

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 SU SUBDIRECTOR GENERAL DE PLANEACIÓN Y FINANZAS Y APODERADO, DR. JORGE ALEJANDRO CHÁVEZ PRESA, A QUIEN EN EL CURSO DE ESTE INSTRUMENTO SE LE DENOMINARÁ “EL INFONAVIT”, Y POR LA OTRA PARTE, LA PERSONA MORAL DENOMINADA BUFETE DE PROYECTOS INFORMACIÓN Y ANÁLISIS, S.A. DE C.V., REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR SU APODERADO LEGAL, FEDERICO BERRUETO PRUNEDA, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ “EL PROVEEDOR”, AL TENOR DE LAS SIGUIENTES DECLARACIONES Y CLÁUSULAS:

### DECLARACIONES

1. DECLARA “EL INFONAVIT”:

- 1.1 Que es un Organismo de Servicio Social creado por Ley que entró en vigor el 24 de abril de 1972, cuya finalidad primordial es el otorgamiento de créditos, la coordinación y financiamiento de programas de habitación para dotar a la clase trabajadora de viviendas cómodas e higiénicas.
- 1.2 Que requiere de “EL PROVEEDOR” los servicios profesionales de un proveedor para llevar a cabo el levantamiento y análisis (cuantitativo y cuantitativo) de una encuesta aplicada a distintos segmentos de población de interés del Infonavit con los objetivos de entender las características y el estado actual de las necesidades financieras y de vivienda de los trabajadores mexicanos para atenderlos de manera satisfactoria; identificar las necesidades, así como los retos y oportunidades para delinear las características del nuevo modelo institucional; y diseñar un nuevo modelo institucional prospectivo que permita atender los retos y oportunidades de los sectores financiero y de vivienda.
- 1.3 Que la Subdirección General de Administración y Recursos Humanos, con fundamento en el Artículo 10 fracción I de las Políticas Aplicables a las Adquisiciones y Arrendamientos de Bienes y Contratación de Servicios del INFONAVIT y Artículo 21 bis fracción I de los Lineamientos de las Políticas Aplicables a las Adquisiciones y Arrendamientos de Bienes y Contratación de Servicios del INFONAVIT, autorizó la orden de compra No. **1000062314** mediante el procedimiento de Compra Directa, la contratación con **BUFETE DE PROYECTOS INFORMACIÓN Y ANÁLISIS, S.A. DE C.V.**, para que proporcione los servicios profesionales de un proveedor para llevar a cabo el levantamiento y análisis (cuantitativo y cuantitativo) de una encuesta aplicada a distintos segmentos de población de interés del Infonavit con los objetivos de entender las características y el estado actual de las necesidades financieras y de vivienda de los trabajadores mexicanos para atenderlos de manera satisfactoria; identificar las necesidades, así como los retos y oportunidades para delinear las características del nuevo modelo institucional; y diseñar un nuevo modelo institucional prospectivo que permita atender los retos y oportunidades de los sectores financiero y de vivienda, por la cantidad total de **\$5'637,716.00 (CINCO MILLONES SEISCIENTOS TREINTA Y SIETE MIL SETECIENTOS DIECISEIS PESOS 00/100 M.N.)** I.V.A incluido.

- 1.4 Que tiene su domicilio social en Av. Barranca del Muerto No. 280, Col. Guadalupe Inn, Delegación Álvaro Obregón, C.P. 01029, Ciudad de México.
- 1.5 Que el Dr. Jorge Alejandro Chávez Presa, Subdirector General de Planeación y Finanzas, acredita su personalidad como Apoderado del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores, con testimonio de la Escritura Pública No. 15,795 de fecha 25 de mayo del 2016, otorgada ante la fe del Licenciado Guillermo Escamilla Narváez, Notario Público No. 243 de la Ciudad de México manifestando que a la fecha no le han sido revocadas ni modificadas las facultades conferidas.
- 1.6 Que cuenta con los recursos económicos suficientes para cubrir los gastos que se generen con las obligaciones del presente contrato, con cargo a la partida 525.
- 1.7 Que el Instituto como Organismo Fiscal Autónomo puede ejercer sus facultades de fiscalización frente al proveedor conforme a lo dispuesto en el artículo 30 de la Ley del INFONAVIT y que en términos del artículo 22 de los Lineamientos de las Políticas Aplicables a las Adquisiciones y Arrendamientos de Bienes y Contratación de Servicios del INFONAVIT, sin necesidad de declaración judicial y sin condición alguna de la contraprestación a favor de dicho proveedor, el Instituto 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 concluya sus aclaraciones en el plazo estipulado en la situación fiscal presentada para esta contratación.

## 2. DECLARA "EL PROVEEDOR":

- 2.1 Que es una Sociedad Anónima de Capital Variable constituida conforme a las Leyes Mexicanas, según se desprende de la Escritura pública No. 68,663, de fecha 25 de enero del año 1995, pasada ante la fe del Lic. Francisco Javier Arce Gargollo, Notario Público No. 74 de la Ciudad de México, y que su objeto social entre otros es: la prestación de todo tipo de servicios de asesoría, consultoría y asistencia técnica, en relación con el diseño, operación y evaluación de sistemas de información política, gubernamental y financieras, la planeación estratégica institucional y comercial.
- 2.2 Que para los efectos legales a que haya lugar, señala como domicilio el ubicado en Paseo de la Reforma, No. 199, piso 1, Colonia Cuauhtémoc, Delegación Cuauhtémoc, Código Postal 06500, Ciudad de México.
- 2.3 Que **FEDERICO BERRUETO PRUNEDA**, acredita su personalidad como Apoderado Legal de la persona moral denominada **BUFETE DE PROYECTOS INFORMACIÓN Y ANÁLISIS, S.A. DE C.V.**, con testimonio de la Escritura Pública No. 68,663, de fecha 25 de enero del año 1995, pasada ante la fe del Lic. Javier Arce Gargollo, Notario Público No. 74 de la Ciudad de México, manifestando que las facultades que le fueron conferidas, no le han sido modificadas, restringidas o revocadas en forma alguna.
- 2.4 Que de conformidad con los Artículos 13 y 15-A 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. Que en caso de

que subcontrate personal a terceras personas para llevar a cabo parte o la totalidad de los servicios objeto de este contrato se sujeta a las obligaciones establecidas por el Artículo 15 y 15-A de la Ley del Seguro Social en cuanto a responsabilidad solidaria en relación a las obligaciones laborales y de contribuciones de seguridad social, comprometiéndose a dejar a salvo y en paz a “**EL INFONAVIT**” de cualquier obligación no cumplida.

- 2.5 Que para comprobar la veracidad de lo establecido en la declaración 2.4 anterior, pone a disposición de “**EL INFONAVIT**” en el momento en que solicite la documentación necesaria que compruebe que por el personal de “**EL PROVEEDOR**” que intervenga en la prestación de los servicios objeto del presente contrato se ha cumplido con el registro y pago de contribuciones de seguridad social que establece el Artículo 15 y 15-A de la Ley del Seguro Social y disposiciones similares de la Ley del INFONAVIT. Asimismo, está consciente en que “**EL INFONAVIT**” le podrá realizar en cualquier momento auditorías laborales con el objeto de verificar el cumplimiento de lo dispuesto en los artículos 15-B y 15-C de la Ley Federal del Trabajo.
- 2.6 Que manifiesta bajo protesta de decir verdad que “**EL INFONAVIT**” no es el único cliente al que le presta servicios.
- 2.7 Que conoce la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y que comprende que dicho ordenamiento legal le es aplicable y exigible, por lo tanto declara que es encargado del tratamiento de los datos personales que el Infonavit en su caso le hubiera entregado para la prestación del servicio a que se refiere el presente instrumento. Asimismo, manifiesta que cuenta con los elementos y que ha implementado los mecanismos necesarios para la protección de dichos datos personales.
- 2.8 Que está y se mantendrá al corriente sin acreditarlo, en el pago del Impuesto sobre la Renta, así como en el pago de sus aportaciones del 5% 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 No. BPI9501255K7 y manifiesta que no cuenta con número de registro patronal.

De conformidad con las declaraciones expuestas, las partes contratantes están de acuerdo en obligarse al tenor de las siguientes:

## CLÁUSULAS

### PRIMERA. - OBJETO DEL CONTRATO.

Es objeto del presente, llevar a cabo el levantamiento y análisis (cuantitativo y cualitativo) de una encuesta aplicada a distintos segmentos de población de interés del Infonavit con los objetivos de entender las características y el estado actual de las necesidades financieras y de vivienda de los trabajadores mexicanos para atenderlos de manera satisfactoria; identificar las necesidades, así como los retos y oportunidades para delinear las características del nuevo modelo institucional; y diseñar un nuevo modelo institucional prospectivo que permita atender los retos y oportunidades de los sectores financiero y de vivienda.

## 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 “**ESPECIFICACIONES TÉCNICAS**” y “**PROPIUESTA TÉCNICA-ECONOMICA**”, los cuales debidamente firmados por las partes se agregan al presente como Anexos No. 1, y 2 respectivamente, para formar parte integrante de este instrumento, así como con lo dispuesto en este contrato.

Las partes convienen que “**EL INFONAVIT**” podrá llevar a cabo evaluaciones o validaciones periódicas que considere pertinentes, a fin de verificar la calidad de los servicios objeto del presente contrato.

## TERCERA.- VIGENCIA.

El presente contrato tendrá una vigencia del 17 de noviembre de 2017 al 31 de enero de 2018.

## CUARTA.- IMPORTE Y FORMA DE PAGO.

“**EL INFONAVIT**” se obliga a pagar a “**EL PROVEEDOR**” por la cantidad total de **\$5'637,716.00 (CINCO MILLONES SEISCIENTOS TREINTA Y SIETE MIL SETECIENTOS DIECISEIS PESOS 00/100 M.N.) I.V.A incluido.**

El pago se realizará contra entregables de las etapas descritos en el numeral 4 de las Especificaciones Técnicas.

## 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 copia firmada del presente contrato, una garantía que será mediante cheques de caja, cheques certificados 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 que ampara el presente instrumento, antes de impuestos; 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 estará vigente en los mismos términos 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 “EL PROVEEDOR” DE INFORMAR A “EL INFONAVIT”.

“EL PROVEEDOR” se obliga a informar a “EL INFONAVIT”, de los servicios encomendados en el presente contrato, cuantas veces sea requerido por escrito por “EL INFONAVIT”.

#### SÉPTIMA.- TERMINACIÓN DEL CONTRATO.

Las partes convienen que concluido el término del presente contrato, no podrá haber prórroga automática por el simple transcurso del tiempo, para la continuación de la prestación de los servicios profesionales materia de dicho contrato y terminará en este caso sin necesidad de darse aviso entre las partes.

#### OCTAVA.- 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 a lo estipulado en la Ley del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores.

#### NOVENA.- 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”.

#### DECIMA.- 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 PRIMERA.- 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 SEGUNDA.- 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 crean los colaboradores de "**EL PROVEEDOR**", en apego a los dispuesto por los artículos 83 y 83 bis de la Ley Federal de 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 de Derechos 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, procedimientos, conocimientos y técnicas, por lo tanto, este último tendrá la libre disposición de los mismos.

#### DÉCIMA TERCERA.- CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR.

Ninguna de las partes será responsable de cualquier retraso o incumplimiento derivado del presente contrato, que resulte directa o indirectamente de caso fortuito o fuerza mayor, entendiéndose por esto, en forma enunciativa pero no limitativa: paros, motines, incendios, insurrección, movilización, actos de autoridades gubernamentales, terremotos, descargas atmosféricas, incidentes eléctricos, etc.

#### DÉCIMA CUARTA.- 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 occasionen 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 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 hubieren hecho valer; y la resolución será debidamente fundada y motivada, y se comunicará por escrito al afectado.

## DÉCIMA QUINTA.- PRESENTACIÓN DE INFORMES

“EL PROVEEDOR” se obliga a informar por escrito en los formatos que autorice “EL INFONAVIT” y en el sistema de administración que “EL INFONAVIT” determine, a partir de la fecha de celebración del presente contrato, del seguimiento de los asuntos relativos al cumplimiento del objeto del mismo y en cualquier fecha en que “EL INFONAVIT” se lo requiera; así como cualquier situación, novedad o problema especial que se presente en cada uno de los procedimientos.

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

## DÉCIMA SEXTA.- 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 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.
2. Si “EL PROVEEDOR” se declara en concurso, quiebra o suspensión de pagos.
3. Si “EL PROVEEDOR” cede los derechos del presente contrato sin autorización por escrito por parte de “EL INFONAVIT”.
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.
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”.
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.
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 y de la Ley del Seguro Social y de sus declaraciones y cláusulas de este contrato que se relacionen con dichas obligaciones.

## DÉCIMA SEPTIMA.- 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 objeto de verificar el debido cumplimiento del presente instrumento, debiendo éste otorgarle todo tipo de facilidades.

## DÉCIMA OCTAVA.- RECONOCIMIENTO CONTRACTUAL.

El presente contrato constituye el acuerdo de voluntades entre las partes, en relación con el objeto del mismo 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 en el 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.

#### DÉCIMA NOVENA.- 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 expedientes y documentos que obren en su poder, en el domicilio de este último.

#### VIGÉSIMA.- RESPONSABILIDAD LABORAL.

**“EL PROVEEDOR”** conviene, acepta y se obliga, que en su carácter de empresa legalmente establecida, cuenta con los elementos propios y suficientes en los términos de los Artículos 13 y 15-A de la Ley Federal del Trabajo, que cumple con las obligaciones establecidas por el Artículo 15 y 15-A de la Ley del Seguro Social, así mismo que es responsable de sus obligaciones laborales con las empresas o personas físicas que contrate, para el debido cumplimiento del presente contrato, por lo que asume la relación laboral de todas y cada una de las personas que con cualquier carácter intervienen bajo sus órdenes ya sea de manera directa o indirecta para el desarrollo y ejecución de los servicios pactados en el presente instrumento, asumiendo consecuentemente toda la obligación derivada de tal hecho, como son el pago de salarios, de cuotas obrero-patronales al Instituto Mexicano del Seguro Social, retención de Impuestos sobre Productos de trabajo y pago de los mismos, pago de aportaciones al Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores, pago de indemnizaciones derivadas de las demandas laborales que sus trabajadores o terceros le interpongan, relacionados con el cumplimiento de las obligaciones derivadas del presente instrumento, así como el cumplimiento de todas y cada una de las prestaciones de trabajo a que su personal tenga derecho, relevando desde este momento 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.

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”**.

**“EL PROVEEDOR”** contratado, se obliga para que en un plazo de 10 días hábiles posteriores a la fecha de haber entregado a la autoridad correspondiente el dictamen anual de cumplimiento de sus obligaciones patronales, le entregará a **“EL INFONAVIT”** copia de dicho dictamen. Adicionalmente, **“EL PROVEEDOR”** contratado se obliga a dar todas las facilidades necesarias para que **“EL INFONAVIT”**, con el objeto de cumplir con lo dispuesto en los artículos 15-B y 15-C de la Ley Federal del Trabajo, lleve a cabo una auditoria laboral en el momento que lo considere necesario, previa notificación por escrito con 10 días hábiles de anticipación 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 (s) 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.

Con la firma del presente contrato, **“EL PROVEEDOR”** se obliga a proporcionar a **“EL INFONAVIT”**, la relación del personal que presta servicios para **“EL PROVEEDOR”** a la fecha de inicio de la contratación, relacionado con el objeto del presente instrumento jurídico.

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.

La información señalada en los párrafos anteriores deberá entregarse a través del medio que **“EL INFONAVIT”** le indique, pudiendo ser de manera electrónica.

**“EL PROVEEDOR”** deberá tener un expediente del personal que contrate y mantenerlo actualizado en el medio designado por **“EL INFONAVIT”**. Los documentos que deben contener cada uno de los expedientes mencionados, se señalan en el formato que firmado por las partes se adjunta al presente contrato como Anexo 3.



**VIGÉSIMA PRIMERA.- DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES EN POSESIÓN DE LOS PARTICULARES.**

En el caso de que se presentara alguna reclamación o controversia derivada de la inobservancia o incumplimiento de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, “**EL PROVEEDOR**” se obliga a sacar en paz y a salvo a “**EL INFONAVIT**” de cualquier controversia legal y a resarcir los daños y perjuicios que en su caso se hubieran generado en detrimento del **INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL DE LA VIVIENDA PARA LOS TRABAJADORES**.

**VIGÉSIMA SEGUNDA.- CONFIDENCIALIDAD.**

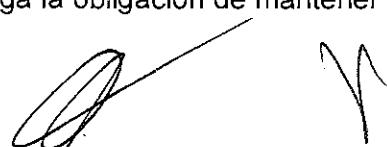
“**EL PROVEEDOR**” reconoce y acepta que la documentación o información que le sean proporcionados o generados como consecuencia del cumplimiento del objeto del presente contrato, tiene el carácter de confidencial, por lo tanto:

“**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 la misma, 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 sea de índole confidencial y deberá 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 medio magnético.
- 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;
2. Sea del dominio público o que resulte evidente para un técnico en la materia;
3. La haya obtenido una de las partes legalmente de un tercero sin el deber de mantenerla con el carácter de confidencial;
4. Sea revelada por un tercero sin que ese tercero tenga la obligación de mantener dicha información como confidencial;



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;
6. Sea debidamente agregada y anonimizada.

En relación con el inciso 5, si a alguna de las partes se le solicite o se le requiere, 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 TERCERA.- 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.
- b) Cuando los daños sean causados por la inexperiencia o falta de capacidad técnica del personal de “EL PROVEEDOR”.
- c) Cuando pretenda hacer efectivo cantidades por trabajos no realizados, o bien, no se encuentren estos debidamente autorizados por “EL INFONAVIT”.
- d) Cuando “EL PROVEEDOR” no atienda en tiempo y forma el servicio a que hace referencia el presente contrato.

#### VIGÉSIMA CUARTA.- PENA CONVENCIONAL.

Para el caso de retraso en la entrega de los bienes o servicios 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.

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:

- a) Inobservancia a las recomendaciones que “EL INFONAVIT” le haya dado por escrito.
- b) Actos u omisiones con dolo o mala fe.
- 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 causadas, podrán ser deducidas o compensadas por **“EL INFONAVIT”** del importe o cantidades que estén a su favor en términos del contrato. En virtud de ello, **“EL PROVEEDOR”** otorga su consentimiento expresamente para que el Instituto pueda deducir las penas convencionales o indemnizaciones del pago a su favor.

#### **VIGÉSIMA QUINTA.- 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.

#### **VIGÉSIMA SEXTA.- CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO DE ÉTICA Y GUÍA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LOS PROVEEDORES DEL INFONAVIT.**

**“EL PROVEEDOR”** se obliga a cumplir con lo dispuesto en el Código de Ética y en la Guía de Responsabilidad Social de los Proveedores del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores, mismos que firmados por las partes son los Anexos 4 y 5 del presente contrato.

#### **VIGÉSIMA SEPTIMA.- 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 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.

#### **VIGÉSIMA OCTAVA.- 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 del mismo, señalan como sus domicilios, los citados en el capítulo de Declaraciones de este documento.

En caso de que cualquiera de las partes cambiara su domicilio, deberá notificarlo a la otra parte, con cuando menos 10 (diez) días de anticipación a la fecha en que ocurría 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.

#### **VIGÉSIMA NOVENA. TÍTULOS DE LAS CLÁUSULAS.**

Las partes convienen en 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 describen el contenido de las cláusulas del mismo, ni para efecto de su interpretación y cumplimiento.

#### TRIGÉSIMA.- CONTRADICCIÓN ENTRE DOCUMENTOS.

En caso de que llegare 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 PRIMERA.- 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 llegare 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 09 de enero del año 2018.

POR: EL INSTITUTO DEL FONDO  
NACIONAL DE LA VIVIENDA PARA LOS  
TRABAJADORES



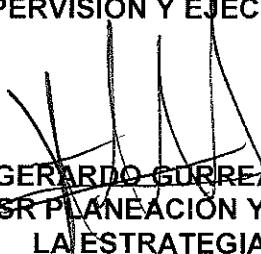
DR. JORGE ALEJANDRO CHÁVEZ PRESA  
SUBDIRECTOR GENERAL DE  
PLANEACIÓN Y FINANZAS  
Y APODERADO

POR: BUFETE DE PROYECTOS  
INFORMACIÓN Y ANÁLISIS,  
S.A. DE C.V.



FEDERICO BERRUETO PRUNEDA  
APODERADO LEGAL

RESPONSABLE DE  
SUPERVISIÓN Y EJECUCIÓN



FAUSTO GERARDO GURREA MARTÍNEZ  
GERENTE SR PLANEACIÓN Y GESTIÓN DE  
LA ESTRATEGIA

# ANEXO UNO



*Contrato CT-0003-18.*

# Especificaciones Técnicas

## 1. Objeto

Contratación de los servicios profesionales de un proveedor para llevar a cabo el levantamiento y análisis (cuantitativo y cualitativo) de una encuesta aplicada a distintos segmentos de población de interés del Infonavit con los objetivos de entender las características y el estado actual de las necesidades financieras y de vivienda de los trabajadores mexicanos para atenderlos de manera satisfactoria; identificar las necesidades, así como los retos y oportunidades para delinear las características del nuevo modelo institucional; y diseñar un nuevo modelo institucional prospectivo que permita atender los retos y oportunidades de los sectores financiero y de vivienda.

## 2. Alcance

Gerencia Senior de Planeación y Gestión de la Estrategia, de la Subdirección General de Planeación y Finanzas.

## 3. Descripción Técnicas

### Antecedentes

En 2013, el Infonavit, en el contexto de la Política Nacional de Vivienda realizó el levantamiento de una encuesta a más 12,000 personas con el objetivo de conocer los retos habitacionales y las necesidades y aspiraciones de los trabajadores. Esta encuesta se centró principalmente en cinco aspectos:

- Conocer las características de las viviendas de los derechohabientes.
- Identificar nuevos esquemas de soluciones de vivienda.
- Analizar la importancia del Instituto en el Ahorro para el Retiro.
- Analizar componentes de movilidad y desarrollo urbano.
- Identificar conocimiento del Instituto, así como de la SCV.

A partir del análisis de los resultados, para personas y viviendas, y con base en los diversos módulos<sup>1</sup> del cuestionario aplicado, el día de hoy sabemos que el Instituto debía concentrar sus esfuerzos en atender sus mandatos constitucionales y centrar su actuar en beneficio del derechohabiente, lográndose posicionar como una institución aliada de los trabajadores a lo largo de su ciclo de vida laboral.

El análisis permitió establecer las nuevas reglas del juego que se plasmaron en la estrategia institucional y que hoy canalizan los esfuerzos del Instituto para cumplir con los mandatos constitucionales a través de maximizar el rendimiento de la SCV.

<sup>1</sup> Características de los miembros del hogar, situación de la vivienda actual, aspiraciones de la vivienda

# Especificaciones Técnicas

, y ciclo de vida, destinos y fuentes de financiamiento, ahorro, vivienda adicional, confianza en las instituciones y, características socioeconómicas y uso de tecnología.

## Objetivo de la iniciativa

La iniciativa, tiene los objetivos de dar cumplimiento a la estrategia institucional y delinear un nuevo modelo de operación con un enfoque prospectivo. El objetivo final de la encuesta es conocer las necesidades, características y expectativas del derechohabiente para inferir sobre lo que necesita hacer el Instituto para atenderlo de manera satisfactoria. El cumplimiento de este objetivo se desarrolla a lo largo de tres fases:

- Entender las características y el estado actual de las necesidades financieras y de vivienda de los trabajadores mexicanos para atenderlos de manera satisfactoria.
  - ¿Quiénes son nuestros actuales derechohabientes?
  - ¿Qué Infonavit necesitan hoy nuestros derechohabientes?
  - ¿Cuáles son los retos y oportunidades actuales?
- Identificar las necesidades, así como los retos y oportunidades para delinear las características del nuevo modelo institucional.
  - ¿Cómo brindar mejores productos y servicios?
  - ¿Qué Infonavit necesitarán el día de mañana?
  - ¿Cuál es el nuevo modelo de financiamiento a la vivienda?
- Diseñar un nuevo modelo institucional prospectivo que permita atender los retos y oportunidades de los sectores financieros y de vivienda.
  - ¿Cómo contribuir para atender las nuevas necesidades?
  - ¿Qué diferencias hay respecto al modelo actual?
  - ¿Qué modificaciones son necesarias realizar?

## Descripción de la iniciativa

La iniciativa contempla realizar un análisis cuantitativo y cualitativo, a través de dos instrumentos: encuesta y entrevista. Ambos deberán aplicarse a derechohabientes activos o inactivos, con crédito y sin crédito, con o sin relación laboral en distintos segmentos según su rango de edad y momento del ciclo de vida laboral, así como ubicación geográfica (aglomeraciones urbanas).

### *Temas de interés para el Instituto*

Es necesario que la iniciativa ofrezca un entendimiento de la demanda Infonavit (actual y potencial) a través de cuatro dimensiones: perfil demográfico, perfil socioeconómico, ubicación geográfica y, expectativas y aspiraciones patrimoniales. Adicionalmente, se ha establecido que la iniciativa a través de su cuestionario contempla los siguientes módulos de información:

- Productos y servicios financieros (hipotecarios)
- Aspiraciones de patrimonio y de vivienda
- Situación actual y necesidades de vivienda
- Situación actual y necesidades financieras
- Actitudes, hábitos y educación financiera
- Percepción y conocimiento del Infonavit

Con base en la visión prospectiva, entre los principales temas de interés del Instituto se encuentran:

- Entender cómo incrementar el otorgamiento de productos hipotecarios en segmentos de altos ingresos

# Especificaciones Técnicas

- Entender cuáles son las características de la oferta y la demanda de vivienda en diferentes segmentos de derechohabientes
- Entender las restricciones que enfrentan los derechohabientes precalificados que no han ejercido su crédito
- Entender al derechohabiente y qué perfiles representan esa población
- Entender las implicaciones del bono demográfico para el Infonavit
- Entender la procuración de los seguros de vivienda en los derechohabientes

## *Etapa 1. Análisis cualitativo: entrevistas y diseño del cuestionario*

Este análisis deberá realizarse a través de la aplicación de entrevistas a 60 personas que representen la población de interés y habiten en las aglomeraciones urbanas evaluadas en el Índice de Ciudades Prósperas (ONU-Hábitat, 2016); con el objetivo de que los resultados de dichas entrevistas permitan: (1) validar el cuestionario por aplicar en la encuesta (enfoque cuantitativo) y (2) contar con un acercamiento de profundidad que analice el comportamiento, las características, motivaciones y expectativas (de corto y largo plazo) de las personas respecto a la situación de su vivienda y su situación patrimonial.

Adicionalmente, se deberán realizar entrevistas a profundidad con los ejecutivos clave del Infonavit y, en su caso, con otros actores clave vinculados con el sector vivienda, para incorporar su visión institucional, así como las necesidades de información que podrán incorporarse en el producto final de esta fase que es el cuestionario por aplicar en el análisis cuantitativo que comprende el levantamiento y análisis de la encuesta.

## *Etapa 2. Análisis cuantitativo: levantamiento de la encuesta*

El análisis cuantitativo se podrá realizar una vez que se cuente con un cuestionario consolidado y validado a través de las entrevistas del análisis cualitativo (a la población de interés y ejecutivos clave del Instituto). A partir de lo anterior, será necesario realizar un diseño muestral que considere un tamaño de muestra de al menos 12,000 personas, buscando generar representatividad con base en las 77 aglomeraciones urbanas evaluadas en el Índice de Ciudades Prósperas (Anexo N° 1).

Además, el diseño de la muestra debe considerar las proporciones de la población de interés: derechohabientes activos o inactivos, con crédito y sin crédito, con o sin relación laboral en distintos segmentos según su rango de edad y momento del ciclo de vida laboral y los rangos de edad que permitirán segmentar a la población según su ciclo de vida laboral.

## **Resultados y beneficios esperados**

Se espera que la iniciativa permita:

- Contar con plataforma de conocimiento de los derechohabientes y demás población de interés para Instituto
- Diseñar estrategias y contar con recomendaciones para dar cumplimiento a la estrategia institucional 2017-2021
- Diseñar un modelo operativo del Instituto adecuado a los nuevos retos y oportunidades del sector
- Innovar en el entendimiento prospectivo de las necesidades patrimoniales y de

# Especificaciones Técnicas



- vivienda con base en nuevos polígonos
- Institucionalizar el levantamiento de información periódica para contar con conocimiento relevante y vigente
  - Atender los temas de interés y necesidades de información de las áreas del Instituto con base en un ejercicio transversal

## Confidencialidad

Toda la información generada por el proveedor para la ejecución de este análisis es propiedad de Infonavit, por lo que queda estrictamente prohibido su distribución a ninguna persona que no labore con el proveedor o cualquier Institución ajena al mismo.

## 4. Entregables

No.	Tipo de acercamiento	Descripción	Cantidad	Fecha de entrega	Responsable de validar entregable
1	Etapa 1. Análisis Cualitativo	Reporte documental para fortalecer el cuestionario y afinar los reactivos que se aplicarán en las entrevistas cualitativas	1	29 de diciembre de 2017	Fausto Gerardo. Gurrea Martínez, Gerente Senior de Planeación y Gestión de la Estrategia
2		Reporte general con información de los principales hallazgos y conclusiones obtenidas de las entrevistas con personas clave del Infonavit	1	29 de diciembre de 2017	Fausto Gerardo. Gurrea Martínez, Gerente Senior de Planeación y Gestión de la Estrategia
4		Registro digital de audio de cada una de las entrevistas realizadas en campo	60	29 de diciembre de 2017	Fausto Gerardo. Gurrea Martínez, Gerente Senior de Planeación y Gestión de la Estrategia
5		Cuestionario aplicado en las entrevistas a profundidad	1	29 de diciembre de 2017	Fausto Gerardo. Gurrea Martínez, Gerente Senior de Planeación y Gestión de la Estrategia

# Especificaciones Técnicas

No.	Tipo de acercamiento	Descripción	Cantidad	Fecha de entrega	Responsable de validar entregable
6		Reporte completo con análisis integral de las entrevistas y recomendaciones al Instituto	1	29 de diciembre de 2017	Fausto Gerardo, Gurrea Martínez, Gerente Senior de Planeación y Gestión de la Estrategia
7		Cuestionario para el levantamiento de la encuesta	1	29 de diciembre de 2017	Fausto Gerardo, Gurrea Martínez, Gerente Senior de Planeación y Gestión de la Estrategia
8	Etapa 2. Análisis Cuantitativo	Descripción metodológica del diseño muestral con base en los requerimientos del Instituto (rangos de edad y aglomeraciones urbanas)	1	29 de diciembre de 2017	Fausto Gerardo, Gurrea Martínez, Gerente Senior de Planeación y Gestión de la Estrategia
9		Tabulados de todos los reactivos con cruces y diferencias significativas para las principales variables del estudio	1	31 de enero de 2018	Fausto Gerardo, Gurrea Martínez, Gerente Senior de Planeación y Gestión de la Estrategia
10		Reporte de resultados con los principales hallazgos y conclusiones, así como recomendaciones para el Instituto	1	31 de enero de 2018	Fausto Gerardo, Gurrea Martínez, Gerente Senior de Planeación y Gestión de la Estrategia
11		Base de datos con los reactivos de la encuesta en los siguientes formatos: sav, csv, dbf o xls	1	31 de enero de 2018	Fausto Gerardo, Gurrea Martínez, Gerente Senior de Planeación y Gestión de la Estrategia
12		Diccionario de datos y especificaciones de la	1	31 de enero de	Fausto Gerardo.

# Especificaciones Técnicas

No.	Tipo de acercamiento	Descripción	Cantidad	Fecha de entrega	Responsable de validar entregable
		codificación de las variables en la base de datos provista		2018	Gurrea Martínez, Gerente Senior de Planeación y Gestión de la Estrategia

## 5. Recursos Humanos

El proveedor asumirá toda la responsabilidad sobre el personal que emplea, sin que exista vínculo laboral alguno con Infonavit. Por lo tanto, la dependencia jurídica y funcional de estos trabajadores será del proveedor.

## 6. Soporte

No aplica

## 7. Mantenimientos

No aplica

## 8. Capacitación

No aplica

## 9. Vigencia

Del 17 de noviembre de 2017 al 31 de enero de 2018, el proveedor podrá terminar los servicios en una fecha anterior a la estimada sin generar algún tipo de pago al Infonavit.

## 10. Forma de Pago

# Especificaciones Técnicas



El pago se realizará contra entregables de las Etapas descritos en el numeral 4 de estas especificaciones técnicas, de acuerdo a lo siguiente:

No.	Tipo de acercamiento	Entregable	Porcentaje de pago
1	Etapa 1. Análisis Cualitativo	Reporte documental para fortalecer el cuestionario y afinar los reactivos que se aplicarán en las entrevistas cualitativas	90%
2		Reporte general con información de los principales hallazgos y conclusiones obtenidas de las entrevistas con personas clave del Infonavit	
4		Registro digital de audio de cada una de las entrevistas realizadas en campo	
5		Cuestionario aplicado en las entrevistas a profundidad	
6		Reporte completo con análisis integral de las entrevistas y recomendaciones al Instituto	
7		Cuestionario para el levantamiento de la encuesta	
8		Descripción metodológica del diseño muestral con base en los requerimientos del Instituto (rangos de edad y aglomeraciones urbanas)	
9	Etapa 2. Análisis Cuantitativo	Tabulados de todos los reactivos con cruces y diferencias significativas para las principales variables del estudio	10%
10		Reporte de resultados con los principales hallazgos y conclusiones, así como recomendaciones para el Instituto	
11		Base de datos con los reactivos de la encuesta en los siguientes formatos: sav, csv, dbf o xis	
12		Diccionario de datos y especificaciones de la codificación de las variables en la base de datos provista	

Previa presentación de las facturas correspondientes y visto bueno por parte del Responsable de Supervisión y Ejecución.

## 11. Garantías

Se solicita al proveedor la presentación de Garantía de Cumplimiento del 10% del monto total de la contratación antes de IVA, de conformidad con lo establecido en el Artículo 34 párrafo octavo de los Lineamientos de las Políticas Aplicables a las Adquisiciones y Arrendamientos

# Especificaciones Técnicas

de Bienes y Contratación de Servicios, del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores.

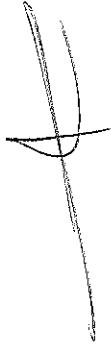
## 12. Formato para que el proveedor presente sus propuestas técnicas y económicas

Libre, considerando todos los puntos de estas especificaciones técnicas, dirigido al Responsable de Supervisión y Ejecución, impreso en hojas membretadas y firmado por el representante legal.

## 13. Documentos Anexos

Anexo 1.- Índice de ciudades prósperas

# ANEXO DOS



*Contrato CT-0003-18.*



## PROPUESTA TÉCNICA

### ENCUESTA NACIONAL PARA ENTENDER EL ESTADO ACTUAL DE LAS NECESIDADES FINACIERAS Y DE VIVIENDA DE LOS TRABAJADORES MEXICANOS

Octubre 31, 2017

BUFETE DE PROYECTOS, INFORMACIÓN Y ANÁLISIS, S.A. DE C.V.  
(BPIA)<sup>1</sup>

Esta propuesta se dirige a la Subdirección General de Planeación  
y Finanzas del  
Instituto del Fondo Nacional de Vivienda para los  
Trabajadores (INFONAVIT)

A la atención del C. Fausto Gerardo Gurrea Martínez  
Responsable de Supervisión y Ejecución

<sup>1</sup>El nombre comercial de Bufete de Proyectos, Información y Análisis, S.A. de C.V. es  
Gabinete de Comunicación Estratégica

Gabinete  
de Comunicación Estratégica



## ANEXO 1 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

### 1. Objeto

El Infonavit requiere llevar a cabo el levantamiento y análisis (cuantitativo y cualitativo) de una encuesta aplicada a distintos segmentos de población de interés del Instituto con los objetivos de entender las características y el estado actual de las necesidades financieras y de vivienda de los trabajadores mexicanos para atenderlos de manera satisfactoria; identificar las necesidades, así como los retos y oportunidades para delinear las características del nuevo modelo institucional; y diseñar un nuevo modelo institucional

### 2. Alcance

A nivel nacional a partir de las 77 aglomeraciones urbanas evaluadas en el Índice de Ciudades Prósperas (ICP) elaborado por ONU Hábitat. ICP que se encuentra disponibles en el portal del Instituto. Cabe aclarar que las 77 conglomeraciones están integradas por 152 municipios distintos. Es importante enunciar que el diseño del estudio, tomará como puntos de partida tanto las 77 conglomeraciones como los 152 municipios y la estratificación por conglomeraciones grandes, medianas y pequeñas.

El Instituto en su documento de especificaciones técnicas contempló dentro del apartado de Alcance el involucramiento de la Gerencia Senior de Planeación y Gestión de la Estrategia, de la Subdirección General de Planeación y Finanzas.

### 3. Descripción técnica

#### Antecedentes:

En 2013 el Infonavit, en el contexto de la Política Nacional de Vivienda, realizó el levantamiento de una encuesta a más 12,000 personas con el objetivo de conocer los retos habitacionales y las necesidades y aspiraciones de los trabajadores. Esta encuesta se centró principalmente en cinco aspectos:

- Conocer las características de las viviendas de los derechohabientes.
- Identificar nuevos esquemas de soluciones de vivienda.
- Analizar la importancia del Instituto en el Ahorro para el Retiro.
- Analizar componentes de movilidad y desarrollo urbano.
- Identificar conocimiento del Instituto, así como de la SCV.

A partir del análisis de aquellos resultados, para personas y viviendas, y con base en los diversos módulos<sup>1</sup> del cuestionario aplicado en aquél año, al día de hoy el Instituto sabe que debe concentrar sus esfuerzos en atender los mandatos constitucionales que tiene y centrar su actuación en beneficio del derechohabiente, para lograr posicionarse como una institución aliada de los trabajadores a lo largo de su vida laboral.

El análisis mencionado permitió establecer las nuevas reglas del juego mismas que quedaron plasmadas en la estrategia institucional y que hoy canalizan los esfuerzos del instituto para cumplir con los mandatos arriba mencionados mediante la maximización del rendimiento de la Subcuenta de Vivienda (SCV).

A continuación comenzará a desarrollarse la propuesta de Bufete de Proyectos, Información y Análisis, S.A. de C.V., en adelante simplemente BPIA.

La propuesta está organizada de manera tal que sea sencillo corroborar los 15 puntos del Anexo 3, Evaluación Técnica. Por ello en algunos momentos no se seguirá, estricto sensu, el orden del Anexo llamado Especificaciones Técnicas.



<sup>1</sup> Características de los miembros del hogar, situación de la vivienda actual, aspiraciones de la vivienda y ciclo de vida, destinos y fuentes de financiamiento, ahorro, vivienda adicional, confianza en las instituciones y características socioeconómicas y uso de tecnología.



## Acercamiento cuantitativo. Etapa 2.

### a. Las tres fases de cumplimiento de los objetivos de la iniciativa

La iniciativa: Consiste en dar cumplimiento a la estrategia institucional y delinear un nuevo modelo de operación con un enfoque prospectivo. El objetivo final de la encuesta es conocer las necesidades, características y expectativas del derechohabiente para inferir sobre lo que necesita hacer el Instituto para atenderlo de manera satisfactoria. El cumplimiento de este objetivo se desarrolla a lo largo de tres fases:

- Fase 1. Entender las características y el estado actual de las necesidades financieras y de vivienda de los trabajadores mexicanos para atenderlos de manera satisfactoria.
  - ¿Quiénes son nuestros actuales derechohabientes?
  - ¿Qué Infonavit necesitan hoy nuestros derechohabientes?
  - ¿Cuáles son los retos y oportunidades actuales?
- Fase 2. Identificar las necesidades, así como los retos y oportunidades para definir las características del nuevo modelo institucional.
  - ¿Cómo brindar mejores productos y servicios?
  - ¿Qué Infonavit necesitarán el día de mañana?
  - ¿Cuál es el nuevo modelo de financiamiento a la vivienda?
- Fase 3. Diseñar un nuevo modelo institucional prospectivo que permita atender los retos y oportunidades de los sectores financieros y de vivienda.
  - ¿Cómo contribuir para atender las nuevas necesidades?
  - ¿Qué diferencias hay respecto al modelo actual?
  - ¿Qué modificaciones son necesarias realizar?

Cabe hacer el parentesis para remarcar que la iniciativa, tal como la contempla conceptualmente el Instituto comprenderá un análisis cuantitativo y otro cualitativo, a través de dos instrumentos: encuesta personal, con cuestionario estructurado, para derechohabientes en lo que respecta a la parte cuantitativa y entrevista personal, con cuestionario semi-estructurado y con aplicación tipo "one on one", con funcionarios del Instituto, derechohabientes selectos y, BPIA sugiere se incluyan algunos Desarrolladores Inmobiliarios.

El Instituto "operacionaliza" que las encuestas a derechohabientes se deberán hacer tanto a los "activos" como a los "inactivos", a los que tiene crédito o sin crédito, a los que están con relación laboral o sin ella.

Más adelante BPIA explicitará su propuesta en lo referente a lo que se debe considerar un respondiente adecuado, así como a los diferentes rangos de edad en que buscará segmentar a la población de interés según el ciclo de vida en que se encuentren. También

explicitará su propuesta de segmentación geográfica a partir de la regionalización intrínseca que está contenida en el documento llamado Índice de las ciudades prósperas en la República Mexicana, elaborado por ONU-Habitat, y conocido como CPI por sus siglas en inglés (City Prosperity Index).

Una vez descrito lo anterior se plantea la primera reflexión, para que el Instituto la considere, sobre el camino que propone BPIA para dar debido cumplimiento a los objetivos arriba enunciados:

1. Queda claro que una de las primeras acciones será la revisión del instrumento empleado en el 2013 y de los resultados y hallazgos emanados de la encuesta de ese año. Si uno revisa los capítulos de ese instrumento queda claro que se exploraron, aparentemente a profundidad, aspectos puntuales del perfil del derechohabiente (características de los miembros del hogar; Características socioeconómicas; Ciclo de vida; Situación de la vivienda actual y aspiraciones de nueva vivienda; necesidad de vivienda adicional; ahorro; financiamiento; y uso de tecnología del derechohabiente. Adicionalmente se exploró la confianza en las instituciones del derechohabiente.
2. La revisión inicial descrita anteriormente será de capital importancia para poder introducir nuevas preguntas, eliminar algunas innecesarias y, sobre todo, entender mejor los elementos subyacentes en la relación derechohabiente-Infonavit. Si bien se están logrando cifras record de otorgamiento de créditos no se sabe exactamente si los derechohabientes se están volviendo acreditados porque realmente lo necesitan o porque sienten que si no toman su crédito lo pueden perder. La realidad es que ambos escenarios son factibles y que si bien hay desarrollos inmobiliarios donde se va gestando un tejido social positivo que apunta al arraigo y a la plusvalía, hay otros donde se observa el abandono de la vivienda provocando un efecto contrario a lo que busca el Instituto, mejorar la calidad vida de los acreditados.
3. Para la elaboración de un nuevo instrumento será necesario además de lo anterior, sostener entrevistas de tipo "one on one" con funcionarios claves del Instituto para conocer sus percepciones de lo positivo que dejó el ejercicio del 2013, como de lo que no cubrió y que debe ser cubierto en esta ocasión. Si bien estas entrevistas se insertan en el acercamiento cualitativo, es menester enunciar que son indispensables para la construcción del primer borrador del cuestionario que se aplicará en el mes de enero del año próximo.
4. Adicionalmente es altamente relevante que el Infonavit proporcione al inicio del estudio, materiales sintéticos y actualizados de las estrategias que se están empleando actualmente para la entrega de créditos, la cobranza de los mismos, y las incidencias

negativas que están afectando el cumplimiento de las diversas metas que el Instituto debe tener plasmadas en su Tablero General de Gestión Estratégica (TGE) y de las métricas que alimentan dicho tablero. Es relevante que sean del conocimiento de BPIA para poder ver si el esfuerzo que se vuelve a realizar varios años después puede servir para mejorar los insumos de algunas de las métricas existentes. Esto para poder obtener el máximo rendimiento a la inversión que se hará con la encuesta. En BPIA tenemos la filosofía de ser "socios" de nuestros clientes, en el sentido de poner nuestras capacidades analíticas a su servicio y no ser simplemente proveedores de datos.

5. Evidentemente dentro de las percepciones de los derechohabientes respecto a sus necesidades actuales y a cómo ven al Instituto hay otro "jugador" en el campo, el cual puede influir en las decisiones que lleven a un derechohabiente a ser acreditado. Nos referimos a los Desarrolladores Inmobiliarios (DI). La percepción que los derechohabientes tienen de dichos DI y también la forma en que los DI ven la prospectación y venta de sus viviendas es importante. No debe ser soslayada. Por lo que se sugiere que dentro de las entrevistas "one on one" se hagan algunas con desarrolladores para obtener de ellos su visión actual de la situación de la colocación de viviendas con fondeo del Instituto.

Como se aprecia esta etapa inicial es crucial y hay muchos puntos a definir para que se pueda construir un instrumento que cubra de manera eficaz las nueve inquietudes de investigación plasmadas en las tres fases que el Infonavit describe en su Especificaciones Técnicas.

**b. Los seis módulos temáticos que la encuesta debe comprender y desarrollar.**

Ya se mencionó en el inciso a) que el anterior cuestionario contenía apartados sobre "perfil del derechohabiente", esto es características de los miembros del hogar o demografía de ellos; "perfil socioeconómico", esto es características socioeconómicas del hogar del hogar del derechohabiente; y obviamente ubicación geográfica de los derechohabientes de manera tal que los datos pasados se pueden agrupar por regiones o por tamaños de localidad. Pues bien el Instituto requiere que en esta nueva encuesta dichos aspectos se retomen en cuanto a las tres dimensiones de interés mencionadas. Adicionalmente el Instituto requiere que haya otra dimensión la llamada "expectativas y aspiraciones patrimoniales", que en el cuestionario anterior se exploraron como situación de la vivienda actual y aspiraciones de nueva vivienda, vivienda adicional.

En esta ocasión se tomarán nuevamente en cuenta las cuatro dimensiones fijadas por el Instituto en sus Especificaciones Técnicas.



✓

Adicionalmente, el Instituto ha establecido que la iniciativa contemple los siguientes módulos de información:

- Productos y servicios financieros (hipotecarios)
- Aspiraciones de patrimonio y de vivienda
- Situación actual y necesidades de vivienda
- Situación actual y necesidades financieras
- Actitudes, hábitos y educación financiera
- Percepción y conocimiento del infonavit

Es importante aclarar que la información actualizada que se espera conseguir a partir de estos módulos pueda ser comparada con la información del estudio anterior para poder observar avances o retrocesos. Por ello es la recomendación firme que hace BPIA de que el punto inicial del estudio sea la revisión exhaustiva del instrumento y resultados de la encuesta anterior.

Una vez que BPIA haya hecho lo anterior estará en posibilidades de plantear los reactivos (preguntas) pertinentes para explorar eficazmente los 5 módulos arriba descritos.

#### c. La metodología para indagar los temas de interés del Instituto.

Continuando con la profundización de los 9 preguntas de las tres fases, de las cuatro dimensiones, y de los seis módulos que se muestran a continuación. Se entiende que el Instituto desea hacer una investigación integral y profunda del derechohabiente, de su circunstancia actual y de sus expectativas futuras. Quiere hacer lo que en el marketing actual se llama una investigación de 360 grados alrededor del sujeto y objeto del funcionamiento real del Instituto: el Derechohabiente.

Así que BPIA integrará conceptualmente al cuestionario lo necesario para lograr el entendimiento que el Instituto busca sobre lo siguiente:

- Cómo incrementar el otorgamiento de productos hipotecarios en los segmentos con altos ingresos económicos.
- Cuáles son las características de la oferta y la demanda de vivienda en diferentes segmentos de derechohabientes.

- Cuáles las restricciones que enfrentan los derechohabientes precalificados que no han ejercido su crédito.
- Qué perfiles describen a los diferentes tipos de derechohabientes.
- Qué implicaciones tiene el bono demográfico para el Infonavit.
- Cómo opera la procuración de los seguros de vivienda en los derechohabientes

Así las cosas si se reúne todo lo que se quiere investigar en un listado inicial de preguntas de investigación que integran un primer mapeo de lo que está buscando el Instituto.

Veamos este primer mapeo:

- Quiénes son nuestros actuales derechohabientes?
- ¿Qué Infonavit necesitan hoy nuestros derechohabientes?
- ¿Cuáles son los retos y oportunidades actuales?
- ¿Cómo brindar mejores productos y servicios?
- ¿Qué Infonavit necesitarán el día de mañana?
- ¿Cuál es el nuevo modelo de financiamiento a la vivienda?
- ¿Cómo contribuir para atender las nuevas necesidades?
- ¿Qué diferencias hay respecto al modelo actual?
- ¿Qué modificaciones son necesarias realizar?
- ¿Qué productos y servicios financieros (hipotecarios) conocen, usan?
- ¿Qué aspiraciones de patrimonio y de vivienda tienen?
- ¿Cuál es su situación actual y necesidades de vivienda?
- ¿Cuál es su situación actual y necesidades financieras?
- ¿Cuáles sus actitudes, hábitos y educación financiera?
- ¿Cuáles son sus percepciones y conocimiento del Infonavit?
- ¿Cómo incrementar el otorgamiento de productos hipotecarios en los segmentos integrados por derechohabientes con altos ingresos económicos?
- ¿Cuáles son las características de la oferta y la demanda de vivienda en diferentes segmentos de derechohabientes?
- ¿Cuáles las restricciones que enfrentan los derechohabientes precalificados que no han ejercido su crédito?
- ¿Qué perfiles describen a los diferentes tipos de derechohabientes?
- ¿Qué implicaciones tiene el bono demográfico para el Infonavit?
- ¿Cómo opera la procuración de los seguros de vivienda en los derechohabientes?
- Perfil del derechohabiente.
- Perfil sociodemográfico.
- Ubicación geográfica.
- Expectativas y aspiraciones patrimoniales.

Se aprecia que en este primer mapeo hay redundancias. Será gracias a la primera etapa cualitativa que se podrá afinar con el análisis retrospectivo más las entrevistas "one on one" a una primera selección de los temas insoslayables y a partir de ahí a la integración de un primer instrumento (cuestionario estructurado).

✓

Ahora bien, entrando en una descripción más detallada de las actividades de la Etapa 1, que es fundamentalmente de tipo cualitativo, el Instituto fijó los siguientes parámetros:

- Entrevistas "one on one" a 60 personas representativas de la población de interés y que habiten en las aglomeraciones urbanas evaluadas en el Índice de Ciudades Prósperas (ONU-Hábitat, 2016).
- Las 60 entrevistas se propone llevarlas a cabo de la siguiente manera: 20 en dos aglomeraciones urbanas grandes (según la definición de ONU-Hábitat); 20 en dos aglomeraciones urbanas medias; y 20 en dos aglomeraciones urbanas pequeñas. La definición final de cuáles 6 aglomeraciones tomar, se dará de mutuo acuerdo con el Instituto una vez que se le haya adjudicado a BPIA el estudio. Lo relevante es que para este ejercicio se visitarían 6 aglomeraciones distintas en diferentes regiones del país.
- Los resultados de estas 60 entrevistas permitirán: (1) construir y validar el cuestionario por aplicar en la encuesta (enfoque cuantitativo) y (2) contar con un acercamiento de profundidad que analice el comportamiento, las características, motivaciones y expectativas (de corto y largo plazo) de las personas respecto a la situación de su vivienda y su situación patrimonial.
- Entrevistas "a profundidad" con los ejecutivos clave del Infonavit y, en su caso, con otros actores clave vinculados con el sector vivienda, para incorporar su visión institucional, así como las necesidades de información que podrán incorporarse en el producto final de esta fase que es el cuestionario por aplicar en el análisis cuantitativo que comprende el levantamiento y análisis de la encuesta.
- Se le propone al Instituto llevar a cabo un total de 5 entrevistas con ejecutivos, a saber una en la Subdirección General de Planeación y Finanzas; otra en la Subdirección General de Crédito; otra más en la Subdirección General de Administración de Cartera; otra más en la Subdirección General de Atención y Servicios; y finalmente otra en la Coordinación General de Delegaciones.
- Se propone llevar a cabo tres entrevistas a profundidad con desarrolladores inmobiliarios, una con uno grande, otra con un mediano y otra más con un pequeño.

d. Módulo adicional de investigación potencialmente de interés para el Instituto.

Es conocido que un problema grave que enfrenta el Instituto es del abandono de la vivienda financiada. Se propone incluir un módulo adicional que permita, junto con los hallazgos propios que ha hecho BPIA en trabajos previos, comenzar a esbozar un cuestionario pequeño que permita "pronosticar" la factibilidad de que una derechohabiente que está en proceso de usar su crédito se le califique como un posible abandono de la vivienda que se le financiará. Este instrumento puede ser de gran utilidad para ser aplicada dentro de las dinámicas del taller que obligatoriamente tienen que tomar aquellos derechohabientes que están en vías de obtener un crédito.

e. Arquitectura conceptual del estudio, estimación del tamaño de muestra y método de muestreo.

Dado que el estudio toma como marco de referencia las 77 aglomeraciones urbanas y los 152 municipios que integran dichas aglomeraciones conceptualizadas por ONU-Habitat; es que BPIA toma como soporte de su propuesta de diseño conceptual los siguientes aspectos:

- 77 aglomeraciones
- 3 tipos de aglomeraciones (grandes de más de un millón de habitantes; medianas de entre medio millón y hasta un millón de habitantes; pequeñas menores a medio millón de habitantes)
- 1 regionalización implícita en el documento que sirve de ONU Habitat ya referido, a saber: Noroeste, Norte, Noreste, Centro norte, Centro, Centro Occidente, Centro Oriente, Suroeste y Sureste/península.
- 152 municipios inmersos en las 77 aglomeraciones.

La idea central es que el Instituto cuente con un diseño versátil que le permita obtener datos desagregados por tipo de aglomeración, por región geográfica y también por cada una de las 77 aglomeraciones.

El diseño de la muestra inicial será proporcional a la cantidad de derechohabientes registrados en región geográfica.

Dentro de cada región se establecerá una regla en donde toda aglomeración pequeña y mediana contará con 100 entrevistas completas. Esto se hace con el propósito de hacer estadísticamente comparables entre sí a este tipo de aglomeraciones. Con ello todas ellas tendrá un margen de error teórico de  $\pm 9.8\%$ , en el nivel de confianza del 95%, bajo el supuesto de un muestreo aleatorio simple y una proporción de valor 0.5.

Todas las aglomeraciones grandes contarán con más de 100 casos y sus dimensiones exactas dependerán de la cantidad de casos que hayan quedado dentro de la región después de asignar a las aglomeraciones medianas y pequeñas sus respectivos 100 casos.

En una tabla más adelante se observará la asignación de caso por aglomeración y por región.

Cabe aclarar que para los cálculos de esta primera aproximación se utilizaron como valores "proxy" a la cantidad de derechohabientes, los totales de población según el censo de 2010. Una vez que le sea asignado a BPIA el estudio, el Instituto tendrá que dar datos actualizados del total de derechohabientes que tienen registrados en los 152 municipios del CPI de ONU-Habitat. Cuando esto ocurra será posible llevar a cabo una distribución muestral más precisa.

Otro punto importante respecto al diseño conceptual propuesto es que al interior de cada aglomeración, particularmente relevante para las aglomeraciones grandes, se hará una selección aleatoria del municipio o municipios donde se llevarán a cabo las entrevistas asignadas a dichas aglomeraciones.

Una vez asignadas las cantidades de caso para cada aglomeración, el siguiente paso será la selección de las viviendas donde se realizarán las entrevistas. Para ello se utilizará dentro de los municipios las secciones electorales como primera unidad de muestreo. Estas primeras unidades de muestreo serán seleccionadas bajo un proceso denominado de proporción proporcional al tamaño de las secciones o PPT. Una vez seleccionadas las secciones que entrarán en muestra al interior de cada una de ellas se hará una selección aleatoria de dos manzanas, y al interior de cada manzana se hará una selección inicial de cinco viviendas. Al interior de cada vivienda se buscará a un respondiente adecuado, esto es una persona adulta que sea derechohabiente activo o inactivo. En caso de no encontrar ninguno, la vivienda será substituida por otra dentro de la misma manzana.

Bajo este procedimiento se realizarán 5 entrevistas por manzana y 10 entrevistas por sección electoral.

Si como se mencionó se toma como regla de campo que toda aglomeración mediana y pequeña tenga un mínimo de 100 casos, entonces se está hablando de una selección aleatoria de 10 secciones electorales y de 20 manzanas dentro de cada aglomeración. El número de secciones y manzanas para aglomeraciones grandes será variable, pero siempre mayor a 100 casos.

Al final de todo este procedimiento y con el propósito de generar estimadores por región, los resultados por aglomeración serán ponderados de manera tal que sean devueltos a sus valores reales en función de la cantidad de derechohabientes que tengan.

A continuación una primera distribución muestral:

Región ONU Habitat	Tipo aglomeración	Aglomeración	Muestra
centro	Grande	Ciudad de México	2.758
centro	Grande	Querétaro	200
centro	Grande	Toluca	208
centro	Grande	Cuernavaca	100
centro	Media	Pachuca	100
centro	pequeña	San Juan del río	100
centro	pequeña	Tula de allende	100
centro	pequeña	Tlaxcala	100
centro	pequeña	Tulancingo	100
centro	pequeña	Cadereyta de montes	100
centro norte	Grande	San Luis potosí	187
centro norte	Grande	Aguascalientes	143
centro norte	Media	Zacatecas	100
centro occidente	Grande	Guadalajara	331
centro occidente	Grande	León	107
centro occidente	Media	Morelia	100
centro occidente	Media	Celaya	100
centro occidente	Media	Irapuato	100
centro occidente	Pequeña	Tepic	100
centro occidente	Pequeña	Uruapan	100
centro occidente	Pequeña	Puerto Vallarta	100
centro occidente	Pequeña	Colima	100
centro occidente	Pequeña	Lagos de moreno	100
centro occidente	pequeña	Zapotlán el grande	100
centro occidente	pequeña	Zamora	100
centro occidente	pequeña	Lázaro cárdenas	100
centro occidente	pequeña	Tala	100
centro occidente	pequeña	Manzanillo	100
centro occidente	pequeña	Ocotlán	100
centro occidente	pequeña	Tecomán	100
centro occidente	pequeña	Guanajuato	100
centro occidente	pequeña	Salamanca	100
centro occidente	pequeña	La piedad	100
centro oriente	Grande	Puebla	281
centro oriente	Media	Veracruz	100
centro oriente	Media	Xalapa	100
centro oriente	pequeña	San Martín Texmelucan	100

centro oriente	pequeña	Naolinco	100
noroeste	Grande	Culiacán	133
noroeste	Grande	Tijuana	233
noroeste	Grande	Mexicali	135
noroeste	Pequeña	Cajeme	100
noroeste	Pequeña	La Paz	100
noroeste	Pequeña	Nogales	100
noroeste	pequeña	Mazatlán	100
noroeste	pequeña	Agua prieta	100
noroeste	pequeña	Guaymas	100
noroeste	pequeña	Caborca	100
noroeste	Media	Hermosillo	100
noroeste	Media	Los Mochis	100
noreste	Media	Reynosa	103
noreste	Media	Tampico	100
noreste	Media	Matamoros	100
noreste	pequeña	Victoria	100
noreste	pequeña	Nuevo Laredo	100
norte	Grande	Monterrey	593
norte	Grande	Torreón	193
norte	Grande	Juárez	266
norte	Media	Chihuahua	100
norte	Media	Durango	100
norte	Media	Saltillo	100
norte	Pequeña	Acuña	100
norte	pequeña	Piedras Negras	100
norte	pequeña	Delicias	100
norte	pequeña	Cuauhtémoc	100
sureste península	Grande	Mérida	100
sureste península	Media	Cancún	100
sureste península	Media	Villahermosa	100
sureste península	Media	Coatzacoalcos-Minatitlán	100
sureste península	Pequeña	Playacar-Solidaridad	100
sureste península	pequeña	Chetumal	100
sureste península	pequeña	Campeche	100
suroeste	Media	Oaxaca	100

suroeste	Media	Acapulco	100
suroeste	Media	Tuxtla Gutiérrez	100
suroeste	pequeña	Tapachula	100
suroeste	pequeña	Chilpancingo	100
		GRAN TOTAL	12071

**f. Estimadores calculados en el nivel de confianza del 95%**

Como ya se mencionó para lograr comparabilidad y suficiencia estadística en las aglomeraciones de tamaño mediano y pequeño se decidió que el tamaño mínimo de muestra aceptable fuera de 100 casos, lo cual representa un precisión estadística de  $\pm 9.8\%$ , en el nivel de confianza del 95%, bajo el supuesto de un muestreo aleatorio simple y una proporción de valor 0.5

Para aglomeraciones grandes la precisión estadística bajo los mismos supuestos anteriores dichos, será, por ejemplo:

- Ciudad de México es de  $\pm 1.9\%$
- Guadalajara es de  $\pm 5.4\%$
- Monterrey es de  $\pm 4.1\%$

Para las otras aglomeraciones grandes se pueden calcular sus precisiones estadísticas también en el nivel de confianza del 95%

Algo importante a mencionar es que las anteriores precisiones se calcularon bajo el supuesto de muestreos aleatorios irrestrictos. En la realidad una vez terminado el estudio será posible calcular los verdaderos márgenes de error, que dependerán de las varianzas asociadas a cada estimador de cada pregunta.

Es necesario aclarar que en este momento no se cuenta con datos sobre las proporciones en existen al interior de las aglomeraciones de derechohabientes activos o inactivos, con crédito y sin crédito, con o sin relación laboral en distintos segmentos según su rango de edad y momento del ciclo de vida laboral. Ante la casi certeza de que ese tipo de datos actualizados no sean posibles de conseguir, entonces el diseño probabilístico que se está proponiendo podrán generar estimadores estadísticamente válidos de todos estos aspectos. Con ello se podrá lograr, ya en la etapa de análisis, nuevas segmentaciones para ver si aparecen diferencias importantes entre grupos de activos versus pasivos, con crédito o sin crédito.

g. Justificación conceptual del diseño de la muestra.

Ya se mencionó que la principal justificación para el diseño propuesto es el hecho de que el Instituto fijó inicialmente que era necesario proporcionar desagregaciones por aglomeración. Y dado que la definición conceptual de aglomeración viene dada por ONU-Habitat, entonces lo mejor para futuras comparabilidades con datos de CPI era tomar la arquitectura de ONU-Habitat y adecuarla a este estudio. De esta manera el Instituto sale ganando puesto que cuenta con todos los datos de ONU-Habitat y puede hacer a posteriori todos los "cruces" que considere pertinentes.

h. Entregables solicitados.

No.	Tipo de acercamiento	Descripción	Cantidad	Fecha de entrega	Responsable de validar entregable	Porcentaje de pago
1	<u>Etapa 1</u> <u>Análisis</u> <u>Cualitativo</u>	Reporte documental para fortalecer el cuestionario y afinar los reactivos que se aplicarán en las entrevistas cualitativas	1	29 de diciembre de 2017	Fausto G. Gurrea. Gerente Senior de Planeación y Gestión de la Estrategia	
2		Reporte general con información de los principales hallazgos y conclusiones obtenidas de las entrevistas con personas clave del Infonavit	1	29 de diciembre de 2017	Fausto G. Gurrea. Gerente Senior de Planeación y Gestión de la Estrategia	
4		Registro digital de audio de cada una de las entrevistas realizadas en campo	60	29 de diciembre de 2017	Fausto G. Gurrea. Gerente Senior de Planeación y Gestión de la Estrategia	
5		Cuestionario aplicado en las entrevistas a profundidad	1	29 de diciembre de 2017	Fausto G. Gurrea. Gerente Senior de Planeación y Gestión de la Estrategia	90%

					Estrategia	
<u>6</u>		Reporte completo con análisis integral de las entrevistas y recomendaciones al Instituto	1	29 de diciembre de 2017	Fausto G. Gurrea. Gerente Senior de Planeación y Gestión de la Estrategia	
<u>7</u>		Cuestionario para el levantamiento de la encuesta	1	29 de diciembre de 2017	Fausto G. Gurrea. Gerente Senior de Planeación y Gestión de la Estrategia	
<u>8</u>	<u>Etapa 2</u> <u>Análisis</u> <u>Cuantitativo</u>	Descripción metodológica del diseño muestral con base en los requerimientos del Instituto (rangos de edad y aglomeraciones urbanas)	1	29 de diciembre de 2017	Fausto G. Gurrea. Gerente Senior de Planeación y Gestión de la Estrategia	
<u>9</u>		Tabulados de todos los reactivos con cruces y diferencias significativas para las principales variables del estudio	1	31 de enero de 2018	Fausto G. Gurrea. Gerente Senior de Planeación y Gestión de la Estrategia	
<u>10</u>		Reporte de resultados con los principales hallazgos y conclusiones, así como recomendaciones para el Instituto	1	31 de enero de 2018	Fausto G. Gurrea. Gerente Senior de Planeación y Gestión de la Estrategia	
<u>11</u>		Base de datos con los reactivos de la encuesta en los siguientes formatos: sav, csv, dbf o ods	1	31 de enero de 2018	Fausto G. Gurrea. Gerente Senior de Planeación y Gestión de la Estrategia	10%

					Estrategia	
12		Diccionario de datos y especificaciones de la codificación de las variables en la base de datos provista	1	31 de enero de 2018	Fausto G. Gurra. Gerente Señor de Planeación y Gestión de la Estrategia	

**Acercamiento cualitativo. Etapa 1.**

**a. Consideraciones sobre el perfil de entrevistados.**

Como ya se mencionó en un principio BPIA propone que las entrevistas con cuestionarios desestructurados bajo una técnica cualitativa, como se le conoce a este tipo de entrevistas "one on one" se haga de la siguiente manera:

- 60 entrevistas distribuidas de la siguiente manera: 20 en dos aglomeraciones urbanas grandes (según la definición de ONU-Habitat); 20 en dos aglomeraciones urbanas medianas; y 20 en dos aglomeraciones urbanas pequeñas. La definición final de cuáles 6 aglomeraciones tomar, se dará de mutuo acuerdo con el Instituto una vez que se le haya adjudicado a BPIA el estudio. Lo relevante es que para este ejercicio se visitarán 6 aglomeraciones distintas en diferentes regiones del país. Se cuidará que la selección previa de los entrevistados, la cual se llevará a cabo mediante el equipo de reclutamiento de BPIA lleve cuotas, que se acordarán con el Instituto de derechohabientes activos y no activos, con crédito y sin crédito y en diferentes etapas de su ciclo de vida. Se piensa que tres etapas podrán ser adecuadas: De 18 a 34 años de edad; de 35 a 54 años; y de 55 a 66 años. Esto es personas ascendiendo laboralmente, tal vez con hijos pequeños, luego personas ya más consolidadas con hijos adolescentes; y finalmente personas ya sin hijos y determinando que hacer hacia el retiro laboral.
- 5 entrevistas con ejecutivos, a saber una en la Subdirección General de Planeación y Finanzas; otra en la Subdirección General de Crédito; otra más en la Subdirección General de Administración de Cartera; otra más en la Subdirección General de Atención y Servicios; y finalmente otra en la Coordinación General de Delegaciones.
- 3 entrevistas a profundidad con desarrolladores inmobiliarios, una con uno grande, otra con un mediano y otra más con un pequeño.

**b. Representatividad geográfica de la etapa cualitativa**



**Gabinete**  
de Comunicación Estratégica

En principio la representatividad geográfica de las 60 entrevistas con derechohabientes se dará al momento en que conjuntamente con el Instituto se haga la selección de las aglomeraciones que se visitarán para realizar dichas entrevistas.

c. Metodología sugerida para las entrevistas (one on one) cualitativas.

Las técnicas de entrevistas con cuestionarios desestructurados son ya del dominio de toda agencia con experiencia cualitativa. Empiezan por tener una reunión de trabajo con la gente del Instituto responsable del estudio. Donde se fijan parámetros iniciales para desarrollar el primer borrador del cuestionario desestructurado. A veces a esta etapa se le conoce como generación de la guía de entrevista.

Paralelamente se trabaja en la definición de los posibles entrevistados y se comienza un proceso de acercamiento con ellos y de persuasión para que acepten ser entrevistados. Para el caso de funcionarios del Instituto y Desarrolladores Inmobiliarios es totalmente necesaria la participación del responsable del Instituto.

Una vez logradas las citas para las entrevistas, el grupo de entrevistadores cualitativos de BPIA procederá a realizar las entrevistas, cara a cara, en los domicilios personales o laborales de los entrevistados. Todas las entrevistas se audiograbarán si es que el entrevistado manifiesta su acuerdo.

Al final se elaborarán transcripciones de las entrevistas, las cuales servirán para los analistas entrevistadores, bajo la supervisión de la encargada del área cualitativa de la empresa de cumplir con un protocolo que permita llegar a rescatar los "insights" más relevantes del ejercicio cualitativo.

d. Descripción de la forma de integración de los hallazgos obtenidos en la parte cualitativa, más la revisión de los materiales de la encuesta del 2013 y cómo se integrarán para lograr el instrumento final que se empleará en el levantamiento cuantitativo de esta nueva encuesta nacional.

Ya se ha comentado a lo largo de la propuesta todos los pasos a seguir para integrar los resultados provenientes desde las primeras reuniones de trabajo. En síntesis lo que hay que hacer para lograr tener un instrumento que tiene las expectativas es lo siguiente:

- Reunión inicial con el equipo del Instituto responsable internamente del estudio. Esta reunión se llevará bajo una agenda específica de puntos a tratar que elaborará BPIA.



Gabinete  
de Comunicación Estratégica

- Entrega del cuestionario anterior, así como de los resultados que se dieron.
  - Briefing de parte del personal del Instituto para familiarizar al personal de BPIA sobre los pormenores estratégicos y tácticos que tiene en operación en este momento el Instituto. Así como el planteamiento de hacia dónde desean conducir al instituto en los próximos cinco años.
  - Preparación de cuestionarios desestructurados para cada tipo de entrevistado (derechohabiente, funcionario, desarrollador inmobiliario)
  - Persuasión y realización de entrevistas siguiendo los protocolos previamente acordados.
  - Elaboración de materiales para análisis.
  - Trabajo de análisis y discusión de avances preliminares con el personal del Instituto.
  - Conclusión del trabajo de análisis y presentación del instrumento para aprobación y que de arranque a la etapa cuantitativa.

### Consideración estratégica

a. Racional sobre cómo se inserta la propuesta de BPIA en la orientación estratégica del Instituto.

Gracias al conocimiento que BPIA ha adquirido al realizar la labor de reingeniería del índice de satisfacción del acreditado (ISA) nos hemos percatado de que la manera más eficaz de insertar cualquier propuesta de servicio de levantamiento y análisis de datos es la de tener una ronda inicial de trabajo fuerte, intenso con el área responsable del estudio de parte del Instituto. En BPIA más que encuestadores somos consultores.

Nos parece muy importante entender de qué manera el diseño que proponemos se inscriba ya como un ínsimo para las métricas macro de la alta dirección del Infonavit. Nos referimos a las métricas del TGE.

Para nosotros no se trata simplemente de actualizar el anterior cuestionario. Nos damos cuenta que han pasado ya varios años y que la circunstancia del Infonavit, de los derechohabientes y del país mismo han evolucionado. Por ello también ponemos a disposición del Instituto nuestro conocimiento sobre el ánimo social que prima entre los ciudadanos, ánimo que termina en varias ocasiones por incidir en la toma de decisiones de ellos.

La mejor manera de desarrollar un buen instrumento entonces, es la franca y abierta comunicación desde el inicio mismo entre el Instituto y los investigadores que estarán al frente, por parte de BPIA, de este estudio.

**b. Primera aproximación a recomendaciones estratégicas dentro del marco institucional orientado al derechohabiente.**

BPIA no considera pertinente adelantar recomendaciones ni tácticas ni estratégicas sin antes tener los datos que permitan emitir dichas recomendaciones sólidamente sustentadas.

BPIA ha contribuido exitosamente a la reingeniería del ISA introduciendo conceptos al viejo modelo del sexenio anterior que están demostrando que los Desarrolladores Inmobiliarios con sus nuevos y realistas "scores" tienen que mejorar sustantivamente su labor para lograr tener clientes satisfechos.

El nuevo modelo ISA, hasta donde sabemos se sostiene como una métrica cada vez más confiable que le permite al Instituto tener una mejor comprensión de lo que entregan y hacer los desarrolladores y lo que perciben los acreditados.

Resumiendo, no será sino hasta el avance de los trabajos que BPIA irá sugiriendo recomendaciones con connotación estratégica.

**c. Requerimientos de BPIA hacia el Instituto.**

En general a lo largo de la propuesta ya fueron mencionados. A manera de recordación se listan los siguientes:

- Cuestionario anterior y los resultados obtenidos.
- Briefing con datos de los planteamientos estratégicos del Instituto actuales y futuros.
- Base de datos con información sobre el total de derechohabientes por aglomeración. De preferencia con estadísticos sobre cuántos son activos y no activos, etc.

### **Resultados y beneficios esperados**

El Instituto manifiesta en sus Especificaciones Técnicas que espera la iniciativa ya varias veces mencionada lo siguiente:

- Contar con plataforma de conocimiento de los derechohabientes y demás población de interés para Instituto
- Diseñar estrategias y contar con recomendaciones para dar cumplimiento a la estrategia institucional 2017-2021
- Diseñar un modelo operativo del Instituto adecuado a los nuevos retos y oportunidades del sector
- Innovar en el entendimiento prospectivo de las necesidades patrimoniales y de vivienda con base en nuevos polígonos
- Institucionalizar el levantamiento de información periódica para contar con conocimiento relevante y vigente
- Atender los temas de interés y necesidades de información de las áreas del Instituto con base en un ejercicio transversal

BPIA pondrá de su parte todo el conocimiento, métodos y técnicas que ha desarrollado en la atención por más de 3 años al Infonavit en la creación y mejoramiento de indicadores de percepción de los derechohabientes (índice de cohesión social (ICS) e índice de satisfacción del acreditado (ISA) para coadyuvar a que los resultados que emanen de este estudio sean lo más adecuados para el logro de los resultados y beneficios que el Instituto espera.

### **Recursos Humanos**

BPIA asumirá toda la responsabilidad sobre el personal que emplea, sin que exista vínculo laboral alguno con Infonavit. Por lo tanto la dependencia jurídica y funcional de estos trabajadores será de BPIA.

### **Soporte**



No aplica.

#### **Mantenimientos**

No aplica

#### **Capacitación**

No aplica

#### **Vigencia**

BPIA ratifica que la vigencia de este estudio será del 17 de noviembre del 2017 al 31 de enero del 2018. Aunque BPIA podrá terminar los servicios en una fecha anterior a la estimada sin generar algún tipo de pago por ello al Infonavit.

#### **Forma de Pago**

BPIA acepta que el pago se realizará contra los entregables de las etapas descritas arriba (Etapa 1. Análisis Cualitativo y Etapa 2. Análisis Cuantitativo); previa presentación de las facturas correspondientes y visto bueno del Responsable de Supervisión y Ejecución.

#### **Garantías**

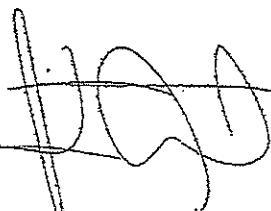
BPIA, en caso de ser adjudicado, presentará una Garantía de Cumplimiento por el 10% del monto total de la contratación antes de IVA, de conformidad con lo establecido en el Artículo 34, párrafo octavo de los Lineamientos de las Políticas Aplicables a las Adquisiciones y Arrendamientos de Bienes y Contratación de Servicios, del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores.

#### **Confidencialidad.**

Toda la información generada por BPIA para la ejecución de este análisis es propiedad de Infonavit, por lo que le queda estrictamente prohibido su distribución a ninguna persona que no labore con el BPIA o cualquier Institución ajena al mismo.

**Criterios de evaluación técnica y económica**

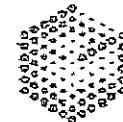
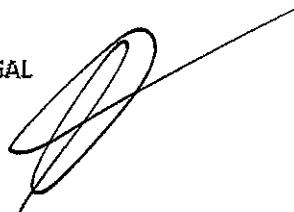
BPIA acepta que la evaluación técnica será a través de la matriz de evaluación, y sólo se abrirán las propuestas económicas de aquellos participantes que hayan obtenido una puntuación de al menos 75 puntos. Asimismo, BPIA acepta que el contrato para la prestación del servicio será asignado a la propuesta económica más baja. En caso de empate económico, el Instituto dará preferencia en la asignación del servicio al proveedor que haya obtenido la mayor puntuación técnica.



**FEDERICO BERRUETO PRUNEDA**

**DIRECTOR GENERAL Y REPRESENTANTE LEGAL**

Octubre 31, 2017



## PROUESTA ECONÓMICA

### ENCUESTA NACIONAL PARA ENTENDER EL ESTADO ACTUAL DE LAS NECESIDADES FINACIERAS Y DE VIVIENDA DE LOS TRABAJADORES MEXICANOS

Octubre 31, 2017

BUFETE DE PROYECTOS, INFORMACIÓN Y ANÁLISIS, S.A. DE C.V.  
(BPIA)<sup>2</sup>

Esta propuesta se dirige a la Subdirección General de Planeación  
y Finanzas del  
Instituto del Fondo Nacional de Vivienda para los  
Trabajadores (INFONAVIT)

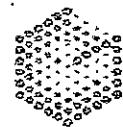
A la atención del C. Fausto Gerardo Gurrea Martínez  
Responsable de Supervisión y Ejecución

<sup>2</sup>El nombre comercial de Bufete de Proyectos, Información y Análisis, S.A. de C.V. es  
Gabinete de Comunicación Estratégica

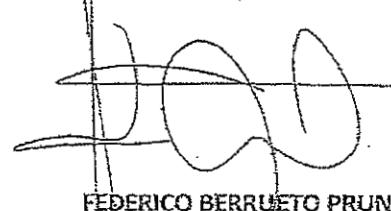
## ANEXO 1 PROPUESTA ECONÓMICA

No.	Tipo de acercamiento	Descripción	Cantidad	Costo Unitario	IVA	Subtotal	Suma del subtotal (de acuerdo al numeral 4 de las especificaciones técnicas). Porcentaje de Pago.
1	Etapa 1. Análisis Cualitativo	Reporte documental para fortalecer el cuestionarios y afinar los reactivos que se aplicarán en las entrevistas cualitativas	1	\$25,000.00	\$4,000.00	\$29,000.00	\$5,073,944.40
2		Reporte general con información de los principales hallazgos y conclusiones obtenidas de las entrevistas con personas clave del Infonavit	1	\$40,000.00	\$6,400.00	\$46,400.00	
4		Registro digital del audio de cada una de las entrevistas realizadas en campo	60	\$24,000.00	\$3,840.00	\$27,840.00	
5		Cuestionario aplicado en las entrevistas a profundidad	1	\$16,000.00	\$2,560.00	\$18,560.00	

6		Reporte completo con análisis integral de las entrevistas y recomendaciones al Instituto	1	\$48,000.00	\$7,680.00	\$55,680.00	
7		Cuestionario para el levantamiento de la encuesta	1	\$15,000.00	\$2,400.00	\$17,400.00	
8	Etapa 2. Análisis Cuantitativo	Descripción metodológica del diseño muestral con base en los requerimientos del Instituto (rangos de edad y aglomeraciones urbanas)	1	\$24,000.00	\$3,840.00	\$27,840.00	
9		Tabulados de todos los reactivos con cruces y diferencias significativas para las principales variables del estudio	1	\$4,187,090.00	\$ 669,134.40	\$ 4,851,224.40	
10		Reporte de resultados con los principales hallazgos y conclusiones, así como recomendaciones al Instituto	1	\$ 242,960.00	\$ 38,873.60	\$ 281,833.60	\$563,771.60
11		Base de datos con los reactivos de la encuesta en los siguientes formatos: sav, csv, dbf, xls.	1	121,525.00	\$19,444.00	\$140,969.00	
12		Diccionario de datos y especificaciones de la codificación de las variables en la base de datos provista	1	121,525.00	\$19,444.00	\$140,969.00	
		Total		\$4,860,100.00	\$777,616	\$5,637,716.00	\$5,637,716.00



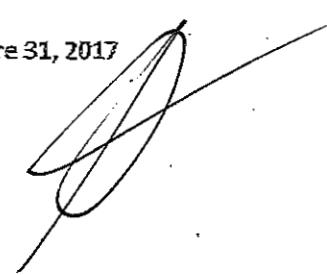
- Los precios cotizados están en moneda nacional
- La vigencia de la presente cotización es 17 de noviembre de 2017 al 31 de enero de 2018
- El pago se realizará contra entregables según la descripción arriba enunciada.
- El precio ofertado no sufrirá modificaciones en caso de iniciarse el proceso de contratación, ni durante la vigencia de la misma.



FEDERICO BERRUETO PRUNEDA

DIRECTOR GENERAL Y REPRESENTANTE LEGAL

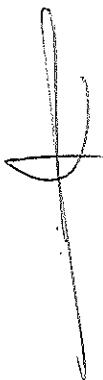
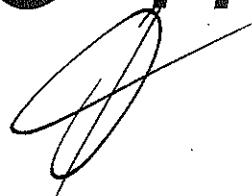
Ciudad de México, octubre 31, 2017



Gabinete  
de Comunicación Estratégica



# ANEXO TRES



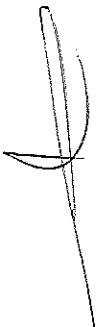
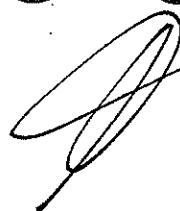
*Contrato CT-0003-18.*



Documentos que integrarán el expediente del personal que contrate “EL PROVEEDOR”.

<b>Datos para capturar de los empleados</b>	
• Aviso de privacidad de datos simplificado (*)	
<b>Datos generales</b>	
• Nombre(s) y apellidos (*)	
• CURP (*)	
• NSS (*)	
• RFC	
• Fecha de nacimiento	
• Empresa a la que pertenece (*)	
• Cargo / puesto	
• Genero	
• Estado civil	
• Teléfono particular, teléfono celular y correo electrónico (*)	
• Persona de contacto	
<b>Datos de soporte</b>	
• Acta de nacimiento	
• Copia del IFE	
• Contrato de trabajo individual y/o servicios profesionales (*) firmado por ambas partes.	
• Identificación como empleado proveedor (*)	
• Sueldo u honorarios (*)	
• Antigüedad trabajo actual (*)	
<b>Datos como acreditado Infonavit</b>	
• Número de crédito Infonavit (si es que tiene crédito)	

# ANEXO CUATRO



*Contrato CT-0003-18.*



## CUARTA SECCION

# INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL DE LA VIVIENDA PARA LOS TRABAJADORES

### CÓDIGO de Ética del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores.

Al margen un logotipo, que dice: Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores.

CÓDIGO DE ÉTICA DEL INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL DE LA VIVIENDA PARA LOS TRABAJADORES, EL CUAL CONTIENE LAS ADECUACIONES APRÓBADAS POR LA ASAMBLEA GENERAL DEL INSTITUTO, MEDIANTE ACUERDO NÚMERO 1954, ADOPTADO EN SU SESIÓN ORDINARIA NÚMERO 113, CELEBRADA EL DÍA 9 DE DICIEMBRE DE 2016.

#### Presentación

La Ley del Infonavit, vigente desde el 24 de abril de 1972, determinó en sus Artículos 1o., 2o. y 3o. que esta norma legal es de utilidad social y de observancia general en la República, que el Infonavit es un organismo de servicio social que tiene por objeto establecer y operar un sistema de financiamiento que permita a trabajadoras y trabajadores obtener crédito barato y suficiente para adquirir vivienda, en su caso, contar con una pensión suficiente para su retiro.

El trabajo que realizamos tiene una repercusión directa y significativa en la vida de millones de personas: derechohabientes, acreditadas/os y sus familias. No podemos pasar por alto la importancia de tener una vivienda propia y de lo que hacemos para ayudar a la gente a adquirirla.

Esto además significa el reconocimiento de los derechos humanos en términos del Artículo. 1o. de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos de las trabajadoras y los trabajadores, su dignidad y su valor como persona por encima de cualquier consideración económica o material que concrete la determinación crediticia, y se asigne una conducta de servicio hacia las y los de derechohabientes, y las y los acreditados.

El Infonavit se encuentra legitimado para mantener su papel en la sociedad como la hipotecaria social de las trabajadoras y los trabajadores. Este derecho lo hemos alcanzado asumiendo valores y conductas éticas en respuesta a las necesidades básicas de vivienda para un sector importante de trabajadoras y trabajadores de México.

Cierto es que el Infonavit, desde su origen, persevera el respeto a los derechos humanos, de ahí la necesidad de establecer un Código de Ética que regule las conductas de sus trabajadoras y trabajadores, así como de las y los integrantes de los Órganos del Instituto, impulsando los valores institucionales: Integridad, Nobleza, Fortaleza; Optimismo, Nacionalismo Cultural; Aprendizaje Permanente, Vocación Social y de Servicio, Innovación y Transparencia, que se fortalecen a través de la inclusión, la igualdad y la no discriminación.

Las trabajadoras y los trabajadores, y las y los integrantes de los Órganos del Instituto deben contribuir al logro de los objetivos institucionales y tener una clara vocación social para proporcionar el mejor servicio y atención a las y los derechohabientes y acreditadas/os, así como mantener en las mejores condiciones financieras el Fondo Nacional de la Vivienda patrimonio de las trabajadoras y los trabajadores.

#### Nuestra Misión

Generar valor para las trabajadoras y los trabajadores, sus familias y comunidades a través de soluciones de vivienda y ahorro, que les permitan incrementar su patrimonio y calidad de vida de forma sostenible, a lo largo de su vida laboral y durante su retiro.

#### Nuestra Visión

Ser de las mejores instituciones del Estado mexicano, reconocida por su autonomía de gestión, solidaridad social y modelo de gobierno tripartita, que ofrezca productos financieros a la medida de las necesidades de vivienda y para el retiro de cada derechohabiente, buscando en todo momento consolidar un sistema que aspire en el tiempo a lograr los rendimientos más competitivos a su ahorro, con servicios de calidad, transparencia y rendición de cuentas.

#### Alcance

Las trabajadoras y los trabajadores, y las y los integrantes de los Órganos del Instituto, así como toda persona que trabaje con los mismos o que represente al Instituto directa o indirectamente deberán observar el presente Código.

### Conductas éticas

Es obligación de las trabajadoras y los trabajadores, y las y los integrantes de los Órganos del Instituto satisfacer los fines del Instituto con idoneidad, prestigio, superación, inclusión, igualdad y no discriminación, para lo cual es imprescindible que se conduzcan, tanto en el ámbito interno de trabajo como en el externo, en la atención de las y los derechohabientes y de la sociedad, atendiendo siempre a las siguientes conductas éticas:

- Guardar pleno respeto, reciprocas atenciones y proporcionar la colaboración que se requiera en el desempeño de sus actividades;
- Desarrollar con esmero, productividad y excelencia, las actividades que le son propias, a fin de obtener resultados positivos y disminuir trámites, costos y tiempos en la prestación del servicio;
- Salvaguardar el patrimonio del Instituto, comunicando con oportunidad cualquier daño, mal uso, sustracción indebida o cualquier otro hecho que lo afecte;
- Prestar los servicios que les corresponden con apego a los valores institucionales y con excelencia en el servicio, actuando siempre con imparcialidad;
- Actuar con honradez, rectitud, integridad y transparencia; cualidades de observancia obligatoria para inhibir y combatir los actos de corrupción;
- Guardar discreción y reserva sobre documentos, hechos e información a que tengan acceso y conocimiento, en razón del ejercicio de sus funciones o con motivo de éstas, atendiendo a la clasificación de información pública, reservada o confidencial, para su acceso;
- Procurar su continua superación personal y profesional, que le permita incrementar sus conocimientos, experiencias y sólitez moral, reconociendo el principio constitucional pro persona;
- Compartir sus conocimientos y experiencias, y concurrir a la capacitación que el Infonavit debe impartir para la superación del Instituto;
- Ejercer la vocación de servicio y de orientación social, que define al Infonavit y a quienes forman parte de éste;
- Adoptar actitudes positivas que favorezcan la unión, la integración, la participación y la comunicación;
- Fomentar una actitud de excelencia en el servicio hacia las y los usuarios internos, en beneficio de las y los usuarios externos.
- Actuar con cordialidad, respeto, compromiso y actitud de servicio, normas de imprescindible observancia en el trato para las y los derechohabientes, acreditadas/os y la sociedad en general con estricto apego al respeto pleno de los derechos humanos.
- Promover el progreso y el bien común por encima de cualquier interés personal; su observancia enaltece la conducta y salvaguarda la dignidad humana;
- Velar e impulsar porque el derecho a una vivienda se cumpla con veracidad, pleno respeto y con la atención que merecen las trabajadoras y los trabajadores, y
- Acatar la normatividad aplicable que rige las actividades del Infonavit, preservando la autonomía y la naturaleza tripartita del Instituto.

### Conducta con respecto al Instituto

#### Protección de bienes.

Las trabajadoras y los trabajadores del Instituto tienen la responsabilidad de salvaguardar los bienes tangibles e intangibles, tanto del Infonavit como de las y los derechohabientes, acreditadas/os, empresarias/os y proveedoras/es, considerando que su buen uso es fundamental para el cumplimiento de la misión del Instituto.

Son bienes tangibles o intangibles: edificios, equipo, efectivo, certificados de vivienda, planes estratégicos, información sobre las y los derechohabientes, acreditadas/os, empresarias/os y proveedoras/es, tecnología de información, identidad e imagen, los servicios, la propiedad intelectual (modelos de operación y sistemas de información) y la propiedad material.

#### Registros e informes financieros.

Las trabajadoras y los trabajadores del Instituto tienen la responsabilidad de garantizar que los registros, informes y controles financieros reflejen de manera fidedigna y exhaustiva todos los aspectos relacionados a la condición financiera y los resultados de las operaciones del Instituto, observando rigurosamente las sanas prácticas y principios contables.



Son registros financieros: los documentos como estados financieros, informes, declaraciones fiscales, soportes y otros similares que reflejen las operaciones del Instituto.

**Comunicaciones Institucionales.**

Las trabajadoras y los trabajadores del Instituto tienen la responsabilidad de observar las políticas de comunicación institucional con lenguaje incluyente y perspectiva de género, referentes a publicaciones y entrevistas con los medios de comunicación social y otras presentaciones en público que se relacionen con las actividades del Instituto.

**Sistemas de cómputo e información electrónica.**

Las trabajadoras y los trabajadores del Instituto tienen la responsabilidad de cumplir con los lineamientos de seguridad de la información, en materia de uso de sistemas de cómputo e informática.

En ese sentido, el acceso a los sistemas, al procesamiento y almacenamiento de datos, así como el hardware y software que de manera individual tienen asignado, debe utilizarse sólo para los propósitos autorizados.

Asimismo, deben estar conscientes que la información que generen y desarrolleen, como resultado de sus actividades, es propiedad del Instituto.

**Conducta en el centro de trabajo**

**Excelencia en el servicio.**

Las trabajadoras y los trabajadores, y las y los integrantes de los Órganos del Instituto tienen la responsabilidad de responder eficientemente a las necesidades y expectativas de servicio de nuestras usuarias y usuarios internos, las y los derechohabientes, acreditadas/os, patronas/es y de la sociedad en general, que permita mantener e incrementar la imagen de credibilidad, confianza e integridad del Infonavit, así como la satisfacción propia con apego a los principios de derechos humanos consagrados en el marco jurídico nacional.

**Respeto a la diversidad.**

Las trabajadoras y los trabajadores, y las y los integrantes de los Órganos del Instituto tienen la responsabilidad de promover un ambiente de trabajo donde tiene cabida la diversidad y en el que se valoran y respetan las diferencias, en el que todas y todos son tratados con dignidad, igualdad y respeto. Deben fomentar un clima laboral en el que no se permita el ejercicio de prácticas discriminatorias con base en uno o más de los siguientes motivos: origen étnico o nacional, el color de piel, la cultura, el sexo, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, económica, de salud o jurídica, la religión, la apariencia física, las características genéticas, la situación migratoria, el embarazo, la lengua, las opiniones, las preferencias sexuales, la identidad o filiación política, el estado civil, la situación familiar, las responsabilidades familiares, el idioma, los antecedentes penales o cualquier otro motivo que atente contra la dignidad de la persona humana y tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas. Esto se encuentra armonizado con la Política de Igualdad Laboral y No Discriminación del Instituto.

Un principio de la cultura organizacional del Instituto es el de brindar igualdad de oportunidades a todas las personas calificadas, incluyendo a grupos en situación de vulnerabilidad, en las diversas prácticas de empleo, como son el reclutamiento y la selección, la compensación, el entrenamiento y la capacitación que facilite la promoción y el ascenso de las trabajadoras y los trabajadores.

**Respeto a la dignidad de las personas.**

Las trabajadoras y los trabajadores, y las y los integrantes de los Órganos del Instituto tienen la responsabilidad de velar por el respeto, promoción, garantía y protección de los derechos humanos y de ninguna forma propiciar el desarrollo de situaciones de cualquier tipo de acoso, hostigamiento, discriminación e intimidación en las relaciones laborales, profesionales o contractuales establecidas en el ejercicio de sus funciones.

**Salud y Seguridad.**

Las trabajadoras y los trabajadores, y las y los integrantes de los Órganos del Instituto tienen la responsabilidad de adoptar las mejores prácticas en materia de salud y prevención de riesgos laborales. Deben asumir la obligación de mantener su lugar de trabajo seguro y saludable, así como desarrollar una conciencia de seguridad individual y colectiva.

Deben comprometerse con alcanzar altos niveles de productividad y eficiencia por lo que un clima laboral armonioso debe orientarse a prevenir el abuso del alcohol y el consumo de drogas y sustancias químicas ilegales.

**Conducta ante las y los derechohabientes, acreditadas/os, patronas/es y sociedad en general**

**Actividades políticas.**

Las trabajadoras y los trabajadores, y las y los integrantes de los Órganos del Instituto tienen la responsabilidad de ejercer sus derechos políticos siempre y cuando no interfieran con el cumplimiento de sus deberes y responsabilidades. Sus actividades políticas deben ser desempeñadas estrictamente en el ejercicio individual o colectivo, fuera de los horarios de trabajo y sin utilizar activos, el nombre o logotipo del Instituto.

**Conflictos de intereses.**

**Definición.**

La situación que se presenta cuando los intereses personales, familiares o de negocios de las trabajadoras y los trabajadores del Instituto puedan afectar el desempeño independiente e imparcial de sus empleos, cargos, comisiones o funciones.

Las trabajadoras y los trabajadores, y las y los integrantes de los Órganos del Instituto tienen el compromiso de que en cualquier asunto en el que tengan un posible conflicto de intereses deben manifestarlo y abstenerse de toda intervención en dicho asunto. Igualmente deben abstenerse de promover o participar, a título personal, en la atención de solicitudes, planteamientos o recursos que cualquier tercero promueva ante el Instituto.

**Regalos.**

Las trabajadoras y los trabajadores, y las y los integrantes de los Órganos del Instituto sólo pueden aceptar regalos o cortesías si se trata de obsequios que no sean dinero en efectivo, y que tengan un valor nominal inferior o igual al valor acumulado en el año equivalente a 10 veces el valor de la Unidad de Medida y Actualización.

**Empleo:**

Las trabajadoras y los trabajadores, y las y los integrantes de los Órganos del Instituto no deberán desempeñar su trabajo y a la vez brindar sus servicios para cualquier organización que realice operaciones con el Instituto.

**Familiares.**

Las trabajadoras y los trabajadores, y las y los integrantes de los Órganos del Instituto que tengan algún familiar trabajando en el Instituto, o pretendan que algún familiar ingrese a trabajar al Instituto, deben apegarse a las políticas de reclutamiento, selección y contratación de personal establecidas por el Infonavit.

**Transacciones comerciales de índole personal o de grupo.**

Las trabajadoras y los trabajadores deben evitar, dentro de las operaciones del Instituto, la realización de transacciones comerciales en donde exista un interés económico, personal, familiar o del grupo, directo o indirecto.

**Transparencia en la información**

Las trabajadoras y los trabajadores, y las y los integrantes de los Órganos del Instituto tienen la responsabilidad de velar y proveer lo necesario para garantizar el acceso de toda persona a la información pública que genera el Infonávit. El acceso a la información pública es un derecho humano y una herramienta fundamental para la construcción de ciudadanía.

Asimismo, tienen la obligación de salvaguardar y utilizar de forma responsable, segura y objetiva la información clasificada como confidencial y reservada, respetando el carácter de reservada de acuerdo a la normatividad aplicable en materia de transparencia.

Las trabajadoras y los trabajadores, y las y los integrantes de los Órganos del Instituto tienen la responsabilidad de advertir, entre ellas/os o a terceras personas, cuando en apego a la normatividad aplicable en materia de transparencia se revele información confidencial y/o reservada.

**Violaciones al Código de Ética**



Las violaciones a este Código serán objeto de sanciones. Las sanciones se aplicarán conforme a la normatividad interna del Instituto en materia laboral, así como a las disposiciones normativas aplicables.

Las trabajadoras y los trabajadores, y las y los miembros de los Órganos del Instituto deben emprender las acciones necesarias para asegurar:

Que las y los miembros de los Órganos del Instituto reporten las violaciones de leyes, reglas o regulaciones del Código de Ética a la Comisión de Vigilancia;

Que las trabajadoras y los trabajadores del Instituto reporten las violaciones de leyes, reglas o regulaciones del Código de Ética a la Subdirección General de Administración y Recursos Humanos, a través de la Coordinación de Recursos Humanos, y a la Contraloría General, según corresponda.

El Instituto no permitirá represalias por cualquier reporte realizado.

#### Cumplimiento del Código de Ética

Las trabajadoras y los trabajadores, y las y los integrantes de los Órganos del Instituto, en el ámbito de su competencia tienen la obligación de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos de conformidad con los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad.

Las trabajadoras y los trabajadores, y las y los integrantes de los Órganos del Instituto deben cumplir este Código de Ética en sus actividades internas y externas para la atención de las y los derechohabientes, acreditadas/os, y sociedad en general. Para ello, es necesario conocerlo a fondo, ser sensibles y conducirse conforme a los valores institucionales y a los derechos humanos.

La Administración del Instituto deberá emprender las acciones necesarias para promover el conocimiento y cumplimiento de este Código de Ética.

#### Entrada en vigor

El Código de Ética entrará en vigor al día siguiente de su aprobación por la Asamblea General del Infonavit.

Asimismo, se instruye a la Administración del Instituto para que proceda a publicar en el Diario Oficial de la Federación, el presente código de ética con las adecuaciones aprobadas.

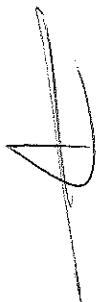
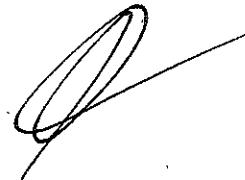
#### Nota

Para el Distintivo Empresa Incluyente "Gilberto Rincón Gallardo" se considera como grupos en situación de vulnerabilidad a las personas con discapacidad, personas adultas mayores, personas con VIH, personas de la comunidad Lésbico, Gay, Bisexual, Transexual, Transgénero, Travesti e Intersexual (LGBTITI), personas liberadas, mujeres y hombres jefes de familia con hijos con discapacidad o al cuidado de personas adultas mayores enfermas, personas afromexicanas y grupos indígenas.

Este Código fue aprobado por Acuerdo número 1954, en la sesión ordinaria número 113 de la Asamblea General del Infonavit celebrada el nueve de diciembre de dos mil diecisésis.- El Secretario General y Jurídico, Omar Cedillo Villavicencio.- Rúbrica.

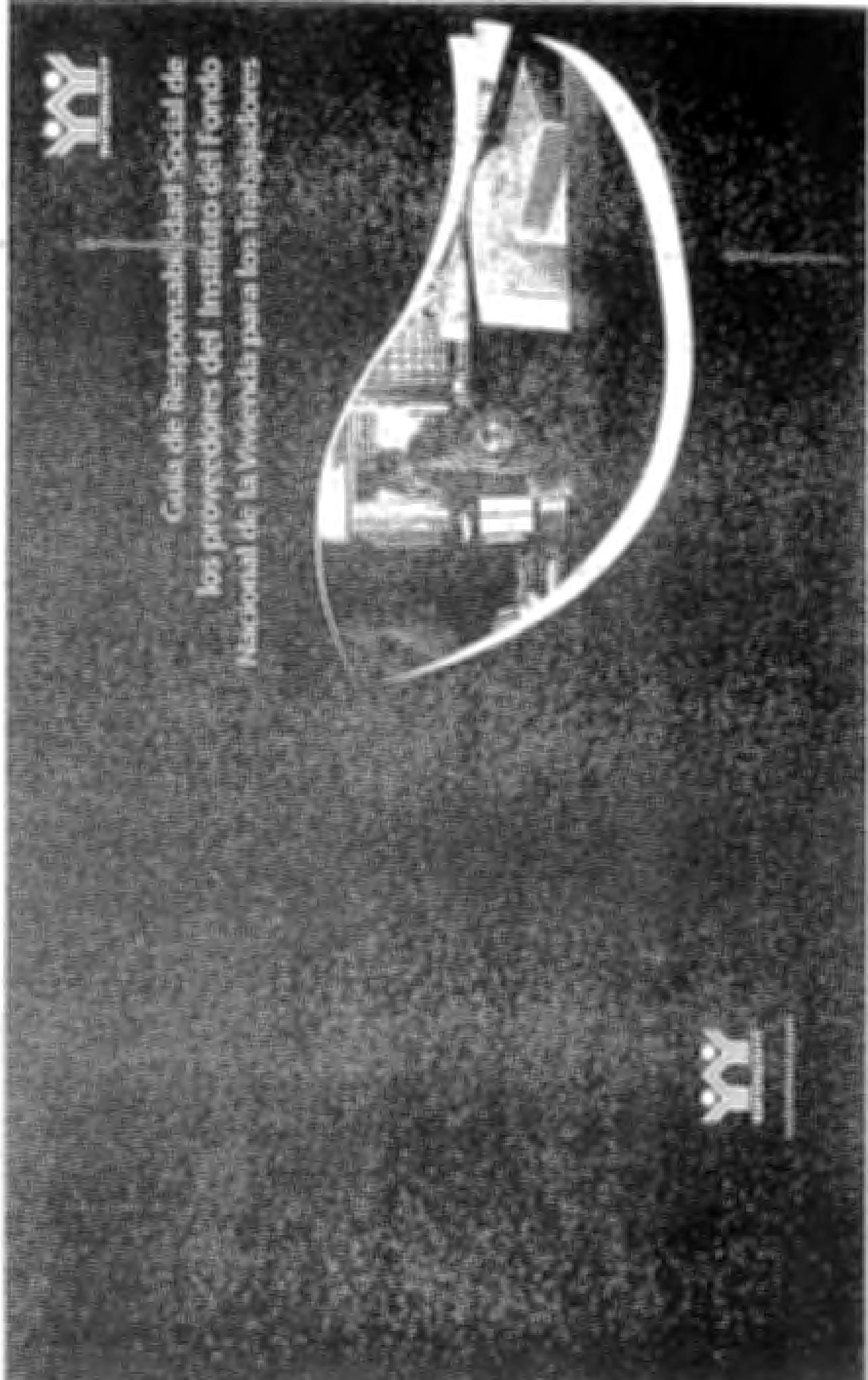
(R.- 451702)

# ANEXO CINCO



*Contrato CT-0003-18.*





## Conducta ética

La Guía de Responsabilidad Social, proporciona a los proveedores un marco para comprender qué se espera de ustedes en cuanto al desempeño y a la toma de decisiones.

Detalla principios claves y conductas de apoyo que surgen de nuestros valores esenciales.

Los principios de responsabilidad social del proveedor, estarán basados en el Código de Ética del Infonavit y buscan resaltar los principios y comportamientos que definen nuestra relación con los proveedores.

Nuestros proveedores deberán difundir dentro de su organización la presente Guía y fomentar su aplicación.



## Conductas ante derechohabientes, acreditados, patrones y sociedad en general

El Infonavit espera que sus proveedores satisfagan los requerimientos y/o necesidades del Instituto con comportamientos que vayan alineados a la vocación social y atención al servicio que se presta; para lo cual es imprescindible que se conduzcan siempre a las siguientes conductas éticas:

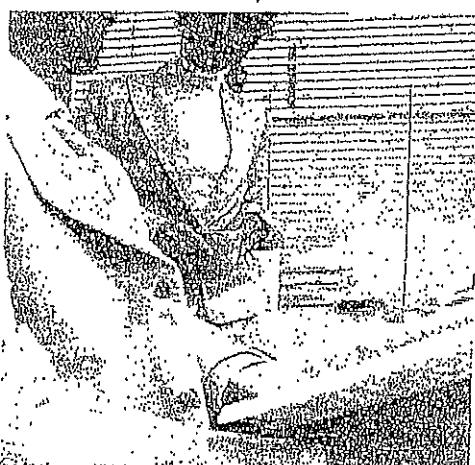
- Contribuir a la salvaguarda del patrimonio del Instituto, comunicando con oportunidad cualquier mal uso de los recursos institucionales del que tenga conocimiento.
- Guardar discreción y reserva sobre documentos, hechos e información a que tenga acceso y conocimiento.
- Actuar con honradez, rectitud e integridad evitando con ello su participación en cualquier acto de corrupción.
- El trato con cordialidad, respeto y compromiso son conductas imprescindibles para los derechohabientes, acreditados y patrones.

## Conductas con respecto al Instituto

Garantizar que los registros, informes y controles financieros reflejen de manera fidedigna y exhaustiva todos los aspectos relacionados con la condición financiera y los resultados de las operaciones del proveedor, observando rigurosamente las sanas prácticas y principios contables.

En caso de acceder a sistemas de cómputo e informática propiedad del Infonavit, debe cumplir con las políticas institucionales de seguridad. El acceso a los sistemas, al procesamiento y almacenamiento de datos, así como el hardware y software que de manera individual tienen asignado, deben utilizarse sólo para los propósitos autorizados.

La información que generen y desarrollen, como resultado de sus actividades, es propiedad del Instituto, de acuerdo con el contrato de servicios estipulado y firmado.



## Conductas en el centro de trabajo

Es deseable que los proveedores promuevan en sus organizaciones un ambiente de trabajo donde tenga cabida la diversidad y en el que se valoren y se respeten las diferencias, en el que todos sean tratados con dignidad, igualdad y respeto. Fomentar un clima laboral en el que no se permita el ejercicio de prácticas discriminatorias por raza, religión, nacionalidad, sexo, orientación sexual, edad o capacidades diferentes.

Velar por el respeto a los derechos humanos y de ninguna forma propiciar el desarrollo de situaciones de cualquier tipo de acoso e intimidación en las relaciones laborales, profesionales o contractuales establecidas en el ejercicio de sus funciones.

Deben comprometerse con alcanzar altos niveles de productividad y eficiencia por lo que un clima laboral armonioso debe orientarse a prevenir el abuso del alcohol y el consumo de drogas y sustancias químicas ilegales.

Adoptar las mejores prácticas en materia de salud y prevención de riesgos laborales asumiendo la obligación de mantener su lugar de trabajo seguro y saludable, así como desarrollar una conciencia de seguridad individual y colectiva.

## Conductas ante empleados y funcionarios del Instituto

En cualquier asunto en el que tengan posible conflicto de intereses deben manifestarlo y abstenerse de toda intervención. Igualmente deben abstenerse de promover o participar, a título personal, en la atención de solicitudes, planteamientos o recursos que cualquier tercero promueva ante el Instituto.

Los proveedores deben evitar:

- Realizar transacciones comerciales en donde exista un interés económico, personal, familiar o del grupo que represente de manera directa o indirecta.
- Ofrecer regalos o cortesías que tengan un valor nominal superior al valor acumulado en el año equivalente a 10 veces el salario mínimo diario vigente.
- Obsequiar dinero en efectivo.
- Recibir servicios a título personal de trabajadores y funcionarios del Instituto.

Si surge un problema ético o de cumplimiento legal que le genere dudas, usted tiene la responsabilidad de plantearlo a la Contraloría Interna del Instituto.

## Responsabilidad del proveedor

Como proveedor, su rol comienza pero no finaliza con la comprensión del Código de Ética y los valores del Infonavit.

Denuncie cualquier violación al Código de Ética y de esta Guía en el Sitio de Internet del Infonavit: [www.Infonavit.org.mx](http://www.Infonavit.org.mx)  
Puede hacerlo de forma anónima.

