

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS QUE CELEBRAN, POR UNA PARTE, EL INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL DE LA VIVIENDA PARA LOS TRABAJADORES, REPRESENTADO EN ESTE ACTO POR LA SUBDIRECTORA GENERAL DE GESTIÓN DE CARTERA Y APODERADA, LA C. ALICIA BARRIENTOS PANTOJA, A QUIEN EN EL CURSO DE ESTE INSTRUMENTO SE LE DENOMINARÁ “EL INFONAVIT”, Y POR OTRA PARTE, LA PERSONA MORAL DENOMINADA “XXXX XXXX XXXX”, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ “EL PROVEEDOR” Y/O INDISTINTAMENTE “AGENCIA DE SOLUCIONES”, REPRESENTADO EN ESTE ACTO POR SU APODERADO LEGAL EL C. XXXX XXXX XXXX, Y A QUIENES ACTUANDO EN CONJUNTO SERÁN REFERIDOS COMO “LAS PARTES” CONFORME A LAS SIGUIENTES:

DECLARACIONES

1. DECLARA “EL INFONAVIT” QUE:

- 1.1 Es un Organismo de Servicio Social, con personalidad jurídica y patrimonio propio, creado por Ley que entró en vigor el 24 de abril de 1972, que tiene como finalidad administrar el Fondo Nacional de la Vivienda para otorgar créditos y coordinar programas de habitación, a fin de dotar a la clase trabajadora de habitaciones cómodas e higiénicas.
- 1.2 Requiere contratar los servicios de cobranza administrativa y recuperación de cartera vencida, así como el servicio de mediación para cumplir con el mandato del esquema de Cobranza Social del Infonavit, a través de acciones como el recordatorio de pago o el ofrecimiento de soluciones de pago para que las y los acreditados tengan al corriente sus créditos, así como ayudarlos con reestructuras y firma de convenios en el ámbito administrativo y de mediación en caso de que hayan incurrido en morosidad, lo anterior, con el objetivo que las y los acreditados tengan opciones para conservar su patrimonio.
- 1.3 La Subdirección General de Administración y Recursos Humanos, con fundamento en el artículo 28, fracción I de las Políticas Aplicables a las Adquisiciones y Arrendamientos de Bienes, Contratación de Servicios y Obras y Servicios Relacionados con las Mismas del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores, y artículo 66, fracción I, de los Lineamientos de las Políticas Aplicables a las Adquisiciones y Arrendamientos de Bienes, Contratación de Servicios y Obras y Servicios Relacionados con las Mismas del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores, derivado del Fallo de fecha **DIA** de **MES** de **AÑO**, que se adjunta al presente contrato como **ANEXO 1**, autorizó la orden de compra número **XXXXXXXX**, mediante el procedimiento de **Licitación Abierta** número **XXXXXXXXXX** para contratar a “**EL PROVEEDOR**”, quien proporcionará los servicios descritos en la declaración anterior por la cantidad de hasta \$ **MONTO EN NÚMERO (MONTO EN LETRA 00/100 M.N.)** incluido el importe correspondiente al Impuesto al Valor Agregado, exclusivamente para la **Zona XXXX XXXX XXXX**.
- 1.4 Tiene su domicilio social en Avenida Barranca del Muerto número 280, Colonia Guadalupe Inn, Alcaldía Álvaro Obregón, Código Postal 01020, Ciudad de México.
- 1.5 La **C. ALICIA BARRIENTOS PANTOJA**, Subdirectora General de Gestión de Cartera, acredita su personalidad como Apoderada del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores, con testimonio de la Escritura Pública número 99,496 de fecha 14 de diciembre de 2020, pasada ante la fe del Licenciado Gonzalo M. Ortiz Blanco, Titular de la Notaría Pública número 98 de la Ciudad de México, manifestando que a la fecha no le han sido revocadas ni modificadas las facultades conferidas.

- 1.6 Cuenta con los recursos económicos suficientes para cubrir los gastos que se generen con las obligaciones del presente contrato, dichos recursos serán con cargo a la cuenta mayor **5113052500** y **1502650012**, así como partida presupuestal **533**.
- 1.7 Como Organismo Fiscal Autónomo puede ejercer sus facultades de fiscalización frente a **“EL PROVEEDOR”** conforme a lo dispuesto en el artículo 30 de la Ley del Infonavit, sin necesidad de declaración judicial y sin condición alguna de la contraprestación a favor de dicho proveedor, **“EL INFONAVIT”** podrá deducir los importes suficientes para cubrir los adeudos de los créditos fiscales, así como los accesorios que se generen al día de la mencionada retención, en caso de que no concluyan sus aclaraciones en el plazo estipulado en la situación fiscal presentada para esta contratación.
- 1.8 Es sujeto obligado de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados y de la Ley General de Archivos y que por lo tanto está obligado a dar cumplimiento a las disposiciones previstas en las mismas.
- 2. DECLARA “EL PROVEEDOR” QUE:**
- 2.1 Es una Sociedad legalmente constituida conforme a las Leyes de la República Mexicana, según se desprende de la Escritura Pública número **XXXXXX** de fecha **XXXX XXXX XXXX**, pasada ante la fe del Licenciado **XXXX XXXX XXXX**, Titular de la Notaría Pública número **XX** de **Entidad Federativa**, misma que tiene por objeto, entre otros: el asesoramiento y consultoría en las áreas administrativa, fiscal, industrial, financiera y comercial.
- 2.2 Para los efectos legales a que haya lugar, señala como domicilio el ubicado en **XXXX XXXX XXXX XXXX XXXX**.
- 2.3 El **C. XXXXX XXXX XXXX**, acredita su personalidad como Apoderado de **“Nombre de la Agencia”**, en los términos de la Escritura Pública número **XXX** de fecha **XX XXX XXXX**, otorgada ante la fe de la Licenciada **XXXX XXXX XXXX XXXX**, Titular de la Notaría Pública número **XXX** del Estado **XXXXXX**, manifestando que a la fecha no le han sido revocadas ni modificadas las facultades conferidas.
- 2.4 De conformidad con los artículos 10 y 12 de la Ley Federal del Trabajo, cuenta con los elementos propios suficientes y con el perfil para cumplir con las obligaciones que deriven de las relaciones con sus trabajadores, y reconoce que es patrón directo de sus trabajadores, liberando a **“EL INFONAVIT”** de cualquier responsabilidad laboral que, en su caso, se llegara a presentar. Manifestando que dará cumplimiento en lo aplicable al DECRETO por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones de la Ley Federal del Trabajo, de la Ley del Seguro Social, de la Ley del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores, del Código Fiscal de la Federación, de la Ley del Impuesto sobre la Renta, de la Ley del Impuesto al Valor Agregado, de la Ley de la Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado, Reglamentaria del Apartado B) del Artículo 123 Constitucional; de la Ley Reglamentario de la Fracción XIII Bis del Apartado B, del Artículo 123 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en materia de Subcontratación Laboral, publicado en el Diario Oficial de la Federación del 23 de abril de 2021, y demás disposiciones aplicables.
- 2.5 Para comprobar la veracidad de lo establecido en la declaración anterior, pone a disposición de **“EL INFONAVIT”** cuando éste lo solicite, la documentación necesaria del personal de **“EL PROVEEDOR”** que intervenga en la prestación de los servicios objeto del presente contrato, y que se ha cumplido con el registro y pago de contribuciones de seguridad social que establece el artículo 15 de la Ley del Seguro Social y disposiciones similares de la Ley del Infonavit.

- 2.6 Tiene la solvencia económica suficiente para responder por el cumplimiento de sus obligaciones, y para la realización del objeto de este contrato cuenta con la capacidad jurídica y económica, así como con la organización, elementos técnicos y humanos necesarios para ello.
- 2.7 Manifiesta bajo protesta de decir verdad que “**EL INFONAVIT**” no es el único cliente al que le presta servicios.
- 2.8 Conforme a lo previsto en la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, será el Encargado del tratamiento de los datos personales que “**EL INFONAVIT**” le proporcione o hubiere proporcionado para la prestación del servicio a que se refiere el presente instrumento. Asimismo, declara que actuará en los términos fijados por el responsable.
- 2.9 Está y se mantendrá al corriente en el pago del Impuesto Sobre la Renta, así como en el pago de sus aportaciones del 5% (CINCO POR CIENTO) que establece la Ley Federal del Trabajo, destinadas al Fondo Nacional de Vivienda, administrado por “**EL INFONAVIT**”, manifestando que su Registro Federal de Contribuyentes es el número **XXXXXXXX** y su Número de Registro Patronal ante el Instituto Mexicano del Seguro Social y ante el Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores es el **XXXXXXXXXX**.
- 2.10 Cuenta con el Registro de Prestadoras de Servicios Especializados u Obras Especializadas número **XXXXXXXXXX**.
- 2.11 Tiene pleno conocimiento y dará observancia a las Leyes en materia de cumplimiento legal y combate a la corrupción aplicables al contrato, por lo que acepta que, en caso de incurrir en actos de corrupción o infracción a las leyes mencionadas, se procederá a la inmediata rescisión del presente instrumento.
- 2.12 No se encuentra en alguno de los supuestos a que se refiere el artículo 33 de las Políticas Aplicables a las Adquisiciones y Arrendamientos de Bienes, Contratación de Servicios y Obras y Servicios Relacionados con las Mismas del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores.
- 2.13 En la ejecución del presente instrumento y acorde al Código de Ética del Infonavit, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 24 de diciembre de 2019, se compromete a guardar y fortalecer los valores institucionales a través de la inclusión, la igualdad y la no discriminación, observando en todo momento las conductas éticas, entre las que se encuentra el respeto a la diversidad (se adjunta al presente contrato como **ANEXO 2** el Código de Ética del Infonavit).
- 2.14 En términos de lo dispuesto en el literal E del artículo 36 de las Políticas Aplicables a las Adquisiciones y Arrendamientos de Bienes, Contratación de Servicios y Obras y Servicios Relacionados con las Mismas del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores, el procedimiento de contratación correspondiente a la **Licitación Abierta** número **XXXXXXXXXXXX** se desarrolló en estricto apego a dichas Políticas.

De conformidad con las **DECLARACIONES** expuestas, “**LAS PARTES**” están de acuerdo en obligarse al tenor de las siguientes:

CLÁUSULAS

PRIMERA.- OBJETO.

La prestación de los servicios de cobranza administrativa y recuperación de cartera vencida, así como el servicio de mediación para cumplir con el mandato del esquema de Cobranza Social del Infonavit, a través de acciones como el recordatorio de pago o el ofrecimiento de soluciones de pago para que las y los acreditados tengan al corriente sus créditos, así como ayudarlos con reestructuras y firma de convenios en el ámbito

administrativo y de mediación en caso de que hayan incurrido en morosidad, lo anterior, con el objetivo que las y los acreditados tengan opciones para conservar su patrimonio, exclusivamente para la Zona **XX, XXXXXXXXX**.

SEGUNDA.- CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS.

“EL PROVEEDOR” se obliga a proporcionar los servicios descritos en la cláusula que antecede de conformidad con el contenido de los documentos denominados convencionalmente “**BASES DE LICITACIÓN**” y “**PROPUESTA TÉCNICA - ECONÓMICA**”, los cuales se encuentran debidamente rubricados por “**LAS PARTES**” y se adjuntan al presente como **ANEXO 3 y 4** para formar parte integrante de este instrumento, así como lo dispuesto en este contrato.

TERCERA.- VIGENCIA.

La vigencia del presente instrumento jurídico será de **24 (VEINTICUATRO) MESES** a partir de la fecha de formalización del presente contrato y/o hasta la cantidad de \$ **MONTO CON NÚMERO (MONTO CON LETRA M.N.)**, incluido el importe correspondiente al Impuesto al Valor Agregado, **lo que ocurra primero**, de conformidad con el artículo 67, fracción I, de los Lineamientos de las Políticas aplicables a las Adquisiciones y Arrendamientos de Bienes, Contratación de Servicios y Obras y Servicios Relacionados con las Mismas del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores.

CUARTA.- IMPORTE Y FORMA DE PAGO.

“EL INFONAVIT” se obliga a pagar a “EL PROVEEDOR” la cantidad de hasta \$ **MONTO CON NÚMERO (MONTO CON LETRA M.N.)** incluido el importe correspondiente al Impuesto al Valor Agregado, de conformidad con los costos y porcentajes homologados por cada servicio, conforme a lo señalado en el respectivo Fallo.

FORMA DE PAGO.

De conformidad con el artículo 66, fracción I, de los Lineamientos de las Políticas Aplicables a las Adquisiciones, Arrendamientos de Bienes, Contratación de Servicios y Obras y Servicios Relacionados con las Mismas del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores, que a la letra señala:

“Artículo 66. Modalidades de los Contratos o Pedidos.

I. De los Contratos o Pedidos Abiertos.

Podrán suscribirse Contratos o Pedidos en los que se establezcan las cantidades máximas de bienes y servicios, o bien, el monto máximo a ejercer, cuando el Área Usuaria no tenga la posibilidad de definir la cantidad exacta de los bienes o servicios a contratar. En estos, se establecerá que no es obligatorio para el Instituto ejercer o solicitar el monto máximo o un monto determinado de bienes o servicios, así como de presupuesto.

Para ello deberá establecer la relación completa de los bienes o servicios, y en su caso, los conceptos de obra y servicios relacionados con la misma con sus correspondientes precios unitarios.”

Los pagos respecto a servicios se realizarán contra:

- a) Servicios devengados previamente validados por la Gerencia Sénior de Servicios de Soluciones Sociales y la Gerencia Sénior de Mediación y Soluciones para la Vivienda Vulnerable, según corresponda, de acuerdo con los entregables detallados en el **NUMERAL 5 del ANEXO 1. “ESPECIFICACIONES TÉCNICAS”** de las “**BASES DE LICITACIÓN**”; y;

- b) La presentación del comprobante fiscal respectivo que deberá cumplir con los requisitos establecidos en los artículos 29 y 29-A del Código Fiscal de la Federación; y;

Respecto a los reembolsos, “EL INFONAVIT” gestionará su pago cuando:

- a) Una vez determinada la procedencia y entregado el comprobante fiscal correspondiente, cumpla con todos los requisitos.
- b) Los gastos estén asociados al servicio entregado; y;

Dichos gastos serán validados por la Gerencia Sénior responsable del segmento y pagados dentro del plazo de **25 (VEINTICINCO) DÍAS HÁBILES** posteriores a la solicitud.

QUINTA.- GARANTÍA Y CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO.

“EL PROVEEDOR” se obliga a entregar a “EL INFONAVIT” en un plazo que no exceda de 10 (DIEZ) días hábiles contados a partir de la fecha en que reciba un tanto con firma autógrafa del presente contrato, un cheque de caja, cheque certificado o una póliza de fianza expedida por una Institución Afianzadora legalmente autorizada para ello por el importe del 10% (DIEZ POR CIENTO) del monto total de la contratación sin considerar el Impuesto al Valor Agregado. La póliza de fianza antes descrita deberá ser expedida a favor de “EL INFONAVIT” con el objeto de garantizar el fiel y oportuno cumplimiento de las obligaciones que le impone el presente instrumento.

Para los efectos legales a que haya lugar, “EL PROVEEDOR” estará obligado a tramitar la póliza de fianza, con la inserción del siguiente texto:

“La presente garantía de cumplimiento de contrato podrá ser cancelada únicamente mediante escrito expedido por “EL INFONAVIT” y tendrá una vigencia en el mismo término del presente contrato y durante la substanciación de todos los recursos legales o juicios que se interpongan hasta que se dicte resolución definitiva por autoridad competente.

La Afianzadora se somete al procedimiento establecido en los artículos 279, 280, 283 y 178 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas y renuncia a los beneficios que le concede el artículo 179 de la misma Ley. Asimismo, renuncia a los beneficios de orden y excusión a que se refieren los artículos 2814, 2815, 2817 y demás relativos del Código Civil Federal”.

Mientras “EL PROVEEDOR” no entregue la garantía con los requisitos que al efecto se le señalen, no se cubrirá el monto citado en la cláusula que antecede

SEXTA.- OBLIGACIÓN DE INFORMAR A “EL INFONAVIT”.

“EL PROVEEDOR” se obliga a partir de la celebración del presente contrato a informar por escrito en los formatos autorizados y en el sistema de administración que se determine, del seguimiento, situación, novedad o problema especial de los asuntos relativos al cumplimiento del objeto del contrato en la fecha que le sea requerido.

Asimismo, “EL PROVEEDOR” asistirá a las juntas que “EL INFONAVIT” establezca para la revisión del avance de los asuntos encomendados en el presente contrato.

SÉPTIMA.- INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN.

“EL PROVEEDOR” se obliga a entregar toda la información y documentación que al efecto le requiera “EL INFONAVIT” respecto del presente contrato, para la atención de auditorías practicadas por la Contraloría General o por Auditoría Interna del propio Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores u otros órganos fiscalizadores competentes, en ejercicio de sus funciones. Dicha información y documentación podrá entregarse por “EL INFONAVIT” a la Contraloría General o a la Auditoría Interna y demás órganos fiscalizadores competentes que así lo soliciten.

OCTAVA.- TERMINACIÓN DEL CONTRATO.

“LAS PARTES” convienen que, concluido el término del presente contrato, no podrá haber prórroga automática por el simple transcurso del tiempo y terminará en este caso sin necesidad de darse aviso entre “LAS PARTES”.

NOVENA.- ASPECTOS FISCALES.

“LAS PARTES” darán cumplimiento a sus obligaciones fiscales en los términos de la Ley de la Materia, así mismo, “EL PROVEEDOR”, se hace responsable por el incumplimiento de cualquier obligación a su cargo de carácter fiscal o administrativa local o federal, así mismo, si la autoridad, administrativa, fiscal o judicial ordena asumir obligaciones de naturaleza económica a “EL INFONAVIT”, como beneficiario de los servicios de “EL PROVEEDOR” derivadas del incumplimiento de éste último, “EL PROVEEDOR” sin perjuicio de lo dispuesto en las cláusulas y párrafos anteriores resarcirá de manera total y hasta por dos veces la cantidad erogada por “EL INFONAVIT” para dar cumplimiento a las obligaciones citadas.

“EL PROVEEDOR” reconoce y acepta que en caso de que tuviera adeudos con el Infonavit por cuotas obrero-patronales, éstas podrán ser cubiertas con el recurso derivado de los servicios prestados y consignados en el presente contrato, es decir el Infonavit sin que medie declaración judicial al respecto, podrá aplicar pagos de los servicios u honorarios devengados a adeudos fiscales de acuerdo con lo estipulado en la Ley del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores.

DÉCIMA.- ACTUALIZACIÓN DE DATOS.

“EL PROVEEDOR” quedará obligado a presentar la constancia de situación fiscal vigente a la autorización de la orden de compra y sin adeudos ante “EL INFONAVIT”, al momento de formalizar el presente contrato. Asimismo, para los casos en que así se requiera, deberá actualizar su registro como proveedor de bienes y servicios ante “EL INFONAVIT”.

DÉCIMA PRIMERA.- TITULARIDAD.

“EL PROVEEDOR”, no podrá ceder, traspasar, enajenar, ni por cualquier otro motivo transmitir las obligaciones y derechos que se deriven del presente contrato, sin la autorización escrita, previa y expresa por parte de “EL INFONAVIT”. “EL INFONAVIT”, podrá ceder los derechos y obligaciones derivados del presente contrato bastando únicamente la comunicación que le dirija a “EL PROVEEDOR”.

DÉCIMA SEGUNDA.- RESPONSABLE Y ENCARGADO DE DATOS PERSONALES.

“EL INFONAVIT” es el responsable de los datos personales que se traten con motivo del presente contrato y “EL PROVEEDOR” será el encargado del tratamiento de estos y se encuentra obligado a:

- I. Abstenerse de tratar los datos personales para finalidades distintas a las instruidas por “EL INFONAVIT”;
- II. Implementar las medidas de seguridad conforme a los instrumentos jurídicos aplicables;
- III. Informar a “EL INFONAVIT” cuando ocurra una vulneración a los datos personales que trata por sus instrucciones;
- IV. Guardar confidencialidad respecto de los datos personales tratados;
- V. Suprimir y devolver los datos personales objeto de tratamiento una vez cumplida la relación jurídica con “EL PROVEEDOR”, siempre y cuando no exista una previsión legal que exija la conservación de los datos personales;

- VI. Abstenerse de transferir los datos personales salvo en el caso de que **"EL INFONAVIT"** así lo determine, o la comunicación derive de una subcontratación, o por mandato expreso de la autoridad competente, y
- VII. Generar, actualizar y conservar la documentación necesaria que le permita acreditar el cumplimiento de sus obligaciones.

DÉCIMA TERCERA.- PATENTES Y DERECHOS DE AUTOR.

Si **"EL INFONAVIT"** eroga alguna cantidad por violaciones de patentes, derechos de autor o por el uso de las técnicas, herramientas o dispositivos que utilice **"EL PROVEEDOR"** en la prestación del servicio, éste se compromete a liquidarla al momento en que le sea exigible, además de garantizar la continuidad en la prestación del servicio materia del presente contrato, por lo que **"EL INFONAVIT"** conviene, en notificar por escrito y en forma inmediata a **"EL PROVEEDOR"** de cualquier violación de alguna patente cuya responsabilidad sea de **"EL PROVEEDOR"**, siempre y cuando **"EL INFONAVIT"** tenga conocimiento de ello.

"EL PROVEEDOR" deberá sustituir a petición de **"EL INFONAVIT"** los productos, técnicas, herramientas, dispositivos, etc., que incurran en dicha violación por otros que, libres de gravámenes o limitaciones satisfagan las necesidades de **"EL INFONAVIT"**, sin costo alguno para éste.

DÉCIMA CUARTA.- PROPIEDAD INTELECTUAL.

"LAS PARTES" acuerdan que el presente contrato de ninguna manera implica para **"EL PROVEEDOR"** derecho alguno para el uso, licenciamiento, transferencia de tecnología, o cesión de derecho alguno que comprometa marcas, patentes, invenciones, derechos de autor y/o nombres comerciales o sistemas de fabricación, distribución, comercialización o producción de los servicios, software objeto de este contrato y que son propiedad de **"EL INFONAVIT"**, por lo que **"EL PROVEEDOR"** en ningún momento podrá ostentarse bajo dichos signos distintivos o llevar a cabo acto alguno por el cual se le reconozca o se presuma autorizado para tales efectos. En caso de incumplimiento o violación a lo aquí señalado, **"EL PROVEEDOR"** responderá por los daños y/o perjuicios que se causen a **"EL INFONAVIT"**, incluyendo honorarios de abogados.

"EL PROVEEDOR" se obliga al día hábil siguiente a aquel en que **"EL INFONAVIT"** realice a su entera satisfacción el pago de todos y cada uno de los servicios contratados, a ceder en su caso, propiedad exclusiva y pleno dominio sin reserva de ninguna especie, todos los derechos patrimoniales correspondientes a las creaciones autorales que pudieran resultar de los servicios contratados en el presente contrato, sin excepción alguna a favor de **"EL INFONAVIT"**.

Al momento en que se haya cumplido esta condicionante los derechos patrimoniales de los servicios objeto de este contrato serán titularidad exclusiva de **"EL INFONAVIT"**, pudiendo a partir de ese momento explotarlos y disponer de los mismos como mejor convenga a sus intereses, sin que pudiere haber reclamo posterior, en ninguna forma y en ningún momento de cualquier derecho o pago de regalías, ya que al momento en que se dé por pagado **"EL PROVEEDOR"** todos los derechos patrimoniales de dichos servicios, así como los que hayan creado o creen los colaboradores de **"EL PROVEEDOR"**, en apego a lo dispuesto por los artículos 83 y 83 bis de la Ley Federal del Derecho de Autor; pasarán a ser propiedad de **"EL INFONAVIT"** y éste tendrá la facultad de uso, divulgación, reproducción y explotación, y las demás que se deriven de los derechos patrimoniales que el ordenamiento indicado establece.

Queda establecido que en el momento en que se cumpla la condicionante y **"EL INFONAVIT"** sea el titular exclusivo de los derechos sobre las creaciones intelectuales que produzcan los servicios contratados, en ese momento estará facultado para introducir en los mismos las adaptaciones, mejoras y nuevas funcionalidades a los

sistemas que estime necesarias para su perfeccionamiento y para que sigan funcionando y cumplan con el objeto para el que han sido elaboradas.

A "**EL INFONAVIT**" le corresponderá la titularidad sobre los derechos autorales derivados de la ejecución de los trabajos primigenios. "**EL INFONAVIT**" tendrá en todo tiempo el derecho de solicitar el reconocimiento de la autoría y registro de la obra u obras que resulten ante el Instituto Nacional del Derecho de Autor, obligándose "**EL PROVEEDOR**", una vez recibido el pago total de los servicios a firmar los documentos o formatos oficiales que sean necesarios para la tramitación y obtención de dichos registros.

Asimismo, el presente contrato de prestación de servicios no constituye contrato de franquicia, licencia de transferencia de tecnología o cesión de derecho alguno que comprometa patentes, marcas, nombres comerciales o sistemas de fabricación, distribución, comercialización o producción, por lo que "**EL PROVEEDOR**", en ningún momento podrá ostentarse bajo dichos signos distintivos o llevar a cabo acto alguno por el cual se le reconozca o se presuma autorizado para tales efectos.

Todos los desarrollos técnicos y científicos derivados de la ejecución del presente contrato que no sean originalmente efectuados por "**EL PROVEEDOR**" y que surjan como consecuencia inmediata de la prestación de los servicios objeto del presente contrato serán de la exclusiva propiedad de "**EL INFONAVIT**", como son de manera enunciativa más no limitativa normas, políticas, procedimientos, levantamientos, registros, los modelos de funciones, procesos, sistemas, datos, conceptos, ideas, metodologías, conocimientos y técnicas, por lo tanto, este último tendrá la libre disposición de los mismos.

DÉCIMA QUINTA.- CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR.

15.1 Se entiende por «caso fortuito» sucesos de la naturaleza, que siendo extraños a "**LAS PARTES**", las afectan en su esfera jurídica, impidiéndoles temporal o definitivamente el cumplimiento parcial o total de las obligaciones, sin que tales hechos le sean imputables directa o indirectamente por culpa, y cuya afectación no pueden evitar con los instrumentos de que normalmente se disponga en el medio social en el que se desenvuelven, ya sea para prevenir el acontecimiento o para oponerse a él y resistirlo.

15.2 Por «fuerza mayor» se entenderá cualquier situación o acontecimiento imprevisible y excepcional ajeno a la voluntad de "**LAS PARTES**" que impidiere a cualquiera de ellas cumplir alguna de sus obligaciones derivadas del contrato, que no se deba a error o negligencia por su parte o por parte de un subcontratista y que no haya podido evitarse ni aun actuando con la debida diligencia. No podrán invocarse como casos de fuerza mayor los defectos o retrasos en la disponibilidad del equipo o material, como tampoco los conflictos laborales, huelgas o problemas financieros que no sean consecuencia directa de una situación real de fuerza mayor.

15.3 En caso de que una de "**LAS PARTES**" se encontrara ante una situación de caso fortuito o fuerza mayor, deberá notificarlo inmediatamente de manera formal a la otra parte en un término no mayor a 5 (CINCO) días hábiles, precisando la naturaleza, la duración probable y los posibles efectos.

15.4 En caso de que "**EL PROVEEDOR**" y/o "**EL INFONAVIT**" se encontraran ante una situación de caso fortuito o fuerza mayor no se considerará incurso en incumplimiento de sus obligaciones contractuales cuando no le haya sido posible ejecutarlas por dicha causa.

15.5 En los casos en que "**EL PROVEEDOR**" no haya podido cumplir sus obligaciones contractuales por causa de caso fortuito o fuerza mayor, solo tendrá derecho a percibir la retribución que corresponda a las tareas realmente ejecutadas.

15.6 "**LAS PARTES**" adoptarán todas las medidas necesarias para reducir al mínimo el perjuicio resultante de la situación de caso fortuito o fuerza mayor, a través de un plan de

mitigación mientras dure “el caso fortuito” o “la fuerza mayor”, que deberá ser presentado por “**EL PROVEEDOR**” a “**EL INFONAVIT**” en un término no mayor a 10 (DIEZ) días hábiles después de la notificación mencionada en el numeral 15.3 y que, en su caso, considerará los actos que emita la autoridad competente relacionados con el caso fortuito o fuerza mayor que se presenten. “**LAS PARTES**” acuerdan pactar las modificaciones al contrato que resulten del plan de mitigación al que se refiere el presente párrafo, mismo que deberá ser aprobado por “**EL INFONAVIT**”, precisando las obligaciones que resulten de imposible cumplimiento o posponiendo la ejecución de aquellas que así proceda.

DÉCIMA SEXTA.- RESPONSABLE DE SUPERVISIÓN Y EJECUCIÓN.

El responsable de la supervisión y ejecución del presente contrato, tendrá a su cargo las obligaciones contenidas en el artículo 10 de los Lineamientos de las Políticas Aplicables a las Adquisiciones y Arrendamientos de Bienes, Contratación de Servicios y Obras y Servicios Relacionados con las Mismas del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores, destacando las de supervisar y administrar de manera objetiva, transparente y en apego a la normativa que resulte aplicable, la ejecución del presente instrumento, así como evaluar, recibir y validar que los servicios o bienes materia del contrato, cumplen cualitativa y cuantitativamente con lo estipulado en el mismo y sus anexos.

DÉCIMA SÉPTIMA.- INCUMPLIMIENTO.

En caso de incumplimiento por parte de “**EL PROVEEDOR**” al contrato, “**EL INFONAVIT**”, con independencia de poder iniciar cualquier acción, denuncia, queja o trámite, podrá solicitar a “**EL PROVEEDOR**” que en un plazo no mayor a 3 (TRES) días naturales siguientes a la recepción de la notificación dada por escrito del incumplimiento por parte de “**EL INFONAVIT**”, subsane cualquier incumplimiento. Si el incumplimiento es subsanado, se tendrá por cumplida la obligación y continuará en pleno vigor y efecto sin responsabilidad alguna, con excepción de que el incumplimiento haya sido ocasionado por dolo, negligencia o impericia del personal de “**EL PROVEEDOR**”, en cuyo caso, los daños y perjuicios que se ocasionen se contabilizarán desde el momento del incumplimiento.

“**EL INFONAVIT**”, sin mediar declaración judicial, podrá dar por rescindido el contrato en caso de incumplimiento de “**EL PROVEEDOR**”, para tal efecto, se comunicará por escrito a “**EL PROVEEDOR**”, los hechos constitutivos de la infracción, para que dentro del término que para tal efecto se señale y que no podrá ser mayor de 5 (CINCO) días hábiles exponga lo que a su derecho convenga y aporte las pruebas que estime pertinentes; transcurrido el término a que se refiere el párrafo anterior, se resolverá considerando los argumentos y pruebas que se refiere hubieren hecho valer; y la resolución será debidamente fundada y motivada, y se comunicará por escrito al afectado.

DÉCIMA OCTAVA.- SUPERVISIÓN, AUDITORÍA Y VERIFICACIÓN.

La Subdirección General de Gestión de Cartera (SGGC) de “**EL INFONAVIT**”, realizará supervisiones mensuales en campo y gabinete; siendo objetivo de la primera conocer el desempeño de los asesores de cobranza y/o mediadores, mientras que la segunda garantizará el cumplimiento de los requisitos establecidos en el presente contrato para la correcta prestación de los servicios. Derivado de esta supervisión, “**EL INFONAVIT**” a través de la Gerencia de Supervisión y Validación Regional de Cobranza Social y la Gerencia de Estrategia de Mediación y Soluciones para la Vivienda Vulnerable, darán a conocer a las “**AGENCIA DE SOLUCIONES**”, los resultados de la supervisión realizada, así como las áreas de mejora detectadas en el mes. La supervisión se realizará a cada “**AGENCIA DE SOLUCIONES**” en cada Delegación Regional donde tenga presencia. Lo anterior, conforme a la división geográfica descrita en el numeral 2 del **ANEXO 1. “ESPECIFICACIONES TÉCNICAS”** de las “**BASES DE LICITACIÓN**” y atendiendo al segmento correspondiente.

Asimismo, “**EL PROVEEDOR**” deberá reportar la rotación de los coordinadores durante la vigencia del presente contrato a la Gerencia Sr. de Servicios de Soluciones Sociales y/o a la Gerencia Sr. de Mediación y Soluciones para la Vivienda Vulnerable, a fin de que estas mantengan actualizado el directorio.

“**EL INFONAVIT**” tendrá derecho en todo tiempo a través de la persona que designe, a realizar auditorías que le permitan supervisar la prestación del servicio materia del presente contrato, en el centro de trabajo de “**EL PROVEEDOR**”, con el objeto de verificar el debido cumplimiento del presente instrumento y de las disposiciones normativas en materia de protección de datos personales y materia archivística, debiendo éste otorgarle todo tipo de facilidades.

Asimismo, deberá permitir a “**EL INFONAVIT**” y al Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI) realizar verificaciones en el lugar donde se lleve a cabo el tratamiento de los datos personales objeto del presente contrato. “**EL PROVEEDOR**” deberá colaborar con el INAI en las investigaciones proporcionando la información y documentación necesarias.

DÉCIMA NOVENA.- CAUSALES DE RESCISIÓN.

“**LAS PARTES**” convienen que el presente contrato podrá ser rescindido en todas y cada una de sus partes por “**EL INFONAVIT**” cuando se presenten indistintamente las circunstancias que a continuación se señalan, sin necesidad de declaración judicial:

1. Incumplimiento por parte de “**EL PROVEEDOR**” a cualquiera de las obligaciones derivadas del presente contrato, y/o;
2. Si “**EL PROVEEDOR**” se declara en concurso, quiebra o suspensión de pagos, y/o;
3. Si “**EL PROVEEDOR**” cede los derechos del presente contrato sin autorización por escrito por parte de “**EL INFONAVIT**”, y/o;
4. Si dentro de la estructura orgánica de “**EL PROVEEDOR**” forman parte de ella, personas que tengan el carácter de Servidores Públicos, o bien, que estos hayan sido inhabilitados para desempeñar un cargo o comisión en el Servicio Público, y/o;
5. Si “**EL PROVEEDOR**” ha proporcionado datos falsos o bien cuando siendo reales estos, hayan variado y no se hubiere dado aviso de ello a “**EL INFONAVIT**”, y/o;
6. Si “**EL PROVEEDOR**” no otorga a “**EL INFONAVIT**” o a quien este designe, las facilidades y datos necesarios para la inspección y supervisión en la prestación del servicio a que se refiere el presente contrato, y/o;
7. El incumplimiento de “**EL PROVEEDOR**” en sus obligaciones patronales en los términos de la Ley del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores, de la Ley del Seguro Social y de lo previsto en las declaraciones y cláusulas de este contrato que se relacionen con dichas obligaciones.

VIGÉSIMA.- SUPERVISIÓN Y DERECHO DE VISITA.

“**EL INFONAVIT**” tendrá derecho en todo tiempo a través de la persona que designe, a supervisar la prestación del servicio materia del presente contrato, así como a visitar el centro de trabajo de “**EL PROVEEDOR**”, con el objeto de verificar el debido cumplimiento del presente instrumento, debiendo éste otorgarle todo tipo de facilidades.

VIGÉSIMA PRIMERA.- RECONOCIMIENTO CONTRACTUAL.

El presente contrato constituye el acuerdo de voluntades entre “**LAS PARTES**”, en relación con el objeto de este y deja sin efecto cualquier otra negociación, obligación o comunicación entre estas, ya sea oral o escrita con anterioridad al inicio de la vigencia

del presente instrumento. Asimismo, **“LAS PARTES”** manifiestan que, en la celebración del presente contrato no existe error, dolo, mala fe, violencia ni vicio alguno del consentimiento.

“EL PROVEEDOR” se obliga en cumplimiento de las obligaciones del presente contrato, a sacar en paz y a salvo a **“EL INFONAVIT”** de cualquier reclamación de carácter laboral que él mismo, o cualquier tercero involucrado contratado por **“EL PROVEEDOR”** afecten o presenten en contra de **“EL INFONAVIT”**, por cualquier medio.

VIGÉSIMA SEGUNDA.- TERMINACIÓN ANTICIPADA.

“LAS PARTES” convienen que el presente contrato será obligatorio para **“EL PROVEEDOR”** y optativo para **“EL INFONAVIT”**, quien sin responsabilidad alguna podrá darlo por terminado en forma anticipada, bastando únicamente con la comunicación que para tal efecto emita **“EL INFONAVIT”** y le sea entregada a **“EL PROVEEDOR”** en su domicilio, citado en el capítulo de **DECLARACIONES** de este documento, con 15 (QUINCE) días naturales de anticipación, debiendo **“EL PROVEEDOR”** hacer entrega a **“EL INFONAVIT”** de los documentos y expedientes que obren en su poder en el domicilio de este último.

VIGÉSIMA TERCERA.- RESPONSABILIDAD LABORAL.

“EL PROVEEDOR” acepta que, para el cumplimiento de las obligaciones derivadas del presente contrato, cuenta con elementos propios suficientes, de conformidad con los artículos 10 y 12 de la Ley Federal del Trabajo, reconociendo que es patrón directo de sus trabajadores, comprometiéndose a dejar a salvo y en paz a **“EL INFONAVIT”** de cualquier obligación no cumplida, como son el pago de salarios, de cuotas obrero-patronales al Instituto Mexicano del Seguro Social, retención de Impuestos sobre Productos de trabajo y pago de los mismos, pago de aportaciones al Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores, pago de indemnizaciones derivadas de las demandas laborales que sus trabajadores o terceros le interpongan, relacionados con el cumplimiento de las obligaciones derivadas del presente instrumento, así como el cumplimiento de todas y cada una de las prestaciones de trabajo a que su personal tenga derecho, relevando desde este momento a **“EL INFONAVIT”** y sus funcionarios de toda responsabilidad laboral y de cualquier naturaleza jurídica, presente o futura en la que pudiera verse involucrado por razón de las demandas que en ese sentido le interpongan los trabajadores que le presten servicios con motivo del presente contrato, obligándose a entregar a **“EL INFONAVIT”**, cuando este se lo requiera, toda la información y documentación que acredite el cumplimiento de sus obligaciones.

En este mismo acto **“EL PROVEEDOR”** reconoce que **“EL INFONAVIT”** no ejerce algún tipo de dirección en el personal, que **“EL PROVEEDOR”** proporciona el entrenamiento y capacitación de su personal para otorgar los servicios sujetos de este contrato y que cuenta con instalaciones propias para llevar a cabo dichos actos. En caso de que por su naturaleza parte de los servicios los preste en las instalaciones de **“EL INFONAVIT”** esto no implica que haya asignación de lugar de trabajo para los empleados de **“EL PROVEEDOR”**.

En su caso, **“EL PROVEEDOR”** se obliga para que en un plazo de 10 (DIEZ) días hábiles posteriores a la fecha de haber entregado a la autoridad correspondiente el dictamen anual de cumplimiento de sus obligaciones patronales, le entregue a **“EL INFONAVIT”** copia de dicho dictamen. Adicionalmente, **“EL PROVEEDOR”** se obliga a dar todas las facilidades necesarias para que **“EL INFONAVIT”**, en el momento que lo considere necesario y previa notificación por escrito con 10 (DIEZ) días hábiles de anticipación, lleve a cabo una verificación del cumplimiento de obligaciones patronales, y en caso de que se compruebe que existen adeudos pendientes derivados de conflictos laborales, autoriza a **“EL INFONAVIT”** a que los cubra con cargo a los pagos pendientes por hacer derivados de este contrato.

“EL PROVEEDOR” se obliga a comparecer a juicio y a comprobar su interés jurídico en el proceso, una vez que “EL INFONAVIT” se lo solicite por cualquier medio incluyendo el electrónico, así como atender el llamado de la Autoridad, para resolver de forma inmediata cualquier queja, demanda o reclamación interpuesta en contra de “EL INFONAVIT” por un trabajador o trabajadores al servicio de “EL PROVEEDOR” o de las empresas o personas físicas que contrate; lo anterior con fundamento en el artículo 690 de la Ley Federal del Trabajo.

“EL PROVEEDOR” acepta y otorga su consentimiento para que “EL INFONAVIT” retenga de los futuros pagos materia del presente contrato hasta por un monto equivalente al doble del importe del valor del juicio o juicios, queja o reclamación interpuesta en contra de “EL INFONAVIT”; esta retención de pagos se actualizará cada dos meses, hasta en tanto no se resuelva el conflicto y/o en el caso de que “EL PROVEEDOR” no acredite su interés jurídico en el juicio o reitere su negativa de asumir responsabilidad con su trabajador, desde este momento acepta y autoriza a “EL INFONAVIT” para que utilice dicha reserva de recursos para el pago de las posibles contingencias sin relevar a “EL PROVEEDOR” de su obligación de cumplir el presente contrato.

Asimismo, “EL PROVEEDOR” se obliga a entregar a “EL INFONAVIT” de manera mensual un informe que contenga las altas, bajas y/o cambios de su personal, señalando la fecha en que ocurrió el movimiento afiliatorio, pudiendo “EL INFONAVIT” en cualquier momento solicitar los documentos verificativos de la información proporcionada.

“EL PROVEEDOR” deberá tener un expediente del personal que contrate y mantenerlo actualizado en el medio designado por “EL INFONAVIT”. Los documentos que debe contener cada uno de los expedientes mencionados se señalan en el formato que firmado por “LAS PARTES” se adjunta al presente contrato como **ANEXO 5**.

VIGÉSIMA CUARTA.- DE LA LEY GENERAL DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES EN POSESIÓN DE SUJETOS OBLIGADOS.

En el caso de presentarse alguna reclamación o controversia derivada de la inobservancia o incumplimiento de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados y demás normatividad aplicable, “EL PROVEEDOR” se obliga a responder a “EL INFONAVIT” y a resarcir los daños y perjuicios que en su caso se hubieran generado en detrimento de “EL INFONAVIT”.

Cuando “EL PROVEEDOR” incumpla con las instrucciones de “EL INFONAVIT” y decida por sí mismo sobre el tratamiento de los datos personales, asumirá el carácter de responsable conforme a la normatividad aplicable en función de su naturaleza privada.

VIGÉSIMA QUINTA.- CONFIDENCIALIDAD.

“EL PROVEEDOR” reconoce y acepta que la documentación o información que le sea proporcionada o generada como consecuencia al cumplimiento del objeto del presente contrato tiene el carácter de confidencial, por lo tanto “EL PROVEEDOR” se obliga a:

- a) No divulgar o dar informes sobre su trabajo a cualquier persona o entidad sin la autorización previa y por escrito de la contraparte que corresponda.
- b) Salvaguardar con diligencia todo tipo de documentos, datos e informes tanto de trabajadores como de patrones, teniendo el mayor cuidado en el uso y manejo de esta, incluyendo bajo este concepto el equipo propiedad de “EL INFONAVIT”.
- c) Que las ideas técnicas y conceptos desarrollados por personal de cualquiera de “LAS PARTES”, que deriven de este proyecto sean de índole confidencial y deberán tratarse como tal.
- d) “EL PROVEEDOR” guardará estricta confidencialidad sobre la información financiera, administrativa, actuarial o de cualquier otro tipo que “EL INFONAVIT” le proporcione, ya sea en documentos impresos o en medios magnéticos.

- e) **“LAS PARTES”** acuerdan utilizar la información que reciban únicamente para el propósito para el que le fue revelada. Cualquier incumplimiento a la Confidencialidad de la información será motivo de rescisión del presente contrato.

Este contrato no impone ninguna obligación a **“LAS PARTES”** con respecto a LA INFORMACIÓN CONFIDENCIAL que:

1. Se haya desarrollado independientemente o hubiese estado en posesión de una de ellas antes de haberla recibido de la otra parte, y/o;
2. Sea del dominio público o que resulte evidente para un técnico en la materia, y/o;
3. La haya obtenido una de **“LAS PARTES”** legalmente de un tercero sin el deber de mantenerla con el carácter de confidencial, y/o;
4. Sea revelada por un tercero, siempre y cuando ese tercero pruebe que obtuvo la información de tal manera que no estuviere obligado a mantenerla como confidencial, y/o;
5. Se revele por disposición de ley a la autoridad judicial o administrativa competente que se lo requiera a través de mandato escrito de conformidad con la legislación aplicable.

Con relación al punto número 5, si a cualquiera de **“LAS PARTES”** se le solicitara o requiriera como resultado de un procedimiento judicial o administrativo para revelar total o parcialmente LA INFORMACIÓN CONFIDENCIAL, la parte requerida conviene en informar inmediatamente tal situación a la otra parte, de tal manera que esta última esté en posibilidad de ejercer las medidas o recursos legales necesarios para una adecuada defensa.

VIGÉSIMA SEXTA.- SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.

“EL PROVEEDOR” se compromete a resguardar la información que le sea proporcionada o generada como consecuencia del cumplimiento del objeto del presente contrato, obligándose a proteger la información de los derechohabientes, de los patrones, del Fondo Nacional de la Vivienda, de la operación y del personal del Instituto, así como la información financiera observando que, el Responsable de Supervisión y Ejecución del contrato es responsable de resguardar los activos que le hayan sido delegados de acuerdo con los requerimientos de seguridad de estos y que sean proporcionados a **“EL PROVEEDOR”**, así como, de supervisar que el uso de activos e información sea el relacionado solamente para el cumplimiento del objeto del presente contrato.

En términos del Manual General de Políticas de Seguridad de la Información, que se adjunta al presente Contrato como **ANEXO 6**, se firmarán acuerdos entre **“EL INFONAVIT”** y **“EL PROVEEDOR”**, y entre este y su personal operativo que tenga acceso a información relacionada con el presente Contrato, al igual que en los instrumentos jurídicos que **“EL INFONAVIT”** determine relativos a la confidencialidad y no divulgación de manera individual para el personal, acuerdos de supervisión operativa y derecho de visita; acuerdos para el reporte sobre los controles establecidos para garantizar la seguridad, disponibilidad, la integridad del procesamiento y confidencialidad o privacidad de los sistemas, así como del uso aceptable de los activos de información de **“EL INFONAVIT”**. Por otra parte, **“EL PROVEEDOR”** deberá garantizar total cumplimiento a los siguientes mecanismos de control descritos en el Manual antes referido: Política de manejo de medios, Política de control de acceso, Política de cifrado, Política Áreas Seguras, Política de Transferencia de Información, Política de Adquisición, Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas y Aplicaciones y Política de entrenamiento y conciencia en materia de Seguridad de la Información.

Dichos acuerdos consignarán el compromiso de **“EL PROVEEDOR”** de conocer y cumplir las Políticas de Organización de la Seguridad de la Información, de Seguridad de la Información de los Recursos Humanos, de Gestión de Activos, de Control de Accesos,

Cifrado, de Seguridad de las Operaciones, de Seguridad de las Comunicaciones, de Gestión de Incidentes y de Aspectos de seguridad de la información de la gestión de continuidad operativa.

VIGÉSIMA SÉPTIMA.- SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO.

La sanción a la que “**EL PROVEEDOR**” se hará acreedor en caso de incumplimiento del presente contrato, independientemente de las acciones legales que se ejerciten, será el pago de la pena convencional pactada en este contrato, conforme a lo siguiente:

- a) Cuando la prestación del servicio objeto del presente contrato no reúna los requisitos señalados en las Cláusulas Primera, Segunda y sus Anexos de este contrato, y/o;
- b) Cuando los daños sean causados por la inexperiencia o falta de capacidad técnica de “**EL PROVEEDOR**”, y/o;
- c) Cuando pretenda hacer efectivo cantidades por trabajos no realizados, o bien, no se encuentren estos debidamente autorizados por “**EL INFONAVIT**”, y/o;
- d) Cuando “**EL PROVEEDOR**” no atienda en tiempo y forma el servicio a que hace referencia el presente contrato.

VIGÉSIMA OCTAVA.- PENA CONVENCIONAL.

Para el caso de retraso en la entrega de los bienes materia del presente contrato, “**EL PROVEEDOR**” deberá pagar una pena convencional equivalente al 1% (UNO POR CIENTO), por cada día de atraso y será calculada en forma proporcional a los bienes o servicios que falten de entregar o de aquellos servicios que presenten un atraso respecto de las fechas convenidas en este contrato y sus Anexos.

Las deducciones y sanciones que se aplicarán para el segmento de **COBRANZA ADMINISTRATIVA**, de manera mensual o trimestral, en su caso, a “**EL PROVEEDOR**” derivado del incumplimiento al **ANEXO 1. “ESPECIFICACIONES TÉCNICAS”** de las “**BASES DE LICITACIÓN**”, serán las siguientes:

	Incumplimiento	Deducción
1	Falta de capacidad instalada mensual en canal domiciliario.	\$9,000.00 por cada licencia faltante o inactiva en el mes.
2	Falta de capacidad instalada mensual en canal telefónico.	\$7,000.00 por cada licencia faltante o inactiva en el mes.

Para efectos de lo anterior, se entenderá lo siguiente:

- La capacidad requerida para la gestión de la cartera será de un asesor por cada 420 cuentas asignadas en el canal domiciliario. En el entendido que cada asesor de “**EL PROVEEDOR**” debe contar con una licencia en la plataforma móvil. “**EL INFONAVIT**” a través de la Gerencia de Supervisión y Validación Regional de Cobranza Social, revisará que las licencias hayan estado activas durante el mes.
- La capacidad requerida para la gestión de la cartera será de un asesor por cada 1,200 cuentas asignadas en el canal telefónico. En el entendido que cada asesor de la “**AGENCIA DE SOLUCIONES**” debe contar con una licencia en la plataforma móvil. “**EL INFONAVIT**” a través de la Gerencia de Supervisión y Validación Regional de Cobranza Social, revisará que las licencias hayan estado activas durante el mes.

Las deducciones que, en caso de incumplimiento de los siguientes supuestos, se aplicarán para el **SERVICIO DE MEDIACIÓN** serán las siguientes:

	Incumplimiento	Deducción
1	Se simuló la firma de un convenio de mediación, a través de la falsificación de la firma del acreditado.	20% (VEINTE POR CIENTO) del total del servicio de mediación facturado en el mes y en la zona donde ocurrió la infracción. De manera adicional, “EL INFONAVIT” podrá solicitar el cese total de la distribución al mediador, sin posibilidad de reincorporarse sin perjuicio de la responsabilidad civil o penal que al respecto exista y eximiendo de toda obligación a “EL INFONAVIT” .
2	Se firmó convenio de mediación sin que se haya llevado a cabo la sesión de mediación.	15% (QUINCE POR CIENTO) del total del servicio de mediación facturado en el mes y en la zona en donde ocurrió la infracción. De manera adicional, “EL INFONAVIT” podrá solicitar el cese total de la distribución al mediador, sin posibilidad de reincorporarse.
3	“EL PROVEEDOR” NO cuenta con un equipo mínimo de dos mediadores en la Delegación Regional que opera y/o no cuentan con su usuario de gestión móvil (uno por mediador) así como que no registre su actividad en la plataforma.	10% (DIEZ POR CIENTO) del total del servicio de mediación facturado en el mes y en la zona donde ocurrió la infracción.
4	“EL PROVEEDOR” NO cuenta con capacidad instalada (instalaciones y personal) para cubrir las necesidades y/o meta establecida, en la Delegación Regional en la que opera.	10% (DIEZ POR CIENTO) del total del servicio de mediación facturado en el mes y en la zona donde ocurrió la infracción.
5	La sesión de mediación no se desarrolló en la sala de mediación que “EL PROVEEDOR” destinó para este fin y no fue previamente notificado.	5% (CINCO POR CIENTO) del total del servicio de mediación facturado en el mes y en la zona donde ocurrió la infracción.
6	No se obtuvo el 100% (CIENTO POR CIENTO) de efectividad en el resultado mensual de la supervisión de instalaciones. Vigente a partir del segundo mes de la recepción de la asignación y hasta la terminación del presente contrato.	2% (DOS POR CIENTO) del total del servicio de mediación facturado en el mes y en la zona donde ocurrió la infracción.

7	<p>No se obtuvo el 100% de efectividad en el resultado mensual de la supervisión de sesión de mediación. Vigente a partir del segundo mes de la recepción de la asignación y hasta la terminación del contrato.</p>	<p>2% (DOS POR CIENTO) del total del servicio de mediación facturado en el mes y en la zona donde ocurrió la infracción.</p>
8	<p>No se obtuvo el 100% de efectividad en el resultado mensual de la supervisión de invitación. Vigente a partir del segundo mes de la recepción de la asignación y hasta la terminación del contrato.</p>	<p>2% (DOS POR CIENTO) del total del servicio de mediación facturado en el mes y en la zona donde ocurrió la infracción.</p>
9	<p>Incumplimiento a las acciones de mejora conforme al plazo comprometido en el Plan de trabajo. Vigente a partir del segundo mes de la recepción de la asignación y hasta la terminación del contrato.</p>	<p>5% (CINCO POR CIENTO) del total del servicio de mediación facturado en el mes y en la zona donde ocurrió la infracción.</p>
10	<p>No se proporcionó al INFONAVIT uno o más de los entregables que establece el Procedimiento de Mediación, en el plazo ahí señalado: Convenio original firmado. En su caso, constancias de la inscripción del convenio y pago respectivo ante el CJA. Expediente completo del servicio de mediación.</p>	<p>5% (CINCO POR CIENTO) del total del servicio de mediación facturado en el mes y en la zona donde ocurrió la infracción, si faltó la entrega de uno o más de los entregables establecidos.</p>
11	<p>Los mediadores no cumplen con el perfil requerido: a. Si en la entidad federativa existen mediadores privados certificados por los Centros o Institutos de Justicia Alternativa de los Poderes Judiciales correspondientes, los mediadores deberán contar con certificado vigente. b. Si en la entidad federativa no existen mediadores privados certificados, deberán contar con el documento idóneo que acredite su capacitación</p>	<p>10% (DIEZ POR CIENTO) del total del servicio de mediación facturado de manera mensual, en la zona donde ocurrió la infracción, si el 50% o más de los mediadores no cumplen con el perfil. De manera adicional, el INFONAVIT podrá solicitar el cese total de la distribución al mediador, con posibilidad de reincorporarse.</p>

	en mediación, por ejemplo, maestría, certificado, diploma, constancia o taller. El documento no deberá tener más de 2 años de emitido al momento de la publicación de la licitación.	
12	No se inscribieron los convenios de mediación ante el CJA, cuando así se requiera.	5% (CINCO POR CIENTO) del total del servicio de mediación facturado en el mes y en la zona donde ocurrió la infracción.
13	La “ AGENCIA DE SOLUCIONES ”, como representante del INFONAVIT, NO acudió a la sesión de mediación, llegó después de la hora acordada para esta o se retiró antes de concluir la sesión de mediación.	5% (CINCO POR CIENTO) del total del servicio de mediación facturado de manera mensual, en la zona donde ocurrió la infracción.
14	El mediador NO acudió a la sesión de mediación, llegó después de la hora acordada para esta o se retiró antes de concluir la sesión.	5% (CINCO POR CIENTO) del total del servicio de mediación facturado de manera mensual, en la zona donde ocurrió la infracción.
15	En caso de detectarse que no se están cumpliendo con los requisitos obligatorios 16 y 39 del Anexo 1.2.	5% (CINCO POR CIENTO) de la facturación mensual correspondiente al mes en que se detecte

La incorporación y salida de mediadores a la “**AGENCIA DE SOLUCIONES**” a lo largo del tiempo, durante la vigencia del contrato, deberá ser informado a la Gerencia Sr. de Mediación y Soluciones para la Vivienda Vulnerable, a fin de mantener actualizado el padrón de mediadores, o en su caso el Sistema de Redes INFONAVIT. Cualquier mediador que se incorpore al equipo de la “**AGENCIA DE SOLUCIONES**” deberá cumplir con los requisitos señalados en las Especificaciones Técnicas. En caso de incumplimiento a lo antes señalado, se aplicará una deductiva del 10% del total del servicio de mediación facturado en el mes y zona donde ocurrió la infracción.

Además de las deducciones descritas en el apartado anterior, se realizarán las siguientes sanciones para el segmento de **COBRANZA ADMINISTRATIVA**, las cuales aplicarán en los siguientes casos.

	Incumplimiento	Deducción
1	Incumplimiento de dos meses consecutivos de las metas establecidas en los indicadores de estrategia de cobranza mensual.	Reducir la asignación del 10% (DIEZ POR CIENTO) de cuentas (que hayan recibido pago) del mes inmediato posterior.

2	Incumplimiento de las acciones comprometidas en el Plan de Mejora.	Reducir la asignación del 10% (DIEZ POR CIENTO) de cuentas (que hayan recibido pago) del mes inmediato posterior.
3	Exceder el límite máximo de dictaminación errónea de viviendas irregulares.	Reducir la asignación del 20% (VEINTE POR CIENTO) de cuentas (que hayan recibido pago) del mes inmediato posterior.
4	Exceder el límite máximo de quejas al mes por cada 10,000 (DIEZ MIL) cuentas asignadas.	Reducir la asignación del 5% (CINCO POR CIENTO) de cuentas (que hayan recibido pago) del mes inmediato posterior.
5	En caso de detectarse que no se están cumpliendo con los requisitos obligatorios 16 y 39 del Anexo 1.2.	5% (CINCO POR CIENTO) de la facturación mensual correspondiente al mes en que se detecte.

- El límite máximo de dictámenes erróneos de viviendas irregulares será del 30.0% (TREINTA PUNTO CERO POR CIENTO) del total de los dictámenes mensuales.
- El límite máximo de quejas al mes es de 2 (DOS) quejas por cada 10,000 (DIEZ MIL) cuentas asignadas.
- La frecuencia del presente contacto no debe ser superior a tres veces por semana o diez veces al mes.

Todas las deducciones son de carácter acumulativo y serán aplicados en el mes en el que ocurrió el incumplimiento.

Para casos diferentes, “**EL PROVEEDOR**” será responsable de cualquier daño y/o perjuicio que cause a “**EL INFONAVIT**” o a terceros, quedando comprendidas de manera enunciativa mas no limitativa:

- a) Inobservancia a las recomendaciones que “**EL INFONAVIT**” le haya dado por escrito, y/o;
- b) Actos u omisiones con dolo o mala fe, y/o;
- c) Por negligencia y culpa en cualquier grado, y/o;
- d) En general por actos u omisiones imputables a “**EL PROVEEDOR**” o a su personal o empleados.

El pago de la indemnización o de la reparación de los daños y/o perjuicios se hará dentro de los 10 (DIEZ) días hábiles siguientes a la notificación que se haga.

“**EL PROVEEDOR**” acepta expresamente que las penas convencionales a su cargo o la indemnización derivada de los daños y/o perjuicios causados, podrán ser deducidas o compensadas por “**EL INFONAVIT**” del importe o cantidades que estén a su favor en términos del presente contrato. En virtud de ello, “**EL PROVEEDOR**” otorga su consentimiento expresamente para que el “**EL INFONAVIT**” pueda deducir las penas convencionales o indemnizaciones del pago a su favor.

VIGÉSIMA NOVENA.- MODIFICACIONES AL CONTRATO.

“**LAS PARTES**” convienen que cualquier modificación que altere el contenido del presente contrato y en particular si se refiere a los servicios contratados, deberá

formalizarse por escrito y suscribirse por ambas partes, en la inteligencia de que el incumplimiento a lo pactado en la presente cláusula traerá como consecuencia que la modificación no surta efecto legal alguno.

TRIGÉSIMA.- CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO DE ÉTICA, GUÍA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LOS PROVEEDORES DEL INFONAVIT Y GUÍA MEDIOAMBIENTAL PARA LOS PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS DEL INFONAVIT.

“**EL PROVEEDOR**” se obliga a cumplir con lo dispuesto en el Código de Ética, en la Guía de Responsabilidad Social de los Proveedores del Infonavit y Guía Medioambiental para los Proveedores de Bienes y Servicios del Infonavit, las cuales deben ser consultadas en la página institucional del Infonavit:

<https://portalmx.infonavit.org.mx/wps/portal/infonavit.web/proveedores-externos/para-tu-casa/bienes-servicios>

TRIGÉSIMA PRIMERA.- COMBATE A LA CORRUPCIÓN Y CUMPLIMIENTO LEGAL.

“**LAS PARTES**” se obligan, durante la ejecución del presente contrato y mientras los derechos y obligaciones de este se encuentran vigentes, a conducirse con ética, probidad y en apego a las Leyes vigentes en materia de cumplimiento legal y combate a la corrupción, a sus modificaciones futuras y a las estipulaciones contenidas en el presente contrato y que cumplirán y adoptarán medidas razonables para asegurar que sus empleados cumplan con lo dispuesto en la presente cláusula.

“**EL PROVEEDOR**” deberá informar de manera inmediata a “**EL INFONAVIT**” cualquier acto u omisión que pudiera considerarse como acto de corrupción o infracción en materia de cumplimiento legal, y en todo momento deberá dar acceso a “**EL INFONAVIT**” a los documentos que en su opinión sean relevantes para determinar dichos actos y permitir las visitas que las autoridades competentes estimen convenientes.

Congruente con lo antes expuesto, “**EL PROVEEDOR**” deberá informar de manera inmediata a “**EL INFONAVIT**”:

- a) Cualquier acción realizada, petición o demanda recibida por “**EL PROVEEDOR**” que pudiera constituir una violación o infracción a las Leyes en materia de cumplimiento legal y de combate a la corrupción o un incumplimiento a las obligaciones relativas a anticorrupción aplicables que tengan relación con el presente contrato, y/o;
- b) Cualquier denuncia, procedimiento o investigación relacionada con actos de corrupción o infracción en materia de cumplimiento legal en contra de “**EL PROVEEDOR**” que tenga relación con el presente contrato.

En caso de que “**EL PROVEEDOR**” se ubique en alguno de los supuestos de terminación por incumplimiento (rescisión) del contrato relacionados con actos de corrupción o con infracciones en materia de cumplimiento legal, “**EL INFONAVIT**” tendrá derecho al resarcimiento por daños y perjuicios ocasionados por el incumplimiento, sin perjuicio de las sanciones penales o administrativas que pudieran corresponder.

TRIGÉSIMA SEGUNDA.- OBLIGACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL.

“**EL PROVEEDOR**” conviene y acepta cumplir todas las disposiciones derivadas de la Ley del Seguro Social, incluyendo las modificaciones publicadas en el Diario Oficial de la Federación el día 9 de Julio del 2009, liberando en consecuencia a “**EL INFONAVIT**” de cualquier reclamación pasada, presente o futura que le formule el Instituto Mexicano del Seguro Social o los trabajadores del primero de los nombrados durante la vigencia del presente contrato y hasta 5 (CINCO) años después de la fecha de su vencimiento. De igual forma “**EL PROVEEDOR**” acepta proporcionar a “**EL INFONAVIT**” durante la vigencia del presente contrato, si este se lo requiere, todos los comprobantes del cumplimiento de las disposiciones que emanen de la Ley del Seguro Social y la Ley del

Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores, y de sus modificaciones que de estas se efectúen en lo futuro.

TRIGÉSIMA TERCERA.- AVISOS Y NOTIFICACIONES.

“**LAS PARTES**” convienen que para todo lo relacionado con el presente contrato y para todas las notificaciones, comunicaciones o avisos que “**LAS PARTES**” deban de darse en cumplimiento de este, señalan como sus domicilios, los citados en el capítulo de **DECLARACIONES**.

En caso de que cualquiera de “**LAS PARTES**” cambiara su domicilio, deberá notificarlo a la otra parte con al menos 10 (DIEZ) días de anticipación a la fecha en que ocurra tal evento, de lo contrario se entenderá que los avisos, notificaciones o comunicaciones que conforme a este contrato deban darse, surtirán efectos legales en el último domicilio así informado a la otra parte.

TRIGÉSIMA CUARTA.- TÍTULOS DE LAS CLÁUSULAS.

“**LAS PARTES**” convienen en que los títulos que aparecen en cada una de las cláusulas de este contrato son exclusivamente para facilitar su lectura y por consiguiente no se considerará que definan, limiten o describan el contenido de las cláusulas, ni para efecto de su interpretación y cumplimiento.

TRIGÉSIMA QUINTA.- CONTRADICCIÓN ENTRE DOCUMENTOS.

En caso de que llegara a existir alguna contradicción entre los términos del presente contrato y alguno de sus Anexos, las disposiciones contenidas en este contrato prevalecerán y regirán la relación entre “**LAS PARTES**” en todo lo relacionado con el cumplimiento objeto del contrato y en general la relación entre “**LAS PARTES**” conforme al mismo.

TRIGÉSIMA SEXTA.- INTERPRETACIÓN Y CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO.

Para la interpretación y cumplimiento del presente contrato, así como para todo aquello que no esté expresamente estipulado en el mismo, “**LAS PARTES**” se someten a la jurisdicción de las Leyes y de los Tribunales de la Ciudad de México para conocer de cualquier juicio o reclamación que se llegara a presentar, renunciando para tal efecto a cualquier jurisdicción que pudiera corresponderles por razón de su domicilio actual o futuro, o por cualquier otro motivo.

Enteradas “**LAS PARTES**” del contenido y alcance de las cláusulas que integran el presente contrato, lo ratifican y firman en la Ciudad de México, a **DIA** de **MES** de **AÑO**.

POR: "EL INFONAVIT"

POR: "EL PROVEEDOR"

C. ALICIA BARRIENTOS PANTOJA
SUBDIRECTORA GENERAL DE
GESTIÓN DE CARTERA
Y APODERADA

C. NOMBRE COMPLETO
APODERADO LEGAL

REPRESENTANTE DE COMPRAS

RESPONSABLE DE SUPERVISIÓN Y
EJECUCIÓN POR EL SERVICIO DE
COBRANZA ADMINISTRATIVA

C. BLANCA ELISA AGUILAR VILLELA
GERENTE SÉNIOR DE OPERACIÓN
DE CARTERA

C. RENÉ LUIS ORTEGA GUERRA
GERENTE SÉNIOR DE SERVICIOS Y
SOLUCIONES SOCIALES

RESPONSABLE DE SUPERVISIÓN Y
EJECUCIÓN POR EL SERVICIO DE
MEDIACIÓN

C. MARÍA DEL CARMEN MEDINA
ROJAS
GERENTE SÉNIOR DE MEDIACIÓN Y
SOLUCIONES PARA LA VIVIENDA
VULNERABLE