Dirección Ejecutiva de Mercadotecnia, recabando el acuse de recibo correspondiente, quien las turnará a la Dirección de Recursos Financieros de la Dirección Ejecutiva de Administración y Finanzas de “EL CONSEJO” para su trámite.

“EL PROVEEDOR” deberá presentar las facturas relativas a la compra de espacios comerciales en medios publicitarios dentro de los 120 días hábiles siguientes a la terminación de cada campaña. Dichas facturas deberán acompañarse de las comprobaciones correspondientes a las que refiere el numeral 8 del ANEXO TÉCNICO, “Administración”.

“EL CONSEJO” se reserva el derecho de rechazar cualquier documento comprobatorio, facturación ó justificación de gastos en los que no estén debidamente desglosadas las características y atributos de los servicios realizados

En caso de detectar algún error en la facturación, la Dirección de Recursos Financieros, o en su caso, los responsables de la validación o seguimiento de los servicios designados por “EL CONSEJO” remitirán a “EL PROVEEDOR” los documentos y/o facturas con las observaciones correspondientes dentro de los tres días siguientes a su recepción,, mismos que deberá corregir y presentar de nueva cuenta para reiniciar el trámite de pago, por lo que el tiempo que transcurra por este motivo no se computará para efectos del plazo inicial de los 20 (veinte) días naturales que se tenían para el pago.

Las facturas, deberán desglosar los conceptos, las características detalladas de los servicios y los costos unitarios. Los precios de los servicios serán presentados por “EL PROVEEDOR” en términos netos, sin incluir ningún tipo de comisión, descuento, bonificación o conceptos equivalentes, debiendo contener la leyenda “COSTO NETO”.

La Dirección Ejecutiva de Mercadotecnia de “EL CONSEJO” informará por escrito a “EL PROVEEDOR” del monto, destino y aplicación de los recursos adicionales a los considerados como límites mínimos señalados en la cláusula tercera del presente contrato. Esta comunicación modificará el desglose presupuestal de los programas y servicios objeto del presente instrumento jurídico.

SÉPTIMA.- MODIFICACIONES AL CONTRATO.- EL CONSEJO podrá, dentro de su presupuesto aprobado y disponible, bajo su responsabilidad y por razones fundadas y explícitas, acordar el incremento del monto del contrato o de la cantidad de bienes, arrendamientos o servicios solicitados mediante modificaciones al presente contrato, siempre que las modificaciones no rebasen, en conjunto, el veinte por ciento del monto o cantidad de los

conceptos o volúmenes establecidos originalmente y el precio de los bienes, arrendamientos o servicios sea igual al pactado originalmente.

Igual porcentaje se aplicará a las modificaciones que por ampliación de la vigencia se hagan del contrato, cuando su prestación se realice de manera continua y reiterada.

Cuando EL PROVEEDOR demuestre la existencia de causas justificadas que le impidan cumplir con la entrega total de los servicios, conforme a las cantidades pactadas en el contrato, EL CONSEJO podrá modificarlo mediante la cancelación o parte de las cantidades originalmente estipuladas, siempre y cuando no rebase el diez por ciento del importe total del contrato.

Cualquier modificación al contrato deberá formalizarse por escrito por parte de EL CONSEJO. Los instrumentos legales respectivos serán suscritos por el servidor público que lo haya hecho en el contrato o quien lo sustituya o esté facultado para ello.

EL CONSEJO se abstendrá de hacer modificaciones que se refieran a precios, anticipos, pagos progresivos, especificaciones y, en general, cualquier cambio que implique otorgar condiciones más ventajosas a EL PROVEEDOR comparadas con las establecidas originalmente.

OCTAVA.- SUSPENSIÓN DE LOS SERVICIOS. Cuando en la prestación del servicio se presente caso fortuito o de fuerza mayor, EL CONSEJO, bajo su responsabilidad, podrá suspender la prestación del servicio, en cuyo caso únicamente se pagarán aquellos servicios que hubiesen sido efectivamente prestados.

Cuando la suspensión obedezca a causas imputables a EL CONSEJO, éste cubrirá los gastos no recuperables durante el tiempo que dure esta suspensión. Dichos gastos serán aquéllos que se generen por la suspensión y siempre que estén comprobados y se relacionen directamente con el objeto del contrato. En ningún caso se pagarán servicios que no estén vinculados con el contrato.

El plazo de suspensión de los servicios materia del contrato deberá pactarse entre ambas partes, conforme al artículo 55 Bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público. En caso de continuar con la suspensión, podrá iniciarse la terminación anticipada del contrato.

NOVENA.- TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO. "EL CONSEJO" podrá dar por terminado anticipadamente el presente contrato, sin responsabilidad para este sin necesidad de que medie resolución judicial alguna, por causas de interés general o cuando por causas justificadas se extinga la necesidad de requerir los servicios contratados conforme a este contrato, y se demuestre que de continuar con el cumplimiento de las obligaciones pactadas, se ocasionaría algún daño o perjuicio a "EL CONSEJO", o se determine la nulidad total o parcial de los actos que dieron origen al contrato con motivo de la resolución a una inconformidad o intervención de oficio emitida por la Secretaría de la Función Pública.

En tal eventualidad, "EL CONSEJO" dará aviso por escrito a "EL PROVEEDOR" de dicha circunstancia, con cuando menos 10 (diez) días naturales de anticipación.

De darse este supuesto, "EL CONSEJO" reembolsará a "EL PROVEEDOR" los gastos no recuperables en que haya incurrido, siempre que éstos sean razonables, estén debidamente comprobados y los mismos se relacionen directamente con el presente contrato.

De igual manera, "EL CONSEJO" pagará a "EL PROVEEDOR" sus honorarios, contraprestaciones y aquellos gastos en que esta última hubiera incurrido o se hubiere obligado

a realizar en virtud de este contrato y no le hubieren sido cubiertos hasta el momento de la terminación efectiva.

“EL PROVEEDOR” reintegrará, en su caso, las cantidades que haya recibido de “EL CONSEJO” y que no hayan sido amortizadas según lo establecido en el presente contrato hasta el momento de la notificación respectiva y se pondrán a disposición de “EL CONSEJO” mediante transferencia a la cuenta que previamente indique por escrito.

Concluida la vigencia de este instrumento por cualquier causa, “EL PROVEEDOR” deberá cumplir con sus obligaciones pendientes ante “EL CONSEJO” o terceros y presentará a “EL CONSEJO” las comprobaciones que hubieren quedado pendientes en los plazos y términos establecidos para tal efecto en este contrato.

DÉCIMA.- PRÓRROGAS. En casos excepcionales, por caso fortuito o de fuerza mayor o por causas atribuibles a “EL CONSEJO”, previa solicitud por escrito de “EL PROVEEDOR”, “EL CONSEJO” podrá otorgar prórroga para la entrega de los bienes o la prestación de los servicios o su comprobación. Para tal efecto, “EL PROVEEDOR” deberá justificarlo por escrito, con anticipación al vencimiento de las fechas pactadas.

No procederá ninguna prórroga cuando los servicios rebasen un ejercicio presupuestal.

Una vez agotado el plazo de prórroga y si no se hubieren corregido las deficiencias, EL CONSEJO procederá a aplicar las penas convencionales establecidas en la cláusula décima séptima.

DÉCIMA PRIMERA.- CAUSALES DE RESCISIÓN. EL CONSEJO podrá rescindir administrativamente el presente contrato, sin necesidad de intervención judicial, en el caso de que se presente cualquiera de los supuestos que se indican:

- I. Por no presentar la garantía de cumplimiento en los tiempos que determina la ley.
- II. Si EL PROVEEDOR no inicia la prestación de los servicios en las fechas convenidas.
- III. Si EL PROVEEDOR suspende injustificadamente los servicios.
- IV. Si EL PROVEEDOR no sustituye la comprobación de los servicios que le hubiere sido rechazada.
- V. Cuando se agote el límite de penas convencionales.
- VI. Si EL PROVEEDOR no otorga las facilidades y datos necesarios para la inspección, vigilancia y supervisión de los servicios.
- VII. Si EL PROVEEDOR proporciona información falsa y/o actúa con dolo o mala fe en algún procedimiento de contratación, en la celebración del contrato o durante su vigencia.
- VIII. En caso de que la autoridad competente declare a EL PROVEEDOR en concurso mercantil o exista alguna otra situación que afecte su patrimonio, en forma tal que le impida cumplir con sus obligaciones.
- IX. Por contravenir los términos y condiciones del presente contrato o de las disposiciones de la ley, su reglamento y los demás ordenamientos legales que resulten aplicables.

DÉCIMA SEGUNDA.- PROCEDIMIENTO DE RESCISIÓN. La rescisión administrativa del contrato se llevará a cabo conforme al procedimiento siguiente:

- I.- Se iniciará a partir de que a EL PROVEEDOR le sea comunicado por escrito el incumplimiento en que haya incurrido, para que en un término de cinco días hábiles exponga lo que a su derecho convenga y aporte, en su caso, las pruebas que estime pertinentes.

II.- Transcurrido el término a que se refiere la fracción anterior, se resolverá considerando los argumentos y pruebas que hubiere hecho valer.

III.- La determinación de dar o no por rescindido el contrato deberá ser debidamente fundada y motivada y deberá ser comunicada a EL PROVEEDOR, dentro de los quince días hábiles siguientes a lo señalado en la fracción I de esta Cláusula.

IV.- Cuando se rescinda el contrato, se formulará el finiquito correspondiente, a efecto de hacer constar los pagos que deba efectuar EL CONSEJO por concepto de los bienes recibidos o los servicios prestados hasta el momento de la rescisión.

Si previamente a la determinación de dar por rescindido el presente contrato, se hiciera la prestación de los servicios, el procedimiento iniciado quedará sin efecto, previa aceptación y verificación de EL CONSEJO de que continúa vigente la necesidad de los mismos, aplicando, en su caso, las penas convencionales correspondientes.

EL CONSEJO podrá determinar no dar por rescindido el contrato, cuando durante el procedimiento advierta que la rescisión del contrato pudiera ocasionar algún daño o afectación a las funciones que tiene encomendadas. En este supuesto, EL CONSEJO elaborará un dictamen, en el cual justifique que los impactos económicos o de operación que se ocasionarían con la rescisión del contrato resultarían más inconvenientes.

Al no dar por rescindido el contrato, EL CONSEJO establecerá con EL PROVEEDOR otro plazo, que le permita subsanar el incumplimiento que hubiere motivado el inicio del procedimiento.

El convenio modificatorio que al efecto se celebre, deberá atender a las condiciones previstas por los dos últimos párrafos del artículo 52 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

Cuando por motivo del atraso en la prestación de los servicios, o el procedimiento de rescisión se ubique en un ejercicio fiscal diferente a aquél en que hubiere sido adjudicado el contrato, EL CONSEJO podrá recibir los servicios, previa verificación de que continúa vigente la necesidad de los mismos y se cuenta con partida y disponibilidad presupuestaria del ejercicio fiscal vigente, debiendo modificarse la vigencia del contrato con los precios originalmente pactados. Cualquier pacto en contrario a lo dispuesto en esta Cláusula se considerará nulo.

Cuando EL CONSEJO determine no dar por rescindido el contrato, porque ello le ocasione algún daño o afectación mayor, el establecimiento de otro plazo para subsanar el incumplimiento será sin defecto de la aplicación de las penas a las que se hubiera hecho acreedor EL PROVEEDOR por incumplimiento.

DÉCIMA TERCERA.- FINIQUITO DE CONTRATO. La Dirección Ejecutiva de Mercadotecnia de “EL CONSEJO” efectuará una conciliación con “EL PROVEEDOR” para tal efecto, realizará las siguientes actividades:

- Revisión de facturas pagadas;
- Revisión de factura pendientes de pago;
- Revisión de facturas en trámite, y
- Saldo pendiente de pago conforme al presupuesto asignado en el contrato o convenio.

La Dirección Ejecutiva de Mercadotecnia de “EL CONSEJO” conjuntamente con “EL PROVEEDOR”, realizará una reunión en la que se levantará una acta de entrega de los bienes y servicios objeto del contrato, así como de no adeudo de los pagos, misma que turnará para conocimiento de la Dirección de Recursos Financieros.

Copia de las conciliaciones a que se refiere la presente Cláusula y del acta de entrega de los bienes y servicios objeto del contrato deberán ser turnadas a la Dirección de Recursos Financieros de la Dirección Ejecutiva de Administración y Finanzas.

DÉCIMA CUARTA.- GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO. Para garantizar el cumplimiento de las obligaciones establecidas en el presente contrato, "EL PROVEEDOR", dentro de los diez días naturales siguientes a la firma de este contrato, deberá entregar a "EL CONSEJO" una fianza por el 10% (diez por ciento), sin incluir el IVA, del monto máximo total por erogar en el ejercicio fiscal de que se trate y deberá ser renovada cada ejercicio por el monto a erogar en el mismo, la cual deberá presentarse a más tardar dentro de los primeros diez días naturales del ejercicio que corresponda. Dicha fianza deberá ser expedida por una Institución de Fianzas de Nacionalidad Mexicana, a favor del Consejo de Promoción Turística de México, S.A. de C.V., debiendo contener las especificaciones que se señalan a continuación.

- I.- Ser expedida a favor del Consejo de Promoción Turística de México, S.A. de C.V.
- II.- Señalar la denominación o nombre de EL PROVEEDOR.
- III.- Indicar el importe total garantizado con número y letra.
- IV.- Indicar el número, objeto y fecha del contrato.
- V.- Referir que se otorga para garantizar el cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones a su cargo.
- VI.- Que se otorga en términos del contrato de referencia y sus anexos.
- VII.- Que se otorga para responder del debido cumplimiento del contrato garantizado y sus anexos, así como de cualquier responsabilidad que resultare a cargo del fiado con motivo de la ejecución del mismo.
- VIII.- Que en caso de prórroga del contrato, automáticamente la vigencia de la fianza se prorrogará en concordancia con dicha prórroga.
- IX.- Que sólo podrá ser cancelada mediante aviso por escrito del Consejo de Promoción Turística de México, S.A. de C.V.
- X.- Que la Institución Afianzadora acepta expresamente sujetarse a lo dispuesto por los artículos 95 y 95 Bis de la Ley Federal de las Instituciones de Fianzas en vigor; para la efectividad de la presente garantía y por pago extemporáneo del importe de la póliza de fianza requerida.
- XI.- Que la Institución Afianzadora se somete a la jurisdicción de los tribunales federales de la Ciudad de México, Distrito Federal, renunciando a cualquier fuero que pudiera corresponderle en razón de su domicilio o por cualquier otra causa.
- XII.- Que permanecerá en vigor desde la fecha en que se expida, durante la vigencia del contrato y durante la substanciación de todos los recursos o juicios legales que se interpongan hasta que se pronuncie resolución definitiva, de forma tal que su vigencia no podrá acotarse en razón del plazo de ejecución del contrato principal o fuente de las obligaciones.

En caso de que EL PROVEEDOR sea de nacionalidad extranjera, deberá entregar, a su elección, la fianza a que se refiere el párrafo anterior, o bien, una carta de crédito emitida por una institución bancaria internacional o extranjera, pagadera en México por una institución nacional o filial del banco emisor del documento, a favor del Consejo de Promoción Turística de México, S.A. de C.V. por el 10% (diez por ciento) sin incluir el impuesto al valor agregado (IVA) del monto máximo total establecido en la cláusula tercera por erogar en el ejercicio fiscal de que se trate, y deberá ser renovada cada ejercicio por el monto a erogar en el mismo, la cual deberá presentarse a más tardar dentro de los primeros diez días naturales del ejercicio que corresponda, debiendo contener las especificaciones que se señalan en el párrafo anterior

En el supuesto de que se acuerden incrementos en la prestación de los servicios solicitados, conforme a lo previsto en la cláusula séptima del presente contrato, EL

PROVEEDOR se obliga a elevar el importe de la garantía de cumplimiento en igual proporción que el incremento otorgado.

La vigencia de la fianza deberá comprender hasta que el objeto del contrato se cumpla en forma plena a satisfacción por escrito de EL CONSEJO, es decir, hasta que considere se haya cumplido todas y cada una de las obligaciones contractuales contraídas. La fianza únicamente se podrá cancelar mediante comunicación escrita de EL CONSEJO.

Por lo anterior, la fianza deberá garantizar el cumplimiento total de las obligaciones durante la vigencia del contrato, así como con posterioridad al mismo, en el supuesto de quedar alguna obligación pendiente a consideración de EL CONSEJO.

DÉCIMA QUINTA.- LIBERACIÓN DE LA GARANTÍA.- Únicamente se podrá liberar la garantía de cumplimiento de contrato, a través de la Dirección Ejecutiva de Administración y Finanzas, previa solicitud por escrito de la Dirección de _____ adscrita a la Dirección Ejecutiva de _____ de EL CONSEJO, por la que confirme el cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones establecidas en el contrato.

DÉCIMA SEXTA.- PATENTES, MARCAS, DERECHOS DE AUTOR Y EN GENERAL, LO RELATIVO A PROPIEDAD INDUSTRIAL E INTELECTUAL. “EL PROVEEDOR” será responsable de obtener todas las autorizaciones o registros que se requieran para la ejecución de los servicios objeto de este contrato, en materia de uso de marcas y patentes, así como de obras de cualquier índole protegidas por derechos de autor, de conformidad con las leyes y reglamentos de los países de que se trate.

De igual forma, “EL PROVEEDOR” será el único responsable de cumplir con las obligaciones y obtener los registros, certificados, patentes, etc., que en materia de propiedad industrial e intelectual que con motivo de la prestación de los servicios a que se refiere este contrato deban cumplirse, de conformidad con las leyes y reglamentos aplicables de los países en que preste sus servicios, o que se requieran para salvaguardar los derechos de los bienes que se generen por la prestación de los servicios a favor de “EL CONSEJO”; así como de los lemas de campaña que maneje “EL CONSEJO” en los mercados en los que se presten los servicios objeto del presente contrato.

Estos registros, certificados, patentes, etcétera, deberán tramitarse dentro de los quince días hábiles siguientes a la firma del contrato, o bien, dentro de los 15 días hábiles siguientes a que se genere un producto cuya propiedad intelectual deba registrarse o se le informe a “EL PROVEEDOR” de la necesidad de hacer el registro de un nuevo lema de campaña.

“EL PROVEEDOR” se obliga a observar las características descritas en el convenio de licencia de uso de marca y en la “Guía de uso de la marca México” que se agrega como ANEXO CUATRO de este contrato y cualquier lineamiento gráfico que le sea indicado por “EL CONSEJO” en el entendido de que “EL PROVEEDOR” no podrá utilizar su propio logotipo, marca o membrete en los materiales y papelería que utilice en las presentaciones o comunicaciones que efectúe a nombre de “EL CONSEJO”.

“EL CONSEJO” será titular de los derechos de autor y de propiedad de las bases de datos y cualquier tipo de material, ya sea impreso, audiovisual o de cualquier clase, que se produzca con motivo de la prestación de los servicios objeto de este contrato, y cuyos servicios hayan sido pagados por “EL CONSEJO”, salvo de aquellos materiales respecto de los que terceros ya detenten los derechos de autor o de propiedad, en cuyo caso, “EL PROVEEDOR” lo hará del conocimiento de “EL CONSEJO”. En todo caso, “EL PROVEEDOR” tendrá la obligación ineludible de investigar e informar a “EL CONSEJO” sobre las condiciones de uso y restricción

de los derechos intelectuales con relación a los materiales producidos durante la vigencia del presente contrato; por lo que en caso de que omita dicha investigación e información, será el único responsable de las violaciones a derechos intelectuales que llegaren a cometerse, aún después de concluida la vigencia de este contrato, quedando obligado a sacar en paz y a salvo a “EL CONSEJO” de dicha responsabilidad frente a terceros.

Ya sea tratándose del registro de marcas, lemas de campaña o de derechos de autor, “EL PROVEEDOR” informará por escrito a “EL CONSEJO” que se ha iniciado el trámite de registro, dentro de los 15 días hábiles siguientes, y una vez obtenido el registro correspondiente, enviara “EL CONSEJO” el comprobante original y/o copia certificada, dentro de los 10 días hábiles siguientes a su obtención.

Asimismo, se obliga a no hacer uso de la marca México y diseño y de los lemas de campaña en los mercados objeto de la prestación de servicios materia de este contrato, si previamente no ha realizado el registro de la marca y de los lemas de campaña.

“EL PROVEEDOR” podrá utilizar las fotografías, imágenes y en general cualquier material fotográfico, video grabado o filmico que no tengan restricción pertenecientes a “EL CONSEJO”, así como aquéllas no propiedad de “EL CONSEJO” que considere necesarias para el cumplimiento de los objetivos del presente contrato, asegurando su uso sin restricciones en todos los medios publicitarios, incluyendo los de internet y cualquier otro medio tecnológico actual o futuro.

DÉCIMA SÉPTIMA.- PENAS CONVENCIONALES. Con fundamento en lo dispuesto por el artículo 53 de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público, así como por el 95 de su Reglamento, cuando “EL PROVEEDOR” se atrase en la fecha de la entrega de los bienes o servicios o incumpla con las obligaciones derivadas del contrato por causas imputables a él, se hará acreedor a la aplicación de penas convencionales o deducciones al pago, respectivamente, conforme a lo siguiente:

I. En el caso de atrasos en la entrega de bienes y/o servicios en las fechas pactadas, se aplicará una pena convencional del 1% (uno por ciento) diario por cada día hábil de retraso sobre el valor de los bienes o servicios no entregados a tiempo, sin incluir el impuesto al valor agregado.

II. Por el atraso en la comprobación de los servicios prestados, se aplicará una deducción al pago del 0.5% (cero punto cinco por ciento) diario por cada día hábil de retraso sobre el valor de los bienes o servicios no comprobados a tiempo, sin incluir el impuesto al valor agregado. Para estos efectos no se considerara el retraso de la comprobación por parte de los medios publicitarios, siempre y cuando se acredite que el servicio se prestó en los términos y condiciones previstos.

III. Pena deductiva correspondiente al 1% (uno por ciento) del monto total de los honorarios mensuales de “EL PROVEEDOR” por cada omisión de pago a un medio. “EL PROVEEDOR” deberá pagar al medio, a más tardar 21 días naturales contados a partir de que esta reciba el recurso por parte de EL CONSEJO. Lo anterior no aplica para el caso de pago por anticipado. Se considerará que existe omisión de pago una vez transcurrido el plazo mencionado.

EL CONSEJO hará efectivo esta pena, únicamente cuando el medio reporte y acredite a EL CONSEJO dicho incumplimiento, y habiendo EL CONSEJO notificado a EL PROVEEDOR, esta no pague al medio o aclare la situación después de tres días hábiles a partir de dicha notificación.

IV. Pena deductiva correspondiente al 1% (uno por ciento) del monto total de los honorarios mensuales de “EL PROVEEDOR” por reporte no entregado.

V. Pena deductiva correspondiente al 1% (uno por ciento) del monto total de los honorarios mensuales de “EL PROVEEDOR” por el incumplimiento de la obligación de EL PROVEEDOR, de dedicar al 100% (cien por ciento) a la cuenta de “EL CONSEJO”, el personal requerido por este, para la prestación del servicio objeto del presente contrato.

Las penas convencionales que se apliquen no podrán rebasar un monto máximo equivalente al 10% (diez por ciento) del importe total de los servicios contratados.

La Dirección Ejecutiva de Mercadotecnia, será la responsable de solicitar a la Dirección de Recursos Financieros realizar el cálculo de la pena convencional y de la deducción al pago, para que se apliquen mediante nota de crédito en la factura de pago correspondiente a los honorarios del mes siguiente a su determinación.

El pago de los bienes o servicios quedará condicionado, proporcionalmente, al pago que “EL PROVEEDOR” deba efectuar por penas convencionales y deducciones al pago a las que se haga acreedor, en el entendido de que en el supuesto de que sea rescindido el presente contrato, no procederá el cobro de dichas sanciones, ni la contabilización de las mismas para hacer efectiva la garantía de cumplimiento.

Para aplicar las penas convencionales y deducciones al pago a que se refiere esta Cláusula, “EL CONSEJO” le formulará una notificación por escrito a “EL PROVEEDOR”, que le será entregada mediante correo certificado o entrega personal en su domicilio con acuse de recibo, con efectos de requerimiento, en la que señalará el incumplimiento en que haya incurrido y las penas convencionales o deducción al pago a que se ha hecho acreedor. “EL PROVEEDOR” en un plazo máximo de diez días hábiles contados a partir de la recepción del requerimiento, deberá subsanar su incumplimiento, manifestando en su caso, lo que a su derecho convenga. Hecho lo anterior, “EL CONSEJO” resolverá aplicando, en su caso, las penas convencionales o deducciones al pago que correspondan, las cuales deberán ser comunicadas a “EL PROVEEDOR” mediante escrito fundado y motivado, en el que se le requerirá que en un plazo no mayor a diez días hábiles presente nota de crédito, la que se le descontará en las facturas pendientes de pago.

Si persiste el incumplimiento por parte de “EL PROVEEDOR” o bien una vez que se hubiere agotado el monto límite de aplicación de penas convencionales o deducciones al pago, “EL CONSEJO” podrá iniciar el procedimiento de rescisión del presente instrumento, conforme a lo previsto en la cláusula décima segunda.

DÉCIMA OCTAVA.- VICIOS OCULTOS. EL PROVEEDOR quedará obligado ante EL CONSEJO a responder de los defectos y vicios ocultos y de la calidad de los servicios, así como de cualquier otra responsabilidad en que hubieren incurrido, en los términos señalados en el presente contrato y en la legislación aplicable.

Para efectos del presente instrumento, se entiende por vicios ocultos, los defectos que existan en los servicios proporcionados, que los hagan impropios para los usos previstos en este contrato.

DÉCIMA NOVENA.- REPORTE.- EL PROVEEDOR se obliga a proporcionar a EL CONSEJO a través de la Dirección de _____ los siguientes reportes:

1. Reportes de seguimiento y avance de ejecución de la Campaña solicitada por el CONSEJO al licitante ganador, así como presupuestal, los cuales se entregarán dentro de los primeros cinco días hábiles del siguiente mes.

2. Reporte de actividad de las campaña en los medios y/o servicios contratados:

- Reporte de auditoría de un tercero (ejemplo: adserver) de las impresiones y los clics por sitio de cada anuncio, por posición, versión y formatos, en el caso de anuncios que se despliegan.
- Reporte estándar de impresiones, clicks e inversión de los motores de búsqueda en el caso de contratación de palabras clave.
- Reporte de actividad e implementaciones en redes sociales y páginas o landing pages promocionales, presencia co-branded, entre otros.
- Reporte de las diferentes herramientas contratadas o utilizadas para la medición de la campaña.
- Cualquier otro reporte que EL CONSEJO solicite producto de las herramientas de medición que se utilicen en la campaña Online.

La información antes descrita se entregará de manera semanal en formato electrónico. En caso de que EL CONSEJO así lo requiera, lo podrá pedir de manera impresa.

3. Recopilación de las comprobaciones de las acciones por medio, ejemplo: impresiones de pantalla de los anuncios contratados, impresiones de pantalla de resultados de palabras clave en motores de búsqueda, anuncios contratados, entre otros

4. Las comprobaciones de las acciones realizadas en los Planes de Medios, deberán presentarse dentro de los 30 días naturales siguientes al término de la campaña.

5. Reporte de pago a medios. EL PROVEEDOR está obligado a reportar a el CONSEJO los pagos incluyendo al menos los siguientes conceptos: Proveedor, concepto pagado, forma de pago. Dichos pagos deberán estar conciliados con las facturas entregadas a EL CONSEJO y los pagos realizados por EL CONSEJO (conciliación de consumos y pagos). Si después de 10 días naturales el medio publicitario informa EL CONSEJO que no se le ha pagado los servicios o en caso de queja, EL CONSEJO aplicará las penas correspondientes a EL PROVEEDOR.

6. Carpetas de cierre por cada Campaña. Estas carpetas deben incluir la estrategia de medios, planes de medios, resumen de los valores agregados, creatividades, y toda aquella información relacionada con la prestación del servicio, estos reportes se entregarán al final de cada Campaña.

7. Reportar a EL CONSEJO todos los servicios ejecutados en medios pagados y pendientes de pago por EL PROVEEDOR y por EL CONSEJO, actualizando cifras mensualmente:

- Monto Planeado.- (por proveedor inversión total x campaña institucional y cooperativa).
- Monto Ejecutado.- (Colocado-Devengado, monto sin facturar de servicios realizados).
- Monto Ejecutado Facturado (Monto de servicios realizados y Facturados por EL PROVEEDOR).
- Monto Pagado por EL CONSEJO a EL PROVEEDOR.
- Monto Pagado por EL PROVEEDOR al Medio.

• Monto Pendiente de facturar por parte de EL PROVEEDOR de Medios Publicitarios

8. Cualquier tipo de reporte solicitado por El CONSEJO, incluyendo los que soliciten en su caso las diferentes instancias públicas y privadas facultadas, en el formato y periodicidad que solicite El CONSEJO.

9. Todas las Bases de datos e información que se genere con motivo de los servicios de la licitación referida en la declaración 1.4 de este contrato, que se encuentren en cualquier tipo de formato (electrónico, papel, etc.), tendrán que ser entregados por EL PROVEEDOR durante la prestación de los servicios y/o al final de la prestación de los servicios o cuando El CONSEJO lo solicite en los formatos requeridos.

10. Minutas con acuerdos. Estas minutas se entregarán 24 horas después de haber tenido la junta de acuerdos.

VIGÉSIMA.- ADMINISTRACIÓN Y VERIFICACIÓN DEL CONTRATO. EL CONSEJO tendrá, en todo tiempo, libre acceso a toda la documentación relacionada con la prestación de servicios derivados de este contrato y que se encuentre en poder de EL PROVEEDOR.

Asimismo, "EL CONSEJO" por conducto de _____, Director de la Dirección Ejecutiva de _____ de "EL CONSEJO", fungirá como responsable de administrar y verificar el cumplimiento del contrato.

Lo anterior, sin perjuicio del derecho que tiene EL CONSEJO de efectuar revisiones en cualquier momento de la vigencia de este contrato, por conducto de su Directora General, del Director General Adjunto, del Director Ejecutivo de Administración y Finanzas, del Director Ejecutivo de _____, del Titular del Órgano Interno de Control en EL CONSEJO, del Titular de la Dirección de (anotar el área usuaria del servicio) o por las personas que sean designadas para tal efecto, para constatar la aplicación de los recursos, la comprobación de los mismos y los beneficios que obtenga EL PROVEEDOR para EL CONSEJO.

VIGÉSIMA PRIMERA.- RELACIONES LABORALES. EL PROVEEDOR, como empresario y patrón del personal que ocupa con motivo de los servicios materia del presente contrato, será el único responsable ante sus trabajadores y, por lo tanto, se obliga a asumir todas las obligaciones derivadas de las disposiciones legales y demás ordenamientos jurídicos en materia laboral y de seguridad social a que tengan derecho. Asimismo, EL PROVEEDOR se obliga a responder de cualquier controversia o litigio que sus trabajadores presenten en su contra o en contra de EL CONSEJO, con motivo de los servicios objeto de este contrato, y si éste fuera condenado por laudo ejecutoriado a pagar o indemnizar a alguien, EL PROVEEDOR se obliga a proporcionar a EL CONSEJO, dentro de las 24 horas siguientes a que se le dé a conocer el requerimiento de ejecución, los recursos necesarios para cumplimentar el laudo.

VIGÉSIMA SEGUNDA.- SUBCONTRATACIÓN. Los servicios materia del presente contrato no podrán ser subcontratados.

VIGÉSIMA TERCERA.- CESIÓN DE DERECHOS. Los derechos y obligaciones que se deriven de este contrato no podrán cederse en forma parcial ni total a favor de cualquier otra persona, con excepción de los derechos de cobro, en cuyo caso EL PROVEEDOR deberá contar con el consentimiento de EL CONSEJO.

VIGÉSIMA CUARTA.- CONFIDENCIALIDAD. EL PROVEEDOR se compromete a guardar absoluta confidencialidad respecto de los servicios materia de este contrato y, por ende, a no

divulgar ni dar a conocer a terceros distintos de EL CONSEJO, documentación y/o información relacionada con el servicio, así como de los resultados finales que se generen con motivo de sus servicios, con excepción de los datos e informes que en su caso se le requieran, en apego a lo previsto por el artículo 57, tercer párrafo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

VIGÉSIMA QUINTA.- ENLACES. Las partes convienen en que las personas encargadas de la ejecución, supervisión y seguimiento de los servicios a que se refiere este contrato son las siguientes:

- I.- Por parte de EL CONSEJO, la Titular de la Dirección de (anotar el nombre del titular del área usuaria), adscrita a la Dirección Ejecutiva de _____.
- II.- Por parte de EL PROVEEDOR, (anotar el nombre del representante legal del proveedor).

VIGÉSIMA SEXTA.- COMUNICACIONES. Las comunicaciones entre las partes se deberán realizar por escrito, a la atención de los enlaces designados por las partes en la CLÁUSULA que antecede, conforme a lo siguiente:

I.- Para EL CONSEJO, las comunicaciones se harán al correo electrónico _____ y por correo con acuse de recibo al domicilio de EL CONSEJO mencionado en la DECLARACIÓN I.6 del presente contrato y se entenderán realizadas el día de su recepción por parte del destinatario, previa comprobación o confirmación.

II.- Para EL PROVEEDOR, las comunicaciones se harán al correo electrónico _____ y por correo con acuse de recibo al domicilio de EL PROVEEDOR mencionado en la DECLARACIÓN II.8 del presente contrato y se entenderán realizadas el día de su recepción por parte del destinatario, previa comprobación o confirmación.

En el supuesto de que cualquiera de las partes modifique o incorpore números telefónicos o direcciones electrónicas, bastará una comunicación por escrito a la otra parte, con cuando menos cinco días naturales de anticipación, para quedar debidamente formalizado el cambio.

VIGÉSIMA SÉPTIMA.- JURISDICCIÓN Y COMPETENCIA. Para todo lo relacionado con la interpretación y cumplimiento de este contrato, las partes se someten expresamente a lo dispuesto en la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y su Reglamento y, en caso de controversia sobre su interpretación y cumplimiento, las partes se someterán a la jurisdicción y competencia de los Tribunales Federales, sitos en el Distrito Federal, renunciando a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles por razón de su domicilio o nacionalidad presentes o futuros.

VIGÉSIMA OCTAVA.- ANEXOS. Las partes reconocen que el presente contrato se encuentra integrado por Veintiocho Cláusulas y ____ Anexos, mismos que firmados por las partes se agregan a este contrato y se describen a continuación:

ANEXO	CONTENIDO
UNO	Bases de la Convocatoria de la Licitación Pública Internacional

	No. ___ y Acta de Junta de Aclaraciones
DOS	Propuesta Técnica de EL PROVEEDOR
TRES	Propuesta Económica de EL PROVEEDOR
CUATRO	Guía de uso de la Marca México

Leído que les fue el presente instrumento a las partes que en él intervienen, y conformes con su contenido y alcance legal, lo ratifican y firman en tres tantos, en la Ciudad de México, Distrito Federal, a los _____ días del mes de _____ de 2012

POR "EL CONSEJO "

(anotar el cargo y nombre del servidor público que suscriba el contrato en representación del Consejo)

POR "PROVEEDOR"

(anotar el nombre de la persona física o de su representante según sea el caso, o bien en tratándose de personas morales, el nombre del representante legal del prestador de servicios que suscriba el contrato, así como el carácter de su representación: Apoderado General o Especial, Administrador Único, según sea el caso y su nombre)

Revisión Legal

FORMATO K

Solicitud de Afiliación a Cadenas Productivas (Solo aplica para el Licitante Adjudicado)

Solicitud de Afiliación a Cadenas Productivas

¿Cadenas Productivas?

Es un programa que promueve el desarrollo de las Pequeñas y Medianas Empresas, a través de otorgarle a los proveedores afiliados liquidez sobre sus cuentas por cobrar derivadas de la proveeduría de bienes ó servicios, contribuyendo así a dar mayor certidumbre, transparencia y eficiencia en los pagos, así como financiamiento, capacitación y asistencia técnica.

¿Afiliarse?

Afiliarse a Cadenas Productivas no tiene ningún costo, consiste en la entrega de un expediente, hecho que se realiza una sola vez independientemente de que usted sea proveedor de una ó más Dependencias ó Entidades de la Administración Pública Federal.

Una vez afiliado, recibirá una clave de consulta para el Sistema de Cadenas Productivas que corre en internet. A través de Cadenas Productivas podrá consultar la fecha programada de sus cuentas por cobrar, a fin de contar con la opción de realizar el cobro de manera anticipada, permitiendo con ello planear de manera eficiente sus flujos de efectivo, realizar compras de oportunidad ó cumplir con sus compromisos.

Cadenas Productivas ofrece:

- Adelantar el cobro de las facturas mediante el *descuento electrónico*
 - Obtener liquidez para realizar más negocios
 - Mejorar la eficiencia del capital de trabajo
 - Agilizar y reducir los costos de cobranza
 - Realizar las transacciones desde la empresa en un sistema amigable y sencillo, www.nafin.com.mx
 - Realizar en caso necesario, operaciones vía telefónica a través del Call Center 50 89 61 07 y 01800 NAFINSA (62 34 672)
- Acceder a capacitación y asistencia técnica gratuita
- Recibir información
- Formar parte del *Directorio de compras del Gobierno Federal*

Características descuento ó factoraje electrónico:

- Anticipar la totalidad de su cuenta por cobrar (documento)
- Descuento aplicable a tasas preferenciales
- Sin garantías, ni otros costos ó comisiones adicionales
- Contar con la disposición de los recursos en un plazo no mayor a 24 hrs, en forma electrónica y eligiendo al intermediario financiero de su preferencia

Directorio de Compras del Gobierno Federal

¿Qué es el directorio de compras?

Es una base de información de empresas como la suya que venden o desean vender a todas las Dependencias y Entidades del Gobierno Federal. A través de esta herramienta los compradores del Gobierno Federal tendrán acceso a la información de los productos y servicios que su empresa ofrece para la adquisición de bienes y contratación de servicios.

Recibirá boletines electrónicos con los requerimientos de las Dependencias y Entidades que requieren sus productos y/o servicios para que de un modo ágil, sencillo y transparente pueda enviar sus cotizaciones.

Dudas y comentarios vía telefónica,

Llámenos al teléfono 5089 6107 ó al 01 800 NAFINSA (62 34 672) de Lunes a viernes de 9:00 a 17:00 hrs.
Dirección Oficina Matriz de Nacional Financiera S.N.C., Av. Insurgentes Sur 1971 – Col Guadalupe Inn – 01020, México, D.F.

**Lista de documentos para la Integración del Expediente de Afiliación
Al Programa de Cadenas Productivas**

- 1.- **Carta Requerimiento de Afiliación.**
 - Debidamente firmada por el área usuaria compradora
- 2.- ****Copia simple del Acta Constitutiva (Escritura con la que se constituye o crea la empresa).**
 - Esta escritura debe estar debidamente inscrita en el Registro Público de la Propiedad y de Comercio.
 - Debe anexarse completa y legible en todas las hojas.
- 3.- ****Copia simple de la Escritura de Reformas (modificaciones a los estatutos de la empresa)**
 - Cambios de razón social, fusiones, cambios de administración, etc.,
 - Estar debidamente inscrita en el Registro Público de la Propiedad y del Comercio.
 - Completa y legible en todas las hojas.
- 4.- ****Copia simple de la escritura pública mediante la cual se haga constar los Poderes y Facultades del Representante Legal para Actos de Dominio.**
 - Esta escritura debe estar debidamente inscrita en el Registro Público de la Propiedad y de Comercio.
 - Debe anexarse completa y legible en todas las hojas.
- 5.- **Comprobante de domicilio Fiscal**
 - Vigencia no mayor a 2 meses
 - Comprobante de domicilio oficial (Recibo de agua, Luz, Teléfono fijo, predio)
 - Debe estar a nombre de la empresa, en caso de no ser así, adjuntar contrato de arrendamiento, comodato.
- 6.- **Identificación Oficial Vigente del (los) representante(es) legal(es), con actos de dominio**
 - Credencial de elector; pasaporte vigente ó FM2 (para extranjeros)
 - La firma deberá coincidir con la del convenio
- 7.- **Alta en Hacienda y sus modificaciones**
 - Formato R-1 ó R-2 en caso de haber cambios de situación fiscal (razón social o domicilio fiscal)
 - En caso de no tener las actualizaciones, pondrán obtenerlas de la página del SAT.
- 8.- **Cédula del Registro Federal de Contribuyentes (RFC, Hoja Azul)**
- 9.- **Estado de Cuenta Bancario donde se depositaran los recursos**
 - Sucursal, plaza, CLABE interbancaria
 - Vigencia no mayor a 2 meses
 - Estado de cuenta que emite la Institución Financiera y llega su domicilio.

La documentación arriba descrita, es necesaria para que la promotora genere los contratos que le permitirán terminar el proceso de afiliación una vez firmados, los cuales constituyen una parte fundamental del expediente:

- A) **Contrato de descuento automático Cadenas Productivas**
 - Firmado por el representante legal con poderes de dominio.
 - 2 convenios con firmas originales

B) Contratos Originales de cada Intermediario Financiero.

- **Firmado por el representante legal con poderes de dominio.**

(Únicamente, para personas Morales)**

Usted podrá contactarse con la Promotora que va a afiliarlo llamando al 01-800- NAFINSA (01-800-6234672) ó al 50-89-61-07; ó acudir a las oficinas de Nacional Financiera en:

Av. Insurgentes Sur no. 1971, Col Guadalupe Inn, C.P. 01020, Delegación Álvaro Obregón, en el Edificio Anexo, nivel Jardín, área de Atención a Clientes.