



PEDIDO PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO QUE CON FUNDAMENTO EN LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO, SU REGLAMENTO Y LAS POLÍTICAS, BASES Y LINEAMIENTOS EN MATERIA DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DEL INSTITUTO NACIONAL PARA LA EDUCACIÓN DE LOS ADULTOS, EN ADELANTE "LAS POBALINES", CELEBRAN POR UNA PARTE EL INSTITUTO NACIONAL PARA LA EDUCACIÓN DE LOS ADULTOS, EN LO SUCESIVO "EL INEA", REPRESENTADO POR ANTONIO QUINTAL BERNY, EN SU CARÁCTER DE APODERADO LEGAL, ASISTIDO EN ESTE ACTO POR FRANCISCO ORTIZ MENDOZA, SUBDIRECTOR DE COMUNICACIÓN SOCIAL, QUIEN FUNGIRÁ COMO ADMINISTRADOR DEL PEDIDO Y CLARA FERNANDA PAZ PÉREZ, QUIEN FUNGIRÁ COMO SUPERVISORA DEL PEDIDO; POR OTRA PARTE "ESPECIALISTAS CONTACTO DIRECTO ECD, S.A. DE C.V.", REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR MARÍA GUADALUPE TORRES RODRÍGUEZ, EN SU CARÁCTER DE ADMINISTRADORA ÚNICA, EN LO SUCESIVO "EL PROVEEDOR", A QUIENES ACTUANDO CONJUNTAMENTE SE LES DENOMINARÁ "LAS PARTES" AL TENOR DE LOS ANTECEDENTES, DECLARACIONES Y CLÁUSULAS SIGUIENTES:

ANTECEDENTES

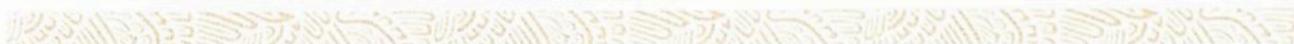
- I. Para cubrir las erogaciones derivadas del presente pedido se cuenta con disponibilidad de recursos, mediante la autorización de suficiencia presupuestaria número DCyAE/05/2019, emitida por la Dirección de Prospectiva y Evaluación, a través de la Subdirección de Planeación, Programación y Presupuesto, en la partida presupuestal 33903 (Servicios integrales), del Presupuesto de Egresos autorizado a "EL INEA". Asimismo, se cuenta con la Requisición de Bienes y Servicios número DCYAE-SCS-001/19 de fecha 01 de agosto de 2019.
- II. Se realizó el proceso de contratación por medio del procedimiento de Invitación a cuando menos Tres Personas Nacional Electrónica, con número de procedimiento en ComprarNet IA-011MDA001-E151-2019, el cual se declaró desierto en el Acta correspondiente a la notificación del Fallo el día 03 de octubre de 2019.
- III. El presente pedido fue adjudicado mediante el procedimiento de adjudicación directa, con fundamento en los artículos, 25, 26 fracción III, 40 párrafo tercero, 42 párrafos primero, tercero y sexto de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público; artículo 30 párrafos tercero y cuarto de su Reglamento y el capítulo IV, inciso D), numerales 1, 3, y 5 de "LAS POBALINES", habiéndose notificado a "EL PROVEEDOR" de dicha adjudicación a través de carta de aceptación de servicios de fecha 24 de octubre del 2019.
- IV. A través de escrito de fecha 01 de agosto de 2019, signado por el Subdirector de Comunicación Social, así como por la Jefa del Departamento de Imagen Institucional, se justifica la contratación del servicio.
- V. Mediante oficio número DCyAE/SCS/115/2019 de fecha 28 de octubre de 2019, el Titular del área requirente solicita la contratación del servicio, motivo de éste pedido.

DECLARACIONES

"EL INEA" declara por conducto de su Apoderado Legal que:

- I. Es un organismo público descentralizado de la Administración Pública Federal, con personalidad jurídica y patrimonio propio, creado por Decreto Presidencial publicado en el Diario Oficial de la Federación el 31 de agosto de 1981, el cual se reformó por Decreto publicado en el mismo Diario el 23 de agosto de 2012, y con Registro Federal de Contribuyentes número INE-810901-CP4.
- II. De conformidad al artículo 2 del Decreto de fecha 23 de agosto de 2012, tiene por objeto promover y realizar acciones para organizar e impartir la educación para adultos, a través de la prestación de los servicios de alfabetización, educación primaria y secundaria, la formación para el trabajo y las demás que determinen las disposiciones jurídicas y los programas aplicables, apoyándose en la participación y la solidaridad social.

[Handwritten signatures and initials in blue ink]





- III. En los términos señalados en la fracción VII del artículo 22 de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales, el Director General de este organismo público descentralizado de la Administración Pública Federal tiene, entre otras facultades, la de otorgar poderes a nombre de "EL INEA", así como nombrar representantes.
- IV. Antonio Quintal Berny, Apoderado Legal, cuenta con las facultades necesarias para formalizar el presente pedido, lo cual se acredita con el testimonio del Poder General, número 169,253 de fecha 22 de enero de 2019, otorgado ante la fe del Notario Público número 42 de la Ciudad de México, Lic. Salvador Godínez Viera, que le confiere entre otras facultades, poderes generales para actos de administración, mismos que no le han sido modificadas ni disminuidas a la presente fecha.
- V. Para los efectos del presente pedido, señala como su domicilio legal el ubicado en la Calle Francisco Márquez número 160, colonia Condesa, alcaldía Cuauhtémoc, Código Postal 06140, Ciudad de México.

"EL PROVEEDOR" declara por conducto de su Administradora Única, que:

- I. Es una persona moral, legalmente constituida conforme a las leyes mexicanas, lo que acredita a través de la Póliza número 18,552 de fecha 05 de agosto del dos mil ocho, otorgada ante la fe del Licenciado Juan Martín Álvarez Moreno, Titular de la Correduría Pública número cuarenta y seis del Distrito Federal, ahora Ciudad de México; y con el Registro Federal de Contribuyentes ECD080805TP3.
- II. Cuenta con las facultades suficientes para contratar y obligarse a través de su representada, como se acredita con la Escritura Pública número 53,306 de fecha veintisiete de mayo del dos mil nueve, otorgada ante la fe del Licenciado Maximiliano Pérez Salinas, Titular de la Notaría Pública número ciento siete de la Ciudad de México, mismas que no le han sido modificadas ni disminuidas a la presente fecha.
- III. Tiene por objeto social realizar cualquier actividad o servicio relacionado a los canales remotos como desarrollos de portales de internet, servicios de correo electrónico, SMS, así como en cualquier medio electrónico o de comunicación, como lo es el teléfono en sus modalidades de centro de atención telefónica tanto para campañas de llamadas de salida, como llamadas de entrada, centro de contactos; encuestas de entrada y/o salida por cualquier control remoto, recolección de documentación, servicios de correo directo, servicios de cobranza, estudios de mercado, minería de datos, venta de productos y/o cualquier tipo de servicio, así como la implantación de proyectos de este ramo su asesoría y soporte; entre otros.
- IV. Conoce plenamente el contenido de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, declarando bajo protesta de decir verdad que no se encuentra en ninguno de los supuestos que señalan los artículos 50 y 60 de este ordenamiento.
- V. Cuenta con la experiencia, capacidad jurídica, material y económica, así como con la organización y los elementos técnicos y humanos necesarios para cumplir con las obligaciones derivadas de este pedido.
- VI. Manifiesta bajo protesta de decir verdad, que "EL INEA" no es su único cliente.
- VII. Para los efectos del presente pedido, señala como su domicilio fiscal el ubicado en Avenida Insurgentes Sur 4128, colonia Tlalpan, Alcandía de Tlalpan, código postal 14000, Ciudad de México.

Declaran "LAS PARTES" que:

- I. Las actividades que realicen de manera conjunta no involucran relaciones de carácter administrativo, laboral o cualquier otra que implique subordinación o que impida el libre desarrollo de sus objetivos.

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]





- II. El presente pedido constituye el acuerdo entre "LAS PARTES" en relación con su objeto y deja sin efecto cualquier otra negociación, obligaciones o comunicación entre éstas ya sea verbal o escrita, efectuada con anterioridad en que se firme el mismo.
- III. Se reconocen recíprocamente la calidad con que comparecen y están de acuerdo con los antecedentes y las declaraciones, por lo que manifiestan su conformidad para suscribir el presente instrumento.
- IV. Se deberá considerar que de conformidad con el artículo 54 bis, de la Ley y 102 del reglamento, se procederá a la terminación anticipada, cuando concurren razones de interés general o cuando por causas justificadas se extinga la necesidad de requerir el servicio o se determine la nulidad total o parcial de los actos que dieron origen al pedido con motivo de la resolución de una inconformidad emitida por la Secretaría de la Función Pública, o de así ser necesario conforme a las disposiciones de contratación de la Cabeza de Sector, Secretaría de Educación Pública o el Instituto Nacional Para la Educación de los Adultos.

Expuesto lo anterior, "LAS PARTES" otorgan las siguientes:

CLÁUSULAS

Primera. - Objeto.

"EL PROVEEDOR" se obliga con "EL INEA" a la prestación del "Servicio de atención a usuarios del INEA".

La contratación del servicio antes referido se desarrollará de acuerdo con la programación que determine "EL INEA" a través del administrador y/o supervisor del pedido, y que se enuncia con mayor amplitud en el Anexo Único que se integra por el anexo técnico y cotización. "LAS PARTES" convienen en agregar éste Anexo Único al pedido como parte íntegra del mismo.

Segunda. - Monto.

"LAS PARTES" acuerdan que el monto por la prestación del servicio objeto del presente pedido, es por la cantidad de \$580,000.00 (Quinientos ochenta mil pesos 00/100 M.N.), que incluye el Impuesto al Valor Agregado, que se cubrirá contra la prestación del servicio, como se detalla en el Anexo único.

Así mismo convienen "LAS PARTES" que por ninguna circunstancia el precio pactado variará durante la vigencia del presente pedido.

Si "EL PROVEEDOR" recibiera pagos en exceso deberá reintegrar las cantidades entregadas más los intereses que se calcularán conforme a una tasa que será igual a la establecida en el Código Fiscal de la Federación como si se tratara del supuesto de prórroga para el pago de créditos fiscales. Los cargos se calcularán sobre las cantidades pagadas en exceso en cada caso y se computará por días naturales, desde la fecha del pago hasta que se ponga a disposición de "EL INEA".

"EL INEA" se obliga a realizar el pago como se detalla en el Anexo único, por los servicios realizados conforme a las características y especificaciones contratadas.

Tercera. - Obligaciones de "EL PROVEEDOR".

Prestar los servicios objeto de este pedido, de acuerdo con las normas, tiempos, requerimientos, instrucciones, programas, especificaciones y datos que le indique "EL INEA" a través del administrador del pedido y/o de la supervisora del mismo y en su caso, ajustarse a las indicaciones que éstos le otorguen por escrito.

Aceptar, de ser el caso, que "EL INEA" efectúe las retenciones, deducciones o descuentos previstos en las disposiciones fiscales aplicables.

Entregar al administrador y a la supervisora del pedido, en caso de que así se requiera, un informe del avance de la prestación del servicio.

Cuarta. - Condiciones de pago.

[Handwritten signatures and initials in blue ink on the right margin]





“EL INEA” realizará el pago a través de depósito bancario, mediante transferencia electrónica de recursos a la cuenta bancaria señalada por “EL PROVEEDOR”, por el importe del servicio proporcionado. “EL PROVEEDOR” deberá presentar un Comprobante (s) Fiscal (es) Digital (es) por internet (CFDI’S) en el cual especificará el importe mensual del pedido.

Los pagos se realizarán a mes vencido, conforme a las características y especificaciones estipuladas en el anexo único, en un plazo que no podrá exceder de veinte días naturales contados a partir de la entrega del (los) Comprobante (s) Fiscal (es) respectivo (s), previa prestación de los servicios en los términos establecidos en el pedido. El plazo señalado no incluye aclaraciones o demoras atribuibles a “EL PROVEEDOR” o carencia de documentos comprobatorios para la emisión del pago.

El (los) Comprobante (s) Fiscal (es) Digital (es) deberá (n) cumplir con los requisitos fiscales vigentes, indicando el número de pedido, la descripción completa del servicio prestado, el costo unitario, el desglose del Impuesto al Valor Agregado, el importe total y los datos de “EL PROVEEDOR”.

El Titular del Departamento de Control Presupuestal validará el (los) Comprobante (s) Fiscal (es) Digital (es) y será el responsable de devolver a “EL PROVEEDOR” los comprobantes que tengan errores, deficiencias o falta de requisitos dentro de los dos días hábiles siguientes a la fecha de su recepción, indicando por escrito a “EL PROVEEDOR” las deficiencias que deberá corregir.

Las obligaciones fiscales vigentes que resulten con motivo del presente pedido serán cumplidas puntualmente por cada una de “LAS PARTES” en lo que les corresponda.

Quinta. - Constancia de cumplimiento.

Una vez cumplidas las obligaciones por parte de “EL PROVEEDOR” conforme a las características y especificaciones contratadas, se procederá a extender la constancia de cumplimiento de obligaciones por parte del área requirente.

Sexta. - Finiquito.

“EL PROVEEDOR” otorgará, al momento de efectuarse el último pago, el finiquito más amplio que en derecho proceda en el que expresamente manifieste que “EL INEA” cumplió con todas y cada una de las obligaciones contraídas, sin reservarse acción ni derecho alguno por ejercitar con posterioridad.

Séptima. - Comprobación, supervisión y verificación.

“EL INEA”, por conducto del administrador y de la supervisora del pedido, serán los responsables de verificar, comprobar y supervisar que se cumplan con los derechos y obligaciones establecidas en el presente pedido.

Las funciones del Administrador del pedido son: Es el responsable de interactuar con el supervisor para dar seguimiento y verificar que el servicio cuente con las especificaciones y actividades solicitadas.

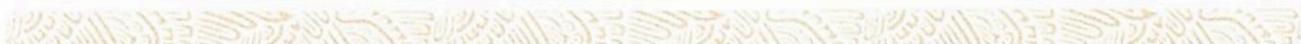
Las funciones del Supervisor del pedido son: Es el responsable de interactuar con el Administrador y “EL PROVEEDOR”, para dar seguimiento y verificar que el servicio se cumpla con las especificaciones, actividades y entregas a entera satisfacción conforme a lo establecido en el anexo único.

El administrador del pedido será Francisco Ortiz Mendoza, Subdirector de Comunicación Social y la supervisora del pedido será Clara Fernanda Paz Pérez, Jefa del Departamento de Imagen Institucional o quienes en el futuro les sustituyan.

Octava. - Vigencia.

La vigencia del servicio objeto de éste pedido será del 08 de noviembre y hasta el 31 de diciembre del 2019.

Esta vigencia es voluntaria para “EL INEA” y forzosa para “EL PROVEEDOR”, por lo que el primero podrá dar por terminado anticipadamente el presente pedido cuando concurren razones de interés general, o por causas justificadas se extinga la necesidad del objeto requerido.



Novena. - Defectos y vicios ocultos.

“EL PROVEEDOR” se obliga ante el “EL INEA” a responder de los defectos y vicios ocultos en la calidad de los servicios, así como de cualquier responsabilidad en que hubiera incurrido, en los términos señalados en el presente pedido y en la legislación aplicable.

Décima. - Confidencialidad.

“LAS PARTES”, acuerdan en tratar como clasificada toda la información intercambiada o acordada con motivo del presente instrumento, excepto aquella que deba considerarse pública según lo dispuesto por los artículos 113 y 116 por la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, los artículos 97, 110 y 113 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, los Lineamientos Generales en materia de Clasificación y Desclasificación de la Información, así como para la elaboración de Versiones Públicas, la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y demás disposiciones aplicables, no se podrá divulgar salvo que sea autorizado por escrito y de forma expresa por el área competente de “EL INEA”.

Toda la información impresa, audiovisual, en archivo magnético o que pueda almacenarse por algún otro medio técnico o científico que los adelantos de la ciencia lo permitan, que se proporcionen entre sí “LAS PARTES” para el debido cumplimiento del objeto del presente pedido, se considera estrictamente reservada y se prohíbe su divulgación a terceros con cualquier carácter, hasta por el tiempo de doce años, excepto en los casos y condiciones que establezca la ley.

Décima primera. - Suspensión.

“EL INEA” podrá suspender los efectos de este pedido, por razones de austeridad presupuestal o de orden público. En este caso, “EL INEA” se compromete a notificar por escrito a “EL PROVEEDOR” en el domicilio señalado en su declaración VII, con tres días de anticipación y, por lo tanto, “EL INEA” cubrirá el o los pagos por los servicios recibidos, conforme a las características y especificaciones requeridas, procediendo a la suscripción del finiquito correspondiente.

Décima segunda. - Terminación anticipada.

“EL INEA” podrá dar por terminado anticipadamente sin su responsabilidad el presente pedido, cuando por causas justificadas se extinga la necesidad de requerir los servicios recibidos, originalmente contratados, o se determine la nulidad total o parcial de los actos que dieron origen al pedido.

La terminación anticipada del pedido se sustentará mediante dictamen que precise las razones o las causas justificadas que le den origen a la misma en términos del artículo 54 bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, y 102 de su Reglamento y demás normatividad aplicable, dando aviso a “EL PROVEEDOR” con tres días naturales de anticipación.

Décima tercera. - Rescisión.

“EL INEA” podrá rescindir administrativamente el presente pedido cuando “EL PROVEEDOR” incurra en incumplimiento de sus obligaciones, en términos del artículo 54 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, artículo 98 de su Reglamento y las disposiciones de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo.

“EL PROVEEDOR” no podrá ceder en forma parcial o total a favor de cualquier otra persona, los derechos y obligaciones que se deriven del presente pedido, en caso que llegase a suceder será causa de rescisión.

Décima cuarta. - Procedimiento de rescisión.

Si se actualiza la hipótesis de incumplimiento mencionada en la cláusula anterior, “EL INEA” comunicará por escrito a “EL PROVEEDOR” el probable incumplimiento en que haya incurrido, para que en un término de tres días hábiles exponga lo que a su derecho convenga y aporte en su caso, las pruebas que estime pertinentes para desvirtuar el posible incumplimiento.

Transcurrido el término a que se refiere el párrafo anterior, se resolverá considerando los argumentos y pruebas que “EL PROVEEDOR” hubiere hecho valer.

La determinación final de dar o no por rescindido el pedido deberá ser fundada y motivada, la cual deberá ser notificada a “EL PROVEEDOR” dentro de los quince días hábiles siguientes al término señalado en el párrafo primero de esta cláusula, y cuando se





rescinda el pedido se formulará el finiquito correspondiente, a efecto de hacer constar los pagos que deba efectuar "EL INEA" por concepto de los servicios recibidos, hasta el momento de la rescisión.

Décima quinta. - Legislación aplicable.

"EL INEA" y "EL PROVEEDOR" convienen en someterse a las disposiciones que señala la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, su Reglamento y demás legislación aplicable.

Décima sexta. - Pena convencional.

"LAS PARTES" convienen que en el caso de atraso en el inicio de la prestación del servicio contratado "EL INEA" procederá a calcular la pena convencional conforme al 1% del monto total del servicio, por cada día natural de atraso en la prestación del servicio, la que no excederá del monto de la garantía de cumplimiento del pedido. "EL INEA" notificará a "EL PROVEEDOR" dicha pena, para que éste realice el pago de la penalización mediante efectivo, cheque certificado o cheque de caja a favor de "EL INEA" en el domicilio establecido en la declaración V de "EL INEA".

Así mismo se aplicarán penas deductivas en caso de cumplimiento deficiente o parcial en la prestación del servicio conforme a lo establecido en el anexo único. "EL INEA" notificará a "EL PROVEEDOR" dicha pena, para que éste realice el pago de la penalización mediante efectivo, cheque certificado o cheque de caja a favor de "EL INEA" en el domicilio establecido en la declaración V de "EL INEA".

El cálculo de las penas convencionales y deductivas es responsabilidad del área requirente a través del Administrador y la Supervisora del pedido, así como de cualquier incumplimiento y deberá avisar en tiempo y en forma a la Dirección de Administración y Finanzas.

"EL PROVEEDOR" queda obligado ante "EL INEA", de responder por la calidad de los servicios, así como de cualquier otra responsabilidad en que incurra en los términos del presente pedido y su anexo único.

Decima séptima.- Garantía de cumplimiento.

"EL PROVEEDOR", para asegurar el debido cumplimiento de este pedido, se obliga a entregar a "EL INEA", dentro de los diez días naturales siguientes a la fecha de su firma, salvo que la prestación de los servicios se realice dentro del citado plazo, preferentemente fianza que tendrá carácter de indivisible, expedida por compañía legalmente autorizada para ello, a favor de "EL INEA", por un importe equivalente al 10% del monto total del costo del servicio adjudicado, sin considerar el Impuesto al Valor Agregado.

Para su cancelación, será necesaria la solicitud por escrito de "EL PROVEEDOR" y con autorización expresa de "EL INEA".

En el caso de que "EL INEA" convenga con "EL PROVEEDOR" un incremento en la cantidad de la entrega del servicio adjudicado, solicitará a éste la entrega de la modificación respectiva de la garantía de cumplimiento por dicho incremento, lo cual deberá estipularse en el convenio modificadorio respectivo.

La aplicación de la garantía de cumplimiento se hará efectiva cuando el pedido presente uno de los siguientes casos:

- a) Cuando "EL PROVEEDOR" no preste el servicio adjudicado, motivo de esta contratación.

Cuando "EL PROVEEDOR" no cumpla con alguna de las obligaciones estipuladas en el pedido.

Décima octava. - Caso fortuito o fuerza mayor.

Ninguna de "LAS PARTES" será responsable de cualquier retraso o incumplimiento de este pedido que resulte directa o indirectamente de caso fortuito o fuerza mayor, la que de invocarse deberá acreditarse fehacientemente.

Décima novena. - Relación contractual.

La relación existente entre "EL INEA" y "EL PROVEEDOR" es de carácter estrictamente administrativa, por lo que "EL PROVEEDOR" es el único responsable de las obligaciones de carácter civil, laboral y de cualquier otra naturaleza para con las personas con quien se auxilie en el cumplimiento del presente pedido, por lo que expresamente reconoce y acepta lo que dispone el artículo 13 de la



Ley Federal del Trabajo, por ser el único y exclusivo patrón de los elementos que comisione, quienes no tienen ni tendrán vínculo laboral de alguna clase con "EL INEA" y por lo tanto, en ningún momento se considera a "EL INEA" como intermediario.

Por lo anterior "EL PROVEEDOR" se obliga a dejar a salvo a "EL INEA" de cualquier reclamación o acción instaurada en su contra, o de cualquier juicio o procedimiento que se instaure con motivo del presente pedido, así como a pagar en su caso los daños y perjuicios que se le causen.

Vigésima. - Responsabilidad.

"EL PROVEEDOR" exenta a "EL INEA" de toda responsabilidad legal que pudiera surgir, derivada como consecuencia directa o indirecta de la prestación de los servicios.

Vigésima primera. - Datos Personales.

Para efectos de lo dispuesto en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y las disposiciones que de ella emanen, "EL PROVEEDOR" reconoce y acepta expresamente que la forma y términos en que cualquier información que se considere como datos personales serán protegidos y tratados de conformidad con lo que se establece y se regula en la Ley mencionada y en el "Aviso de Privacidad" correspondiente.

Vigésima segunda. - De la información a los órganos de control.

"EL INEA" y "EL PROVEEDOR" se obligan a entregar a la Secretaría de la Función Pública y/o al Órgano Interno de Control en "EL INEA", en el momento que se les requiera, toda la información relacionada con el presente pedido.

Vigésima tercera. - De integridad y combate a la corrupción.

"EL PROVEEDOR" se obliga a que durante la ejecución del pedido ni él ni sus socios, directivos o empleados, por sí o por interpósita persona: a) solicitarán o promoverán la realización, el otorgamiento o la contratación indebidos de los servicios objeto del pedido; b) promoverán ante las personas que detentan la calidad de servidores públicos la gestión, la tramitación o la resolución ilícita de negocios públicos relacionados con la administración del pedido, y, c) ofrecerán, prometerán o darán dinero o cualquier otra dádiva, a los servidores públicos encargados de la administración del pedido.

"EL INEA" y "EL PROVEEDOR" acuerdan que durante la vigencia del pedido se comprometen a actuar con estricto apego a las anteriores reglas de conducta para combatir el cohecho, el tráfico de influencia y el uso indebido de atribuciones y facultades.

Vigésima cuarta. - Patentes, marcas y derechos de autor.

"EL PROVEEDOR" asumirá la responsabilidad total para el caso que se infrinjan patentes o marcas, o violen derechos de autor, tanto en el ámbito nacional como internacional con respecto de la prestación de servicios objeto de este pedido, por lo que de presentarse alguna reclamación a "EL INEA" con ese motivo, durante la vigencia del pedido o posterior a ella, "EL PROVEEDOR" conviene desde ahora en pagar cualquier importe que de ello se derive y sacar a salvo y en paz de tales reclamaciones a "EL INEA" a más tardar a los quince días naturales a partir de que sea notificado de ello este último.

Vigésima quinta. - Del combate a las prácticas monopólicas absolutas y relativas.

"EL PROVEEDOR" se obliga a que, durante la vigencia del pedido, se abstendrán de celebrar acuerdos, por sí o a través de interpósita persona, entre sí o con otros agentes económicos, que tengan por finalidad o efecto, en relación con los servicios objeto de este pedido:

- 1) Fijar, elevar, concertar o manipular el precio de dichos servicios;
- 2) Restringir o limitar la prestación de los servicios;
- 3) Dividir, distribuir, asignar o imponer porciones o segmentos del mercado gubernamental;
- 4) Establecer, concertar o coordinar posturas o la abstención en los procedimientos de contratación realizados conforme a lo dispuesto en el pedido, o
- 5) Intercambiar información cuyo propósito o efecto corresponda a los referidos en los numerales anteriores.

"EL PROVEEDOR" se abstendrá de incurrir en prácticas monopólicas relativas, como están definidas en los artículos 54 a 56 de la Ley Federal de Competencia Económica.



Será causa de rescisión del pedido, el que "EL PROVEEDOR", por sí o por interpósita persona, incurra en alguna o algunas de las conductas tipificadas como: a) delito contra la economía pública, conforme a lo dispuesto en el artículo 254 bis del Código Penal Federal; b) prácticas monopólicas absolutas, según lo estatuido en el artículo 53 de la Ley Federal de Competencia Económica; o c) prácticas monopólicas relativas, en términos de los artículos 52 a 56 de esta última ley. Para la actualización de la causal de rescisión será necesario que la conducta típica y antijurídica se haya producido en relación con los servicios que son objeto de este pedido y que la responsabilidad de "EL PROVEEDOR" de que se trate, por sí o por interpósita persona, haya sido determinada en resolución firme, dictada por autoridad competente.

Vigésima sexta. - Del procedimiento de conciliación.

En cualquier momento "EL PROVEEDOR" y "EL INEA" podrán presentar ante la Secretaría de la Función Pública, solicitud de conciliación, por desavenencias derivadas del cumplimiento del pedido, cuyo procedimiento se substanciará conforme a lo dispuesto en el título sexto "De la solución de las controversias", capítulo segundo, de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, así como de su reglamento.

En el supuesto de que "LAS PARTES" lleguen a un acuerdo durante la conciliación, el convenio respectivo obligará a las mismas, y su cumplimiento podrá ser demandado por la vía judicial; en caso contrario, podrán optar por cualquier vía de solución a su controversia.

Vigésima séptima. - Modificaciones al pedido.

El presente pedido podrá ser modificado o adicionado por voluntad de "LAS PARTES", siempre y cuando medie causa justificada o superviniente. Siempre que el monto total de las modificaciones no rebase en conjunto, el 20% del monto o cantidad de los conceptos y volúmenes establecidos originalmente en el mismo y el precio sea igual al pactado originalmente; así como que se cuente con la disponibilidad presupuestal correspondiente.

Vigésima octava. - Asuntos no previstos.

"LAS PARTES" convienen que, en caso de discrepancia entre la adjudicación directa y el modelo de pedido abierto, prevalecerá lo establecido en la adjudicación directa.

Vigésima novena. - Cesión de derechos.

"EL PROVEEDOR" no podrá ceder en forma parcial o total a favor de cualquier otra persona, los derechos y obligaciones que se deriven del presente pedido, con excepción de los derechos de cobro, en cuyo caso deberá contar con el consentimiento previo por escrito de "EL INEA", a través de la Dirección de Administración y Finanzas.

Los derechos de cobro, podrán cederse cuando "EL PROVEEDOR" opte por adherirse a las cadenas productivas de "EL INEA" en la página web <https://cadenasnafin.com.mx>, de conformidad con las disposiciones emitidas por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 28 de febrero de 2007.

Trigésima. - Ausencia de vicios.

"LAS PARTES" manifiestan que a la firma del presente pedido no media dolo, violencia, mala fe o cualquier otro vicio de consentimiento que pudiera invalidar.

Trigésima primera. - Encabezados y definiciones.

Los encabezados y definiciones señalados en las cláusulas del presente pedido se han utilizado únicamente para una rápida localización e identificación del contenido de la cláusula que se trate, por lo que en ningún momento se entenderá que dichos encabezados y definiciones limitan o alteran el acuerdo de "LAS PARTES" contenido en ellas.

Trigésima segunda.- Jurisdicción.

Para la interpretación y cumplimiento de este pedido, "LAS PARTES" se someterán expresamente a la jurisdicción y competencia de los tribunales federales con residencia en la Ciudad de México, renunciando a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles en razón de sus respectivos domicilios presentes o futuros.



Leído el presente pedido y enteradas "LAS PARTES" del valor, alcance y fuerza legal de sus cláusulas, lo firman al calce y al margen, constante de 10 fojas, por duplicado para constancia y validez, en la Ciudad de México, a los ocho días del mes de noviembre del año dos mil diecinueve, conservando un ejemplar "EL INEA" y uno "EL PROVEEDOR".

Por "EL INEA"


Antonio Quintal Berny
Apoderado Legal

Por "EL PROVEEDOR"


María Guadalupe Torres Rodríguez
Administradora Única de Especialistas Contacto Directo ECD, S.A. de C.V.

Asistido por


Francisco Ortiz Mendoza
Subdirector de Comunicación Social y Administrador del Pedido


Clara Fernanda Paz Pérez
Jefa del Departamento de Imagen Institucional y Supervisora del Pedido

Las firmas que aparecen en esta hoja, forman parte del pedido de prestación de servicios de fecha 08 de noviembre de 2019, celebrado entre este Instituto Nacional para la Educación de los Adultos y "Especialistas Contacto Directo ECD, S.A. de C.V.", cuyo objeto es el "Servicio de atención a usuarios del INEA".





ANEXO TÉCNICO

PROYECTO:

Servicio de atención a usuarios del INEA

ESPECIFICACIONES:

➤ NECESIDADES REQUERIDAS DEL SERVICIO

PARTIDA 1 - SERVICIO DE ATENCIÓN DE LLAMADAS DEL 01800 00 60 300 (INBOUND)

PARTIDA 2 - SERVICIO DE ATENCIÓN Y ENVÍO DE MENSAJES POR LA PLATAFORMA
WHATSAPP

- A PARTIR DE LAS DISPOSICIONES PUBLICADAS EN EL DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACIÓN EL 11 DE MAYO DEL 2018, INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES CAMBIARÁ LA REMARCACIÓN DEL 01 800 00 60 300 A 800 00 60 300.
- ❖ Servicio con sistema IVR para captar llamadas (INBOUND).
- ❖ Contar con un mínimo de 90 canales IVR, con capacidad de extenderlo a 150 canales para que se pueda atender simultáneamente las 150 llamadas.
- ❖ Colocar un mensaje de espera, para ser atendidos en cuanto se desocupe algún canal.
- ❖ Tipificación de asesoría.
- ❖ A través de IVR, se ofertarán mensajes y se distribuirá el flujo de llamada a las diferentes opciones de menú.
- ❖ Contar con capital humano y tecnológico necesario para poder atender llamadas, responder mensajes y enviar mensajes.
- ❖ Servicio de monitoreo vía remota

Todo ello se realizará de manera mensual cuantitativa y cualitativa. El servicio de atención será de lunes a viernes de 8:00 a las 19:00 hrs. y en estrategias intensivas de domingo a domingo de 8:00 a 22:00 hrs. y en procesos de campañas de difusión se podría ampliar en estrategias intensivas el horario de atención.

➤ ACTIVIDADES

- ❖ Atención y orientación a los usuarios del INEA y a todas las personas que se comunican al 01800 00 60 300.
- ❖ Atención a mensajes vía WhatsApp y envío de mensajes por la misma aplicación
- ❖ Análisis de productividad y sugerencias de mejora
- ❖ Reporte cualitativo con hallazgos y comentarios de los ciudadanos, que permitan realizar la mejora de los procesos establecidos.
- ❖ Reporte de entrega de grabaciones solicitadas por el INEA, vía CD, correo electrónico o enlace FTP en formato MP3.
- ❖ Reporte de resultados de calidad, con los siguientes puntos:





- ✓ Número de monitoreo por ejecutivo
- ✓ Porcentaje de calidad alcanzados (por ejecutivo, supervisor y por estrategia)

- ❖ Validación de capturas
- ❖ Grabación 100% de llamadas (voz)
- ❖ Evaluación con enfoque a productividad
- ❖ Elaboración de rubros de evaluación (por estrategia)
- ❖ Auditoría de proceso de validación de datos
- ❖ Monitoreo de voz

PLAZOS, CONDICIONES DE ENTREGA Y FORMA DE PAGO:

Se realizarán pagos a mes vencido, contra entrega de los reportes establecidos como entregables, que serán validados y recibidos a entera satisfacción de la Subdirección de Comunicación Social, a través del Departamento de Imagen Institucional quien realizará la liberación del pago correspondiente mediante oficio de liberación y de acuerdo al cronograma de actividades.

LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO:

El lugar de la prestación del servicio será en las instalaciones del proveedor.

LUGAR DE ENTREGA DE LOS ENTREGABLES:

El entregables se hará en la Subdirección de Comunicación Social través del Departamento de Imagen Institucional, Francisco Márquez No. 160 piso 4, colonia Condesa, Cuauhtémoc C.P. 06140, Ciudad de México, conteniendo las siguientes actividades y reportes.

➤ EVIDENCIA DEL REPORTE :

| ACTIVIDADES | ENTREGABLE |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ❖ Atención y orientación a los usuarios del INEA y a todas las personas que se comunican al 01800 00 60 300. ❖ Atención y registro a quejas que entren por la Contraloría Social. ❖ Atención a mensajes vía WhatsApp y envío de mensajes por la misma aplicación. | <ul style="list-style-type: none"> ❖ Reporte cualitativo con hallazgos y comentarios de los ciudadanos, que permitan realizar la mejora de los procesos establecidos. ❖ Reporte de entrega de grabaciones solicitadas por el INEA, vía CD, correo electrónico o enlace FTP en formato MP3. ❖ Reporte de resultados de calidad, con los siguientes puntos: |





| | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ❖ Análisis de productividad y sugerencias de mejora. ❖ Reporte cualitativo con hallazgos y comentarios de los ciudadanos, que permitan realizar la mejora de los procesos establecidos. ❖ Reporte de entrega de grabaciones solicitadas por el INEA, vía CD, correo electrónico o enlace FTP en formato MP3. ❖ Reporte de resultados de calidad, con los siguientes puntos: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Número de monitoreo por ejecutivo ✓ Porcentaje de calidad alcanzados (por ejecutivo, supervisor y por estrategia) ❖ Validación de capturas ❖ Grabación 100% de llamadas (voz) ❖ Evaluación con enfoque a productividad ❖ Elaboración de rubros de evaluación (por estrategia) ❖ Auditoría de proceso de validación de datos ❖ Monitoreo de voz | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Número de monitoreo por ejecutivo ✓ Porcentaje de calidad alcanzado (por ejecutivo, supervisor y por estrategia) ❖ Validación de capturas ❖ Grabación 100% de llamadas (voz) ❖ Evaluación con enfoque a productividad ❖ Elaboración de rubros de evaluación (por estrategia) ❖ Auditoría de proceso de validación de datos ❖ Monitoreo de voz |
|---|--|

SUPERVISIÓN Y VIGILANCIA:

El administrador del pedido será, Francisco Ortiz Mendoza Subdirector de Comunicación Social y el supervisor del pedido será Clara Fernanda Paz Pérez, Jefa del Departamento de Imagen Institucional, quienes serán los responsables de realizar el seguimiento, verificación de los reportes, realizar el seguimiento verificación y cumplimiento del pedido.

VIGENCIA DEL CONTRATO O PEDIDO:

A partir de la notificación del fallo y hasta el 31 de diciembre del 2019.

El desvío de llamadas del INEA al DID del licitante ganador será en promedio de 24 a 72 horas.





CONDICIONES ESPECIALES:

El alcance del proyecto y los derechos que resulten y que se obtengan, serán transferidos al Instituto Nacional para la Educación de los Adultos, para que se disponga de los productos como mejor convenga a los intereses institucionales.

Acuerdo mediante el cual el pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones modifica los planes técnicos fundamentales de numeración y de señalización, así como lo referente a las reglas de portabilidad numérica. Publicados en el Diario Oficial de la Federación el 11 de mayo del 2018.

Sin embargo, con el cambio de marcación se eliminará el prefijo 01 y se marcarán solamente los 10 dígitos por la clave de la Ciudad y el número local.

A partir del 3 de agosto, la Ciudad de México, tendrá una nueva forma de marcación telefónica.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN TÉCNICA

En atención a lo solicitado por la Subdirección de Comunicación Social y conforme a lo dispuesto en "Acuerdo por el que se emiten diversos Lineamientos en materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios y de Obras Públicas y Servicios relacionados con las mismas" publicado en el Diario Oficial de la Federación el 9 de septiembre de 2010, la presente Invitación se evaluará bajo el mecanismo de puntos y porcentajes, determinando los siguientes rangos, que permitirán evaluar las proposiciones técnicas de los licitantes:

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

| ELEMENTOS DE CALIFICACIÓN | | PUNTO | | MÉTODO PARA LA EVALUACIÓN | |
|---|----------|----------|--|---|--|
| a) Capacidad del Licitante. (24 puntos) | | | | | |
| Un equipo de trabajo conformado por: | | | | Por cada uno de los elementos del equipo deberán presentar currículum firmado en el cual señale sus años de experiencia en la prestación del servicio, acompañado de constancia emitida por Institución Oficial en la cual acredite haber concluido los estudios de preparatoria. No se deben testar firmas y fotografías ya que imposibilita la verificación de la información exhibida. En caso de no acreditar el factor de "RECURSOS HUMANOS" será motivo para el desechamiento de la proposición y no será sujeta a... | |
| <ul style="list-style-type: none"> 1 Capacitador 1 Asesor 1 Supervisor 1 Operador telefónico | 2 Puntos | 4 Puntos | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> 1 Capacitador 1 Asesor 1 Supervisor 2 Operadores telefónicos | 6 Puntos | 8 Puntos | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> 1 Capacitador | | | | | |





SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA
EDUCACIÓN
 Supervisor
 3 Operadores telefónicos o más

| 10 Puntos | 12 Puntos |
|-----------|-----------|
|-----------|-----------|

evaluación económica.

| CAPACIDAD | |
|---|---|
| De 01% al 19% del monto máximo de los servicios | 0 |
| De 20% al 30% del monto máximo de los servicios | 1 |
| De 31% al 40% del monto máximo de los servicios | 2 |
| De 41% al 50% del monto máximo de los servicios | 3 |
| Más del 50% del monto máximo de los servicios | 4 |

Presente la última declaración fiscal anual 2018 del Impuesto Sobre la Renta presentadas por el licitante ante la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, lo anterior se encuentra en apego a la fracción III del artículo 40 del Reglamento de la Ley, así como también con el párrafo tercero del inciso a) del numeral décimo del Acuerdo por el que se emiten diversos lineamientos en materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios y Obras Públicas y Servicios relacionados con las mismas.

| EQUIPAMIENTO | |
|--|-----------------|
| Contar con el equipo siguiente el cual no deberá tener una antigüedad mayor a dos años | Punto a asignar |
| <ul style="list-style-type: none"> • Circuito cerrado de TV en las instalaciones operativas • Contar con ups industrial conectados a la red eléctrica comercial y a plantas eléctricas de emergencia con capacidad para alimentar todas las estaciones de trabajo y el site de comunicaciones • Planta eléctrica de emergencia, para toda la estructura de datos y su equivalente para los servicios de voz y proporcionar un diagrama de conectividad. • Conectividad: enlaces para voz y datos, con capacidad para recibir diferentes carriers y de diferentes centrales, con tecnología digital (fibra óptica) • Sistema de grabación "llamadas de agentes 100%" • Monitoreo de pantalla • Aplicativo propio para clasificación de llamadas | 5 |

Facturas a nombre del licitante que acredite la propiedad, y/o documento que demuestre la posesión o uso, en caso de presentar contrato de arrendamiento deberá presentar las facturas a favor del arrendatario o comodatario.
 La falta de presentación de este factor "EQUIPAMIENTO" será motivo para el desechamiento de la proposición y no será sujeto a evaluación económica.



| | | |
|---|---|--|
| Licitación de que cuenta con trabajadores con discapacidad, cuando menos en un cinco por ciento de la totalidad de su planta de empleados | 1 | Altas ante el IMSS y para corroboración la Propuesta de Cédula de Determinación de Cuotas, Aportaciones y Amortizaciones del IMSS, no anteriores a seis meses. |
| Estratificación del licitante como MIPyME. | 1 | Presentar certificado emitidos por ente público de que es una MIPyME |
| Igualdad de género | 1 | Presentar certificados emitidos por ente público en el cual se compruebe que se han aplicado las políticas y prácticas de igualdad de género, que dispone la ley general para la igualdad entre mujeres y hombres. |

b) Experiencia y especialidad del licitante

| | | |
|---|--|---|
| Experiencia relativa al servicio se validará con Contratos de servicios de los ejercicios 2016 al 2019 relacionados con las partidas que participe en la presente convocatoria. | 1 contrato = 3 Puntos 2 contratos = 6 Puntos 3 contratos = 9 Puntos 4 contratos = 12 Puntos 5 contratos = 15 Puntos Más de 6 contratos = 18 Puntos. | Contratos de servicios relacionados con la partida que participe de los ejercicios 2016 al 2019. La falta de presentación de este factor "Experiencia y especialidad del licitante" será motivo para el desechamiento de la proposición y no será sujeto a evaluación económica. |
|---|--|---|

c) Propuesta de Trabajo (6 puntos)

| | | |
|---|---|--|
| Deberá elaborar un proyecto en el que considere la metodología con la cual dará el servicio, el programa de trabajo con los tiempos y actividades, así como la estructura con la cual pretende dar el servicio por área y especialidad. | Obtención de 3 puntos Debe contener: -Metodología de cómo se brindará el servicio. -Programa de Trabajo incluyendo tiempo de ejecución y actividades. | Análisis de la propuesta de trabajo presentada. La falta de presentación de este factor "Propuesta de Trabajo" será motivo para el desechamiento de la proposición y no será sujeto a evaluación económica. |
| | Obtención de 6 puntos Debe contener: -Metodología de cómo se brindará el servicio. -Programa de Trabajo incluyendo tiempo de ejecución y actividades. -Estructura detallada con la que se pretende brindar el servicio por área. | Análisis de la propuesta de trabajo presentada. La falta de presentación de este factor "Propuesta de Trabajo" será motivo para el desechamiento de la proposición y no será sujeto a evaluación económica. |





| | | |
|--|--|---|
| <p>Contratos cumplidos satisfactoriamente de los ejercicios 2016 a 2019.</p> | <p>1 a 2 Cartas de satisfacción de clientes y/o liberaciones de fianzas = 6 Puntos</p> <p>3 a 5 Cartas de satisfacción de clientes y/o liberaciones de fianzas = 8 Puntos</p> <p>6 o más Cartas de satisfacción de clientes y/o liberaciones de fianzas = 12</p> | <p>Los licitantes deberán presentar contratos cuyo objeto esté relacionado con las partidas de la presente convocatoria, adjuntando cartas de satisfacción relacionados con los contratos presentados del cliente indicando cuando menos teléfono, domicilio, cargo, nombre y firma de quien la emite y/o liberación de Fianzas de cumplimiento del servicio.</p> |
|--|--|---|

CRITERIOS DE EVALUACIÓN ECONÓMICA

- a) Se verificará que las proposiciones presentadas correspondan a las características y especificaciones del servicio solicitado, emitiendo la evaluación correspondiente, en caso de que no se presente conforme a lo solicitado o no sea lo requerido, la proposición será desechada.
- b) Para determinar la puntuación de la proposición económica de cada licitante, El INEA aplicará la siguiente fórmula:

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

Dónde:

PPE= Puntuación o unidades porcentuales que corresponden a la Proposición Económica;
 MPemb= Monto de la proposición Económica más baja, y
 MPI=Monto de la i-ésima proposición Económica

- c) Si al momento de realizar la verificación de los importes de las proposiciones económicas, se detecta un error de cálculo en alguna proposición se procederá a llevar a cabo su rectificación, siempre y cuando la corrección no implique la modificación del precio unitario. En caso de discrepancia entre las cantidades escritas con letra y número prevalecerá la primera, por lo que, de presentarse errores en los volúmenes solicitados, éstos podrán corregirse.





En los casos previstos en el párrafo anterior, el INEA no desechara la proposición económica y dejará constancia de la corrección efectuada conforme al párrafo indicado en la documentación soporte utilizada para emitir el fallo que se integrará al expediente de contratación respectivo, asentando los datos que para el efecto proporcione el o los servidores públicos responsables de la evaluación. Lo anterior de conformidad con el artículo 37 de la LAASSP y 55 del RLAASSP.

ADMINISTRADOR DEL PEDIDO



FRANCISCO ORTIZ MENDOZA
SUBDIRETOR DE COMUNICACIÓN SOCIAL

SUPERVISOR DEL PEDIDO



CLARA FERNANDA PAZ PERÉZ
JEFA DEL DEPARTAMENTO DE IMAGEN INSTITUCIONAL



Ciudad de México, 14 de octubre de 2019.

FORMATO A-2. PROPOSICIÓN ECONÓMICA

Instituto Nacional para la Educación de los Adultos
 Invitación a cuando menos Tres Personas de Carácter Nacional Electrónica
 Segundo procedimiento No. IA-011MDA001-E151-2019
 Nombre del licitante: ESPECIALISTAS CONTACTO DIRECTO ECD, S.A. DE C.V.
 Fecha: 14 de octubre de 2019

Los licitantes presentarán la proposición económica **Formato A-2** Impresa en papel preferentemente membretado del licitante, debiendo ser clara, precisa, sin tachaduras ni enmendaduras y debidamente firmada por el representante legal, apoderado legal o persona facultada para ello, debiendo cotizar todos los servicios, conforme a lo siguiente:

- La moneda en que se cotiza deberá ser pesos mexicanos.
- Señalando que los precios unitarios son en número a dos decimales.
- El importe total se deberá señalar con número a dos decimales y con letra.
- La proposición tendrá validez obligatoria como mínimo de sesenta días naturales, a partir de la fecha en la que se celebre el acto de presentación y apertura de proposiciones y deberá manifestarlo por escrito.

HOJA 1 DE 1

NOMBRE DEL LICITANTE: ESPECIALISTAS CONTACTO DIRECTO ECD, S.A. DE C.V.
DOMICILIO FISCAL: AVENIDA INSURGENTES SUR 4128, COLONIA TLALPAN, DELEGACIÓN TLALPAN, CIUDAD DE MÉXICO. C.P. 14000
R.F.C.: ECD080805TP3 **TELÉFONO** 5542112900

| PARTIDA | CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DE LOS SERVICIOS | UNIDAD | CANTIDAD | SUBTOTAL | IVA (16%) | IMPORTE TOTAL |
|--|--|----------|----------|--------------|-------------|---------------|
| Contratación cerrada del servicio de atención a usuarios del INEA | | | | | | |
| 1 | Servicio de atención de llamadas del 800 00 60 300 (Inbound) | Servicio | 01 | \$350,000.00 | \$56,000.00 | \$406,000.00 |
| 2 | Servicio de atención y envío de mensajes por la plataforma WhatsApp. | Servicio | 01 | \$150,000.00 | \$24,000.00 | \$174,000.00 |
| IMPORTE CON LETRA: QUINIENTOS OCHENTA MIL PESOS 00/100 M.N | | | | | | |

NOTAS:



MARIA GUADALUPE TORRES RODRIGUEZ
 REPRESENTANTE LEGAL

Ciudad de México, 14 de octubre de 2019.

FORMATO A-2. PROPOSICIÓN ECONÓMICA

Instituto Nacional para la Educación de los Adultos
 Invitación a cuando menos Tres Personas de Carácter Nacional Electrónica
 Segundo procedimiento No. IA-011MDA001-E151-2019
 Nombre del licitante: ESPECIALISTAS CONTACTO DIRECTO ECD, S.A. DE C.V.
 Fecha: 14 de octubre de 2019

Los licitantes presentarán la proposición económica Formato A-2 Impresa en papel preferentemente membretado del licitante, debiendo ser clara, precisa, sin tachaduras ni enmendaduras y debidamente firmada por el representante legal, apoderado legal o persona facultada para ello, debiendo cotizar todos los servicios, conforme a lo siguiente:

- La moneda en que se cotiza deberá ser pesos mexicanos.
- Señalando que los precios unitarios son en número a dos decimales.
- El importe total se deberá señalar con número a dos decimales y con letra.
- La proposición tendrá validez obligatoria como mínimo de sesenta días naturales, a partir de la fecha en la que se celebre el acto de presentación y apertura de proposiciones y deberá manifestarlo por escrito.

HOJA 1 DE 1

NOMBRE DEL LICITANTE: ESPECIALISTAS CONTACTO DIRECTO ECD, S.A. DE C.V.
DOMICILIO FISCAL: AVENIDA INSURGENTES SUR 4128, COLONIA TLALPAN, DELEGACIÓN TLALPAN, CIUDAD DE MÉXICO. C.P. 14000
R.F.C.: ECD080805TP3 **TELÉFONO** 5542112900

| PARTIDA | CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DE LOS SERVICIOS | UNIDAD | CANTIDAD | SUBTOTAL | IVA (16%) | IMPORTE TOTAL |
|--|--|----------|----------|--------------|-------------|---------------|
| Contratación cerrada del servicio de atención a usuarios del INEA | | | | | | |
| 1 | Servicio de atención de llamadas del 800 00 60 300 (Inbound) | Servicio | 01 | \$350,000.00 | \$56,000.00 | \$406,000.00 |
| 2 | Servicio de atención y envío de mensajes por la plataforma WhatsApp. | Servicio | 01 | \$150,000.00 | \$24,000.00 | \$174,000.00 |
| IMPORTE CON LETRA: QUINIENTOS OCHENTA MIL PESOS 00/100 M.N | | | | | | |

NOTAS:


MARIA GUADALUPE TORRES RODRIGUEZ
 REPRESENTANTE LEGAL