

**CONTRATO DE ADHESION PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES QUE CELEBRAN POR UNA PARTE EL INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL DE LA VIVIENDA PARA LOS TRABAJADORES, REPRESENTADO EN ESTE ACTO POR SU \_\_\_\_\_ Y APODERADO, \_\_\_\_\_, A QUIEN EN EL CURSO DE ESTE INSTRUMENTO SE LE DENOMINARÁ “EL INFONAVIT” Y POR LA OTRA, LA PERSONA MORAL DENOMINADA \_\_\_\_\_, REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR SU (APODERADO O REPRESENTANTE) LEGAL, (LICENCIADO) \_\_\_\_\_, 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 con personalidad jurídica y patrimonio propio, creado por Ley que entró en vigor el 24 de abril de 1972, cuyo objeto fundamental es el administrar el Fondo Nacional de la Vivienda, a fin de establecer y operar un sistema de financiamiento que permita a los trabajadores obtener crédito barato y suficiente para: la adquisición en propiedad de habitaciones cómodas e higiénicas; construcción, reparación, ampliación o mejoramiento de sus habitaciones; pago de pasivos contraídos por los conceptos anteriores; coordinar y financiar programas de construcción de habitaciones destinadas a ser adquiridas en propiedad por los trabajadores.

**1.2.** Que con el propósito de abatir el problema relativo a la recuperación de créditos a la vivienda, requiere la contratación de “**EL PROVEEDOR**”, para que apoye en los trabajos relativos a la gestoría de cobranza extrajudicial, preventiva y administrativa, promoción de soluciones, centros de atención y solución y, centros de atención telefónica

Considerando como cuentas en recuperación de cartera vigente, todas las cuentas de 0 a 3 omisos, con el objetivo de contener la caída de las cuentas a cartera vencida.

Considerando como cuentas en Recuperación de Cartera Vencida, todas las cuentas de 4 a 9 omisos vencidos, o más omisos cuando por estrategia de negocio se defina

**1.3** Que a solicitud de la Subdirección General de Administración de Cartera, el Comité de Adquisiciones y Arrendamientos de Bienes y Contratación de Servicios, en la Segunda Sesión Ordinaria del año 2018, de fecha 6 de Julio de 2018, se aprobó la modificación, del Procedimiento Específico para la Contratación de Proveedores Especializados en materia de Servicios de Cobranza, para la Subdirección General de Administración de Cartera.

**1.4.** Que \_\_\_\_\_ tiene su domicilio social en \_\_\_\_\_

- 1.5. Que el \_\_\_\_\_, acredita su personalidad como \_\_\_\_\_ y Apoderado del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores, con testimonio de la Escritura Pública número \_\_\_\_\_, de fecha \_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_, pasada ante la fe del \_\_\_\_\_, Notario Público número \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_, 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, dichos recursos fueron autorizados en los términos de la Partida Presupuestal No. 533 y partida 504 "Telégrafos y Correos", según corresponda

**2. DECLARA "EL PROVEEDOR":**

- 2.1 Que es una sociedad constituida en el país y con domicilio social en \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_, según consta en la escritura pública número \_\_\_\_\_, de fecha del \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_, pasada ante la fe del Notario Público número \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_, licenciado \_\_\_\_\_, cuyo primer testimonio ha quedado debidamente inscrito en el Registro Público de la Propiedad y de Comercio del \_\_\_\_\_, con fecha \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_, bajo el Folio \_\_\_\_\_ número \_\_\_\_\_.
- 2.2. Que para los efectos legales a que haya lugar, señala como domicilio el ubicado en la Calle de \_\_\_\_\_, Fraccionamiento \_\_\_\_\_, Código Postal \_\_\_\_\_, en la Ciudad \_\_\_\_\_.
- 2.3. Que para recibir avisos y notificaciones señala como cuenta de correo electrónico \_\_\_\_\_.
- 2.4. Que \_\_\_\_\_, apoderado legal acredita su personería mediante el primer testimonio de la escritura pública número \_\_\_\_\_, de fecha del \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_, pasada ante la fe del Notario Público número \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_, licenciado \_\_\_\_\_, cuyo primer testimonio ha quedado debidamente inscrito en el Registro Público de la Propiedad y de Comercio del \_\_\_\_\_, con fecha \_\_\_\_\_, bajo el Folio \_\_\_\_\_ número \_\_\_\_\_.
- 2.5. Que para el debido cumplimiento y desarrollo de sus actividades, y conforme a los requisitos para la Contratación de Servicios Profesionales en Materia de Cobranza Domiciliaria, cuenta con lo siguiente:

**a) CERTIFICACION**

**"EL PROVEEDOR"** se compromete a contar con la certificación ISO 9001 de sus procesos o certificación de sus procesos emitida por entidad reconocida por INFONAVIT, relativos a los servicios objeto de este contrato, en un plazo no mayor de 6 meses de firmado y formalizado el presente contrato.

En el caso de proveedores locales de servicios de recuperación de cartera, con una cartera total asignada al proveedor menor a 1,000 créditos, se estará exento de presentar la certificación de sus procesos.

**“EL PROVEEDOR”** se compromete a establecer programas de certificación conforme **al Estándar de Competencia Laboral Código EC0282.01**. (“Asesoría en materia hipotecaria por vía extrajudicial”) o certificación emitida por entidad reconocida por INFONAVIT, para acreditar al total del personal de supervisión y por lo menos el 25% de los asesores de gestión, que ejecuten actividades relativas a los servicios objeto de este contrato, a más tardar al sexto mes de firmado y formalizado el presente contrato.

#### **b) CAPACITACIÓN**

**“EL PROVEEDOR”** se obliga a capacitar al personal que ejecutará o administrará actividades en la prestación de los servicios materia del presente contrato y el **“INFONAVIT”** podrá requerirle las constancias que acrediten la capacitación misma que puede ser vía electrónica, autodidacta, de manera presencial, en cualesquiera de las instalaciones y en cualquier otra forma y canal **“EL INFONAVIT”** en su momento solicite.

#### **c) EVALUACIONES PERIÓDICAS**

**“EL PROVEEDOR”** acepta que **“EL INFONAVIT”** podrá efectuar evaluaciones periódicas al personal en la prestación de los servicios objeto de este contrato, a fin de determinar la calidad y capacidad en los conocimientos relacionados con los servicios materia del presente. La evaluación se llevará a cabo al amparo de la normativa vigente para este tipo de servicios declarando **“EL PROVEEDOR”** conocerlas; así mismo, este último acepta su aplicación y las adecuaciones que en lo futuro se efectuó a dicha normativa durante la vigencia de este contrato.

#### **d) REGISTRO REDES INFONAVIT**

**“EL PROVEEDOR”** se obliga a registrar en el **“Sistema de Redes de INFONAVIT”**, o en el sistema que **“EL INFONAVIT”** señale, la información básica determinada al efecto por el Instituto, tanto de **“EL PROVEEDOR”**, como de los directivos, representantes, asesores de cobranza, empleados, prestadores de servicios o asociados que sean integrados a las actividades objeto del contrato, así como actualizarla mensualmente, dentro de los primeros diez días de cada mes, pudiendo **“EL INFONAVIT”** en cualquier momento podrá solicitar los documentos verificativos de la información proporcionada

**e) INFORMACIÓN FINANCIERA**

“EL PROVEEDOR” entregará a “EL INFONAVIT” la información financiera que le requiera, con el propósito de que sea analizada y evaluada. En el caso de que la situación financiera se determine como no aceptable, “EL INFONAVIT” podrá solicitar á a “EL PROVEEDOR” cualquier tipo de garantía que le permita avalar la recuperación de la cartera asignada a “EL PROVEEDOR”, o bien “EL INFONAVIT” podrá dar por vencido anticipadamente el presente contrato. “EL PROVEEDOR” acepta que el “EL INFONAVIT” fije los índices financieros mínimos aceptables como medio de valuación.

**f) INFRAESTRUCTURA E INSTALACIONES**

Que para el debido cumplimiento y desarrollo de sus actividades, “EL PROVEEDOR” cuenta con las instalaciones disponibles para la prestación de los servicios objeto de este contrato, acreditando su propiedad o posesión mediante escritura pública, contrato de arrendamiento o documento legal que lo acredite debidamente, en cada entidad federativa donde presta sus servicios, a efecto de que los trabajadores acreditados relacionados con los procesos de recuperación, sean atendidos en días y horas hábiles.

Cada una de las instalaciones con las que “EL PROVEEDOR” cuenta para prestar sus servicios tendrá las siguientes características:

- Logotipo y/o razón social del prestador de servicios, localizado en forma visible en la parte exterior de las oficinas.
- Área de recepción.
- Área de atención a acreditados. Espacio independiente al destinado para la administración y operación.
- 2 o más líneas telefónicas.
- Impresora láser.
- Equipo de cómputo con acceso a internet y software compatible con Microsoft Office.
- Servicio de correo electrónico.
- Al menos un equipo telefónico para el registro de las gestiones por cada 300 cuentas asignadas para su conexión a la plataforma de operación y comunicación que “EL INFONAVIT” determine. Cada equipo tendrá una asignación única por cada asesor.
- Accesos a los sistemas de administración de cobranza que “EL INFONAVIT” determine.
- Proveer a todos los asesores de uniformes e identificaciones.
- Para despachos con centros de atención telefónica, (Call-Center), contar con las instalaciones, características de telecomunicaciones y equipamiento establecido en las Especificaciones Tecnológicas que se establecen en el **Anexo 2**.
- Los despachos que cuenten con un Centro de Contacto Especializado para el FPP deberán tener con una conexión LAN to LAN al IVR de “EL INFONAVIT”.

### g) Perfil profesional

Para cumplir con el objeto del presente contrato, **“EL PROVEEDOR”** se compromete a designar el personal suficiente y con el perfil necesario.

**“EL PROVEEDOR”** declara contar con una metodología definida y sustentada para el proceso de selección de personal, cuyos resultados le aseguren a **“EL INFONAVIT”** que el personal y la estructura organizacional de **“EL PROVEEDOR”** cubren los requisitos mínimos necesarios para el cumplimiento del objeto del presente contrato.

Los requisitos mínimos que el personal de **“EL PROVEEDOR”** debe cubrir son:

- Al menos el 50% del personal designado para prestar servicios a **“EL INFONAVIT”** deberá contar con, mas de un año de experiencia en cobranza. **“EL PROVEEDOR”** se obliga contar con la documentación que lo avale.
- **“EL PROVEEDOR”** se compromete a que el 75% del personal empleado o asociado que ejecute alguna actividad relativa a los servicios objeto de este contrato cuente con la capacitación en el Modelo INFONAVIT, así como en el desarrollo de las Competencias de Cultura definidas por **“EL INFONAVIT”** a más tardar al sexto mes de firmado y formalizado el presente contrato. Cuando **“EL PROVEEDOR”** integre nuevo personal a actividades relacionadas con la prestación del servicio, se compromete a que en un plazo no mayor a 6 meses dicho personal contará con la capacitación en el Modelo INFONAVIT, así como en el desarrollo de las Competencias de Cultura definidas por **“EL INFONAVIT”**.
- Con experiencia en el manejo y administración de sistemas de información (Microsoft Office).
- Contar con un supervisor por cada 15 asesores.

**“EL PROVEEDOR”** deberá someter a una evaluación de confiabilidad al personal que preste servicios objeto del presente contrato, para los puestos y servicios que al efecto establezca **“EL INFONAVIT”**, por la empresa que se determine para tal fin. Además de garantizar que no son cónyuges o parientes consanguíneos o por afinidad hasta el primer grado, o parientes civiles de empleados de **“EL INFONAVIT”**.

- 2.6. 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 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.

- 2.7. Que para comprobar la veracidad de lo establecido en la declaración 2.6 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 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.
- 2.8. Que manifiesta bajo protesta de decir verdad que **“EL INFONAVIT”** no es el único cliente al que le presta servicios.
- 2.9. Que está consciente de las necesidades que motivan a **“EL INFONAVIT”** para la celebración del presente contrato y en pleno conocimiento de los alcances y procedimientos para la realización de la cobranza que se desarrollará en favor de **“EL INFONAVIT”**, y conforme a las condiciones que se pactan en este instrumento y en los documentos que como anexos formen o lleguen a formar parte del mismo.
- 2.10. 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.
- 2.11. Que está y se mantendrá al corriente en el pago del Impuesto sobre la Renta, manifestando que su Registro Federal de Contribuyentes le corresponde el No. \_\_\_\_\_ y que se encuentra al corriente y se mantendrá al corriente en el pago de las cuotas obrero patronales y de las contribuciones de seguridad social y que su registro en el Instituto Mexicano del Seguro Social es el número \_\_\_\_\_ y ante el Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores es el número \_\_\_\_\_.

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

## **CLÁUSULAS:**

### **PRIMERA.- OBJETO DEL CONTRATO.**

1. **“EL PROVEEDOR”** se obliga a proporcionar a **“EL INFONAVIT”**, el servicio profesional de cobranza, a través de visitas domiciliarias y acciones de promoción, mismo que se desarrollará conforme a los requerimientos contenidos en el **“PROGRAMA DE ABATIMIENTO DE CARTERA VENCIDA Y DE RECUPERACION DE ACREDITADOS”** de **“EL INFONAVIT”** descrito a continuación:
  - a) La Cobranza Domiciliaria se realizará a través de visitas personalizadas y/o atender en oficinas del proveedor de servicios a cada uno de los acreditados con recibos vencidos cuyo crédito les haya sido asignado para recuperar el importe vencido.
  - b) Realizar un Diagnóstico/Verificación de Situación del Acreditado y/o Vivienda
  - c) Realizar visitas domiciliarias para ofrecer al acreditado los beneficios, apoyos y soluciones del **“ESQUEMA DE COBRANZA SOCIAL”**.
  - d) Realizar visitas domiciliarias para diagnosticar la situación del acreditado, la situación de la vivienda y el entorno de la vivienda. Por estrategia especial **“EL INFONAVIT”** podrá requerir a **“EL PROVEEDOR”** dictaminar la situación del acreditado, la de su vivienda y la de su entorno vía gestión telefónica, informándole de manera oportuna a **“EL PROVEEDOR”** las condiciones para su gestión-
  - e) Mantenimiento de cuentas al corriente durante el plazo de seguimiento que requiere **“EL INFONAVIT”**, a fin de asegurar el cumplimiento de las obligaciones del acreditado respecto a los productos o beneficios otorgados a éste conforme a las estrategias de recuperación de **“EL INFONAVIT”**.
  - f) Visitas domiciliarias a créditos en ejercicio de Prórroga, cuando se detecta que el acreditado ha perdido la relación laboral y no está en posibilidad de cubrir sus recibos vencidos.
  
2. **“EL PROVEEDOR”** se obliga a proporcionar, a solicitud específica de **“EL INFONAVIT”**, en el caso de contar con centros de atención telefónica el servicio especializado de atención telefónica de los acreditados de **“EL INFONAVIT”**, sobre aspectos relativos a la administración de cartera y procesos de cobranza de los créditos otorgados, con respecto a:
  - a) Contestar llamadas de entrada remitidas por Infonatel para atender requerimientos de información de los acreditados en materia de cartera y cobranza, mediante las guías informativas contenidas en el Manual de Servicio establecido por **“EL INFONAVIT”**, que declara **“EL PROVEEDOR”** conocer, aceptando su aplicación y las adecuaciones que durante la vigencia del contrato se efectúen a dicha normativa.

- b) Contestar llamadas de entrada remitidas por Infonatel para atender solicitudes de resolución de problemas de los acreditados en materia de cartera y cobranza, mediante los productos y procesos contenidos en el Manual de Servicio establecido por **“EL INFONAVIT”**, que declara **“EL PROVEEDOR”** conocer, aceptando su aplicación y las adecuaciones que durante la vigencia del contrato se efectúen a dicha normativa.
  - c) Realizar llamadas de salida de enlace con las áreas institucionales de **“EL INFONAVIT”**, o el Prestador de Servicios de Recuperación de Cartera correspondiente, para la atención de solicitudes de resolución de problemas de los acreditados no comprendidos en los productos de solución contenidos en el Manual de Servicio establecido por **“EL INFONAVIT”**, que declara **“EL PROVEEDOR”** conocer, aceptando su aplicación y las adecuaciones que durante la vigencia del contrato se efectúen a dicha normativa.
  - d) Realizar el monitoreo y seguimiento de las llamadas recibidas, atendidas y realizadas, conforme al Manual de Servicio establecido por **“EL INFONAVIT”**, que declara **“EL PROVEEDOR”** conocer, aceptando su aplicación y las adecuaciones que durante la vigencia del contrato se efectúen a dicha normativa.
  - e) **“EL PROVEEDOR”** se obliga a conservar un resguardo de los audios generados de las gestiones de cobranza realizadas mediante el canal telefónico por un periodo mínimo de 12 (doce) meses a partir de la fecha en que estas se realizan, derivado de la necesidad de contar con evidencias de gestión con fines de facturación, así como auditorías y monitoreo de calidad del servicio prestado a **“EL INFONAVIT”**, debiendo apegarse para el resguardo y entrega de la información a lo establecido en el Anexo 2 (Especificaciones Tecnológicas) y considerando que el plazo para la entrega de información que **“EL INFONAVIT”**, le solicite deberá realizarse en un plazo no mayor a 3 (tres) días naturales a partir de la solicitud.
3. **“EL PROVEEDOR”** se obliga a proporcionar, a solicitud específica de **“EL INFONAVIT”**, en el caso de contar con **Centro de Contacto Especializado del Fondo de Protección de Pagos (FPP)** el servicio especializado de asesoramiento a los acreditados de **“EL INFONAVIT”** sobre las opciones que tienen para el pago de su crédito, a través del siguiente modelo de operación:
- a) Realizar y atender llamadas (entrada y salida) de los acreditados previamente seleccionados por **“EL INFONAVIT”** para asesorarlos con respecto a las alternativas de pago vigentes de **“EL INFONAVIT”**, que declara **“EL PROVEEDOR”** conocer, aceptando su aplicación y las adecuaciones que durante la vigencia del contrato se efectúen a dicha normativa. (algunas llamadas de entrada serán dirigidas a través del IVR de **“EL INFONAVIT”**).



- b) Envío de notificaciones vía correo postal, mensajes de texto o correo electrónico a los acreditados de previamente seleccionados por **“EL INFONAVIT”** para asesorarlos con respecto a las alternativas de pago vigentes de **“EL INFONAVIT”**, que declara **“EL PROVEEDOR”** conocer, aceptando su aplicación y las adecuaciones que durante la vigencia del contrato se efectúen a dicha normativa.
  
- c) En caso de no tener contacto con los acreditados a través de los medios mencionados en el los incisos anteriores se deberán realizar visitas domiciliarias a los acreditados previamente seleccionados por **“EL INFONAVIT”** para asesorarlos con respecto a las alternativas de pago vigentes de **“EL INFONAVIT”**, que declara **“EL PROVEEDOR”** conocer, aceptando su aplicación y las adecuaciones que durante la vigencia del contrato se efectúen a dicha normativa.

## **SEGUNDA.- CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS.**

**“EL PROVEEDOR”** se obliga a proporcionar los servicios materia del presente contrato de conformidad con las bases siguientes:

1. La cobranza se desarrollará de conformidad con el **“PROGRAMA DE ABATIMIENTO DE CARTERA VENCIDA Y DE RECUPERACION DE ACREDITADOS”**, con base a los requerimientos y modalidades establecidos para tal efecto, sin perjuicio de que **“EL INFONAVIT”** en cualquier momento modifique las características y procedimientos consignados.

2. **“EL PROVEEDOR”** deberá lograr la reanudación de los pagos de aquellos acreditados que se encuentren en omisión de pago, independientemente del régimen a que se encuentren sujetos: Régimen Especial de Amortización (REA) o Régimen Ordinario de Amortización (ROA) y hayan sido asignadas por **“EL INFONAVIT”** para su recuperación.

3. **“EL PROVEEDOR”** deberá realizar acciones preventivas con el objeto de evitar que los créditos presenten omisiones en sus pagos; para lo cual **“EL PROVEEDOR”** se obliga a atender concretamente la encomienda de la gestión o gestiones relacionadas con los beneficios, apoyos y soluciones de la **“COBRANZA SOCIAL”** y otras estrategias especiales que designe **“EL INFONAVIT”**, obligándose por su parte a realizar dichas encomiendas con toda diligencia y capacidad que el caso requiera.

4. **“EL PROVEEDOR”** no podrá recibir pagos de los acreditados, por lo que deberá canalizarlos a las instituciones bancarias facultadas para la recepción de pagos.

5. **“EL PROVEEDOR”** reconoce y acepta que toda la documentación e información generada y obtenida con motivo de la prestación de los servicios materia del presente contrato, son propiedad de **“EL INFONAVIT”** por lo que, **“EL PROVEEDOR”** se obliga a entregarla a **“EL INFONAVIT”** en un término no mayor de 5 (cinco) días a partir de que sea requerida.

**6. “EL PROVEEDOR”** se obliga a proporcionar a **“EL INFONAVIT”** cuando éste así se lo requiera, el informe detallado del resultado y conclusiones de la cobranza realizada, convenios de pago, Números de Seguridad Social de los acreditados, y diagnóstico de la vivienda deshabitada, abandonada o irregular que se detecte, localizar al acreditado, realizar las visitas y/o llamadas al acreditado que sean necesarias para negociar su adeudo, promover ante los Acreditados el pago de los recibos vencidos, emitir y entregar los talones de pago, regularizar cambio de régimen, actualizar datos demográficos y de contacto con el titular y reportarlos al Instituto, cumplir las metas mensuales de actualización y estandarización telefónica, entregar estados de cuenta, entregar información impresa emitida por INFONAVIT, diagnosticar y reportar los créditos que no pudo recuperar, asistir a las reuniones convocadas por el Instituto; todo esto a través del sistema y formatos que **“EL INFONAVIT”** defina. Esta información es obligatoria para que se proceda a pagar lo recuperado. Por estrategia especial INFONAVIT diagnosticar/verificar la situación del acreditado y/o vivienda, con o sin entrega de comunicación al acreditado, que permita la toma de decisiones para el proceso de recuperación.

**7.-** En cumplimiento del objeto materia del presente contrato **“EL PROVEEDOR”** se obliga a observar y aplicar los **“LINEAMIENTOS DE SERVICIOS EN MATERIA DE COBRANZA DE CRÉDITOS”**, mismos que se agregan al presente documento debidamente firmado por las partes como **Anexo No.1**.

**8.-** Cuando **“EL PROVEEDOR”** cuente con autorización específica de **“EL INFONAVIT”** para instalar y operar un Centro de Atención y Solución Autorizado denominado CASA, con ubicación y cobertura específica, deberá operar conforme a los lineamientos vigentes para este tipo de servicios, que declara **“EL PROVEEDOR”** conocer, aceptando la adecuaciones que durante la vigencia del contrato se efectúen a dicha normativa.

**9.-** Cuando **“EL PROVEEDOR”** cuente con autorización específica de **“EL INFONAVIT”** para instalar y operar un Centro de Contacto Especializado para el FPP, deberá operar conforme a los lineamientos vigentes para este tipo de servicios, que declara **“EL PROVEEDOR”** conocer, aceptando las adecuaciones que durante la vigencia del contrato se efectúen a dicha normativa.

**“EL PROVEEDOR”** se obliga a alinear sus actuaciones con las condiciones establecidas legalmente a los Despachos de Cobranza para la realización de gestiones de cobro, negociación o reestructuración de créditos, préstamos o financiamientos concedidos por Entidades Financieras, en específico la Disposición Cuarta de las Disposiciones de carácter general aplicable a las entidades financieras en materia de despachos de cobranza, publicadas en el Diario Oficial de la Federación el siete de octubre de dos mil catorce, que se anexan al presente Contrato, así como las que en el futuro se emitan al efecto.

### **TERCERA.- COMPROMISO, CALIDAD Y EXCELENCIA EN EL SERVICIO**

a) **Compromiso de Servicio**

“EL PROVEEDOR” será responsable de cualquier omisión, error, acto negligente o acciones con dolo que sus empleados, asociados y directivos comentan en perjuicio de los acreditados o del “EL INFONAVIT”, por lo que se hará acreedor a las sanciones que para tal efecto se definan en la normativa vigente.

b) **Calidad y Excelencia en la operación y servicio**

“EL INFONAVIT” realizará evaluaciones periódicas de los servicios proporcionados por “EL PROVEEDOR”, a fin de determinar la eficiencia operativa, la calidad en el servicio que se reflejará en un índice de servicio; para lo cual “EL PROVEEDOR” acepta someterse al cumplimiento y a la medición de las métricas definidas en la normativa establecida por el de “EL INFONAVIT”, que declara “EL PROVEEDOR” conocer, aceptando la adecuaciones que durante la vigencia del contrato se efectúen a dicha normativa.

c) **Auditorías de calidad y certificación**

“EL INFONAVIT” realizará auditorías periódicas de los indicadores asociados a los servicios proporcionados por “EL PROVEEDOR”: I) Calidad de la información, II) Comportamiento de la gestión, III) Georeferencias y IV) Habitabilidad. “LAS PARTES” convienen en que la forma de operación y los supuestos para la aplicación de las sanciones derivados del resultado de las auditorías se establecen en las “Políticas para el Sistema de Consecuencias de la SGAC” definidos en la normativa establecida por “EL INFONAVIT”, que declara “EL PROVEEDOR” conocer aceptando su aplicación y las adecuaciones que durante la vigencia del contrato se efectúen a dicha normativa.

Cuando así lo consideré “EL INFONAVIT” podrá solicitar certificación aprobatoria para “EL PROVEEDOR” en lo que respecta a la selección, contratación y permanencia de los servicios profesionales en materia de cobranza, a través de visitas domiciliarias. Esta certificación tendrá la vigencia que le otorgue la empresa certificadora la cual será elegida libremente por “EL INFONAVIT” y en caso de ser certificado “EL PROVEEDOR” se compromete a mantener vigente la certificación sobre el proceso de cobranza, asegurar la inclusión de acciones de monitoreo y gestión del servicio. Identificar los principales riesgos asociados al proceso de cobranza y establecer los controles que los mitiguen.

## **CUARTA.-HONORARIOS**

**1.- CANAL DOMICILIARIO.** “EL INFONAVIT” se obliga a pagar por concepto de honorarios en la prestación de los servicios materia del presente contrato, las tarifas que se señalan a continuación para las gestiones domiciliarias y registro de

información en los sistemas que el “EL INFONAVIT” determine de conformidad con la normativa vigente:

Gestión	Tarifa	Requisitos
Promesa de pago	\$211.87	Créditos asignados de 0 a 3 omisos cuando el monto pagado cubra la(s) mensualidad(es) completa(s)
		Registro de la gestión anterior a la fecha de recepción del pago
	\$105.93	Créditos asignados de 0 a 3 omisos cuando el monto pagado cubra más del 50% de la mensualidad.
		Registro de la gestión anterior a la fecha de recepción del pago.
Seguro de Protección de Pagos	\$299.53	Registro de la gestión e información requerida por la aseguradora.
Fondo de Protección de Pagos		Registro de la gestión y pago del monto correspondiente al copago.
Confirmación de prórroga	\$119.81	Registro de la gestión e información requerida por el INFONAVIT.
Prórroga parcial (50/50)	\$239.61	Registro de la gestión e información requerida por el INFONAVIT.
Aceptación convenio reestructura	<b>Créditos asignados con 0 a 3 omisos</b>	
	\$275.56	<b>SOLUCION A TU MEDIDA.</b> Registro de la gestión e información requerida por el INFONAVIT y el pago correspondiente.
	\$239.61	<b>OTRO CONVENIO DE REESTRUCTURA.</b> Registro de la gestión e información requerida por el INFONAVIT y el pago correspondiente.
	\$215.66	<b>DICTAMEN DE CAPACIDAD DE PAGO.</b> Registro de la gestión e información requerida por el INFONAVIT y el pago correspondiente.
	<b>Créditos asignados con 4 o más omisos</b>	
	\$773.40	<b>SOLUCION A TU MEDIDA.</b> Se pagará \$290.02 al registro de la gestión, entrega de información requerida por el INFONAVIT y pago correspondiente. Se pagará \$483.38 a la cura de la cuenta. Si antes de la cura de la cuenta el acreditado recupera la relación laboral, se pagarán únicamente las gestiones realizadas antes de la fecha de recuperación de dicha relación laboral.
	\$725.05	<b>OTRO CONVENIO DE REESTRUCTURA.</b> Se pagará \$241.67 al registro de la gestión, entrega de información requerida por el INFONAVIT y pago correspondiente. Se pagará \$483.38 a la cura de la cuenta. Si antes de la cura de la cuenta el acreditado recupera la relación laboral, se pagarán únicamente las gestiones realizadas antes de la fecha de recuperación de dicha relación laboral.

	\$692.83	<b>DICTAMEN DE CAPACIDAD DE PAGO.</b> Se pagará \$209.45 al registro de la gestión, entrega de información requerida por el INFONAVIT y pago correspondiente. Se pagará \$483.38 a la cura de la cuenta. Si antes de la cura de la cuenta el acreditado recupera la relación laboral, se pagarán únicamente las gestiones realizadas antes de la fecha de recuperación de dicha relación laboral.
Aplicación del instrumento Dictaminación de Capacidad de Pago	\$179.71	Registro de la gestión e información requerida por el INFONAVIT.
Dictaminación vivienda deshabitada/ abandonada /irregular / invadida	\$179.71	Registro de la gestión e información requerida por el INFONAVIT.
Aclaración defunción, incapacidad o invalidez.	\$179.71	Registro de la gestión e información requerida por el INFONAVIT una vez identificado para ser atendido en la aplicación del autoseguro por Defunción del acreditado o los acreditados(as) que presenten las causales de Invalidez Definitiva o Incapacidad Parcial Permanente del 50 % o más, así como de aquellos(as) que presenten Incapacidad Total Permanente, de acuerdo al artículo 51 de la Ley del INFONAVIT.
Dación en pago	\$17,971.64	Localizar al Acreditado y/o Inmueble. Registro de la gestión e información requerida por el INFONAVIT. Convocar al acreditado en la notaría pública que el INFONAVIT convenga y obtener copia de documento formalizado ante el fedatario público. Recibir y entregar el inmueble objeto de la Dación al personal que el INFONAVIT determine para su resguardo respectivo. Recibir y entregar el inmueble al personal que el INFONAVIT determine para su resguardo respectivo.

El plazo de seguimiento para la “CURA” de una cuenta, será considerando el número de pagos sostenidos establecidos en la normativa de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.

Para los créditos asignados en Cobranza de Recuperación de Cartera Vencida, de 4 a 9 o más omisos, la Gestión en Móvil, será obligatoria, cuando por estrategia el negocio así lo indique.

Para los créditos asignados en recuperación de cartera vigente, no se considerará como recuperación los pagos por anticipado, pero si se liquida el crédito con 19 o más meses de saldo total, “EL INFONAVIT” pagará la cantidad de \$3,354.70 (tres mil quinientos cincuenta y cuatro pesos 70/100 M.N.), por liquidación, si se cuenta con evidencia de la visita y registro de la gestión e información requerida por “EL INFONAVIT”. En caso contrario, se pagará \$179.71 (ciento setenta y nueve pesos 71/100 M.N.) por cada omiso recuperado del saldo total del crédito.

Para todos los créditos en recuperación de cartera vencida, no se considerará como recuperación los pagos por anticipado pero si se liquida el crédito “EL INFONAVIT” pagará una tarifa de acuerdo al cuadro abajo descrito, si se cuenta con evidencia de la visita y registro de la gestión e información requerida por “EL INFONAVIT”.

Pago de Liquidaciones		
Desempeño menor al mínimo de rango aceptable y el monto de recuperación del saldo total del crédito, sea igual o mayor de \$10,000.00	Desempeño en el rango aceptable y el monto de recuperación del saldo total del crédito, sea igual o mayor de \$20,000.00	Desempeño mayor al máximo de rango aceptable y el monto de recuperación del saldo total del crédito, sea igual o mayor de \$40,000.00
Si por desempeño la facturación es de 6.50%, Se pagarán \$2,135.20 pesos por liquidación.	Si por desempeño la facturación es de 12%, Se pagarán \$5,338.00 pesos por liquidación	Si por desempeño la facturación es del 20%, se pagarán \$17,971.64 pesos por liquidación

Si el desempeño obtenido en el mes es menor al mínimo de rango aceptable, el proveedor será acreedor a la cantidad de \$2,135.20 pesos (dos mil ciento treinta y cinco pesos 20/100 M.N.) por liquidación siempre y cuando la recuperación sea igual o mayor a 10,000.00 (diez mil pesos 00/100 M.N.) saldo total del crédito, en caso contrario, se pagará \$179.71 (ciento setenta y nueve pesos 71/100 M.N.) por cada omiso.

Si el desempeño obtenido en el mes está en el rango aceptable, el proveedor será acreedor a la cantidad de \$5,338.00 pesos (cinco mil trescientos treinta y ocho pesos 00/100 M.N.) por liquidación siempre y cuando la recuperación del saldo total del crédito, sea igual o mayor a 20,000.00 (veinte mil pesos 00/100 M.N.), en caso contrario, se pagará \$179.71 (ciento setenta y nueve pesos 71/100 M.N.) por cada omiso

Si el desempeño obtenido en el mes está mayor al máximo de rango aceptable, el proveedor será acreedor a la cantidad de \$17,971.64 pesos (diecisiete mil novecientos setenta y un pesos 64/100 M.N.) por liquidación siempre y cuando la recuperación sea igual o mayor a 40,000.00 (Cuarenta mil pesos 00/100 M.N.), saldo total del crédito, en

caso contrario, se pagará \$179.71 (ciento setenta y nueve pesos 71/100 M.N.) por cada omiso.

“EL INFONAVIT” se obliga a pagar los aranceles que se señalan a continuación considerando los resultados del desempeño mensual y en base al peso recuperado, de acuerdo a la matriz de efectividad establecida al efecto por el Instituto, cuando se cuente con evidencia valida de la gestión y no que se realiza el pago por alguna de las gestiones anteriormente señaladas.

<b>Canal Domiciliario en recuperación de cartera vigente (0 a 3 omisos)</b>		
Desempeño menor al mínimo de rango aceptable	Desempeño en el rango aceptable	Desempeño mayor al máximo de rango aceptable
4.90%	10%	15%

<b>Canal Domiciliario en recuperación de cartera vencida (4 a más omisos)</b>		
Desempeño menor al mínimo de rango aceptable	Desempeño en el rango aceptable	Desempeño mayor al máximo de rango aceptable
6.50%	12%	20%

<b>Canal domiciliario</b>				
<b>Mora</b>		<b>Tarifas</b>		
		<b>Tarifa baja</b>	<b>Tarifa media</b>	<b>Tarifa alta</b>
mora 0	1. Tarifa	4.9%	10%	15%
	2. Desempeño en contención	<63%	[63% - 74%]	>74%
	3. Distribución esperada	28.0%	36%	36%
mora 1	1. Tarifa	4.9%	10%	15%
	2. Desempeño en contención	<50%	[50% - 63%]	>63%
	3. Distribución esperada	28.0%	36%	36%
mora 2	1. Tarifa	4.9%	10%	15%
	2. Desempeño en contención	<55%	[55% - 66%]	>66%
	3. Distribución esperada	28.0%	36%	36%
mora 3	1. Tarifa	4.9%	10%	15%
	2. Desempeño en contención	<52%	[52% - 65%]	>65%
	3. Distribución esperada	28.0%	36%	36%

Con la finalidad de garantizar que la totalidad de la cartera asignada será visitada, **“EL INFONAVIT”** otorgará un incentivo mensual a **“EL PROVEEDOR”**:

- Del 10% del total de las gestiones a pagar si se cuenta con evidencia valida de visita del 70 al 90% de la cartera asignada a **“EL PROVEEDOR”** durante el mes.
- Del 20% del total de las gestiones a pagar si se cuenta con evidencia valida de visita a más del 90% de la cartera asignada a **“EL PROVEEDOR”** durante el mes.

Cuando por estrategia especial **“EL INFONAVIT”** decida otorgar incentivos a **“EL PROVEEDOR”** o al personal contratado por **“EL PROVEEDOR”** para ejecutar alguna actividad relativa a los servicios objeto de este contrato, **“EL INFONAVIT”** de conformidad con la normativa vigente:

- Informará a **“EL PROVEEDOR”** sobre los incentivos y reglas a aplicar.
- En caso de que el incentivo aplique para asesores **“EL PROVEEDOR”** proporcionará dicha información al personal. Para su registro en el sistema que **“EL INFONAVIT”** determine.
- Entregará mensualmente a **“EL PROVEEDOR”** el monto a cubrir por cada asesor.
- **“EL PROVEEDOR”** se obliga a pagar el monto indicado por **“EL INFONAVIT”** a cada asesor notificando la fecha de pago y liberando consecuentemente a **“EL INFONAVIT”** de toda la obligación derivada de tal hecho.

Cuando por estrategia especial **“EL INFONAVIT”** requiera a **“EL PROVEEDOR”**, dictaminar la situación del acreditado, la de su vivienda y la de su entorno, informándole de manera oportuna a **“EL PROVEEDOR”** las condiciones para su gestión. **“EL INFONAVIT”** se obliga a pagar las tarifas que se señalan a continuación por las gestiones e información registrada en el sistema que **“EL INFONAVIT”** determine:

Gestión	Arancel	Requisitos
Dictaminar la situación del acreditado mediante visita domiciliaria/Entrega de Kit	\$209.67	Registro de la gestión e información requerida por el INFONAVIT (incluyendo fotografías). Evidencia valida de contacto en el domicilio del acreditado (GPS).
Dictaminar la situación del acreditado mediante visita domiciliaria/ Vivienda abandonada/vandalizada / deshabitada/habitada por terceros	\$95.84	Registro de la gestión e información requerida por el INFONAVIT (incluyendo fotografías). Evidencia valida de contacto en el domicilio del acreditado (GPS).
Dictaminar la situación del acreditado mediante visita domiciliaria/ Vivienda habitada por acreditado sin entrega de kit	\$95.84	Registro de la gestión e información requerida por el INFONAVIT (incluyendo fotografías). Evidencia valida de contacto en el domicilio del acreditado (GPS).



Vivienda no localizada	\$46.97	Registro de la gestión e información requerida por el INFONAVIT (incluyendo fotografías). Evidencia válida (GPS) del lugar donde se determinó que es una vivienda no encontrada
------------------------	---------	---

“EL PROVEEDOR” está conforme en que los honorarios convenidos cubren todos sus servicios, actuaciones y gestiones; así como accesorios, elaboración de documentos y juntas de trabajo de todo tipo, en los asuntos que le encomiende “EL INFONAVIT”, por lo que no podrá realizar cobros adicionales a éste, ni a los acreditados.

“EL INFONAVIT” efectuará el pago a “EL PROVEEDOR” de los honorarios antes mencionados, más el importe correspondiente al Impuesto al Valor Agregado.

**2.- CANAL TELEFÓNICO.** “EL INFONAVIT” se obliga a pagar por concepto de honorarios por la prestación de los servicios materia del presente contrato, las tarifas que se señalan a continuación por las gestiones telefónicas e información registradas en el sistema que “EL INFONAVIT” determine de conformidad con la normativa vigente:

<b>Canal Telefónico</b>		
<b>Gestión</b>	<b>Tarifa</b>	<b>Requisitos</b>
<i>FPP (formalización y mantenimiento)</i>	\$203.68	Registro de la gestión e información requerida por el INFONAVIT.
<i>Prórroga Parcial (50/50)</i>	\$143.76	
<i>Convenios (vigentes o vencidos)</i>	<i>Solución a Tu Medida \$179.71</i>	
	<i>Otro \$143.76</i>	
	<i>DCP \$119.81</i>	
<i>Liquidación</i>	<i>1 a 18 meses recuperados \$179.71 por c/u y &gt; 19 meses \$3,354.70 por liquidación</i>	

Para las cuentas asignadas a **MANTENIMIENTO** de convenios formalizados el pago de la gestión de los despachos se hará con base a peso recuperado.

“EL INFONAVIT” pagará por peso recuperado en las cuentas REA asignadas un porcentaje sobre el flujo recuperado atribuible a la gestión de 4.9%; cuando el proveedor alcance el porcentaje mínimo de recuperación de omisos completos a nivel de los tres grupos de cuentas por omiso – despacho, sin considerar los fondos de protección de pagos, prórrogas parciales u otras soluciones con tarifas específicas. El total de la recuperación de cada grupo de cuentas, se debe de hacer sobre la proporción de facturas completas recuperadas desde el inicio de la asignación del mes actual hasta el día anterior de la asignación del mes siguiente, y se pagarán con los porcentajes que se señalan en el siguiente cuadro:

<b>Arancel</b>	<b>omisos a recuperar</b>		
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3 o más</b>
4.90%	menor a 75%	menor a 32%	menor a 15%
9%	mayor o igual a 75% y menor a 80%	mayor o igual a 32% y menor a 37%	mayor o igual a 15% y menor a 20%
12%	mayor o igual a 80%	mayor o igual a 37%	mayor o igual a 20%

Cuando por estrategia especial “EL INFONAVIT” requiera a “EL PROVEEDOR”, dictaminar la situación del acreditado, la de su vivienda y la de su entorno, informándole de manera oportuna a “EL PROVEEDOR” las condiciones para su gestión. “EL INFONAVIT” se obliga a pagar las tarifas que se señalan a continuación por las gestiones e información registrada en el sistema que “EL INFONAVIT” determine:

Gestión	Tarifa	Requisitos
Dictaminar la situación del acreditado vía gestión telefónica Entrega de Kit vía correo electrónico con confirmación de recepción por parte del acreditado.	\$71.88	Registro de la gestión telefónica e información requerida por el INFONAVIT. Con registro de confirmación del acreditado, en mecanismo que defina INFONAVIT.
Dictaminar la situación del acreditado vía gestión telefónica: Entrega de Kit en domicilio.	\$95.83	Registro de la gestión telefónica e información requerida por el INFONAVIT. Con entrega de kit en domicilio a falta de correo electrónico por parte del acreditado.
Dictaminar situación de la Vivienda habitada por terceros vía gestión telefónica. Envío de información vía correo electrónico, en caso de existir.	\$47.91	Registro de la gestión telefónica e información requerida por el INFONAVIT.

Asimismo, cuando “EL INFONAVIT” requiera a “EL PROVEEDOR”, los servicios de atención de solicitudes telefónicas de los acreditados sobre aspectos relativos a la administración de cartera y procesos de cobranza de los créditos otorgados, se obliga a pagar:

TIPO DE SERVICIO	UNIDAD	ARANCEL
Llamada de Entrada para Información/ Exitosa	Minuto hablado/ fraccionado/ sin redondeo.	\$3.38
Solución/ Exitosa	Por caso exitoso. Solución formalizada	El honorario establecido contractualmente para la solución formalizada
Llamada de Salida/ Exitosa	Por enlace efectuado/ Minuto hablado/ fraccionado/ sin redondeo	\$4.94 a teléfono fijo local o larga distancia nacional \$6.70 a teléfono celular local \$6.75 a teléfono celular larga distancia

“EL PROVEEDOR” está conforme en que los honorarios convenidos cubren todos sus servicios, actuaciones y gestiones; así como accesorios, servicios tecnológicos o juntas de trabajo de todo tipo, en los asuntos que le encomiende “EL INFONAVIT”, por lo que no podrá realizar cobros adicionales a éste, ni a los acreditados.

“EL INFONAVIT” efectuará el pago a “EL PROVEEDOR” de los honorarios antes mencionados, más el importe correspondiente al Impuesto al Valor Agregado.

**3.- Centro de Contacto Especializado para el FPP:** Cuando por estrategia especial “EL INFONAVIT” requiera a “EL PROVEEDOR”, realizar la prestación de los servicios materia del presente contrato a través de éste esquema, “EL INFONAVIT” se obliga a pagar las tarifas que se señalan a continuación por las gestiones e información registrada en el sistema que “EL INFONAVIT” determine:

Concepto	Arancel
Uso del primer beneficio del FPP	\$200.00
Uso del segundo al sexto beneficio del FPP	\$150.00
Pago REA	\$150.00
Prórroga parcial	\$100.00
Prórroga total	\$100.00

Así mismo, el “EL PROVEEDOR” podrá ser acreedor a un esquema de bonos por concepto de eficiencia, los cuales serán calculados, tomando como base las tarifas señaladas en el cuadro anterior, aplicando el porcentaje correspondiente conforme a los niveles de eficiencia en función de los porcentajes de pagos completos recibidos por “EL INFONAVIT” previstos en las siguientes tablas.

Cuentas ROA en observación o Prórroga	
% de Eficiencia	Bono
menor a 20%	0%
20%	20%
30%	30%
40%	40%
50%	50%
60%	60%
70%	70%

Cuentas REA	
% de Eficiencia	Bono
menor a 60%	0%
60%	20%
70%	30%
80%	40%
90%	50%
100%	60%

La diferenciación de los umbrales de eficiencia solicitados para acceder a los bonos por concepto de eficiencia para cuentas ROA en observación o en prórroga en comparación con cuentas REA, se debe a la propensión inherente a pagar de cada uno de los grupos de créditos. Los primeros provienen de periodos de exención de pagos y los últimos vienen de un hábito a pagar o estar sujetos a acciones de cobranza recientemente.

**4.- ACTUALIZACIÓN DE TARIFAS.** “EL INFONAVIT” para actualizar las tarifas por solución y dictaminación de CANAL DOMICILIARIO y CANAL TELEFÓNICO, CENTRO DE CONTACTO ESPECIALIZADO PARA EL FPP, aplicará el porcentaje menor de incremento anual del que registren el salario mínimo general y profesional vigente,, la inflación o la Unidad de Medida y Actualización durante el mismo año. Asimismo, se le

notificará a **“EL PROVEEDOR”** cuál será el valor porcentual del aumento a las tarifas aplicables a la vigencia del contrato

#### **QUINTA.- FORMA DE PAGO.**

El pago de los servicios proporcionados, se sujetará a los términos y condiciones definidos en la normativa vigente de **“EL INFONAVIT”**, misma que conoce **“EL PROVEEDOR”** para el cumplimiento de las obligaciones del presente contrato, y acepta las adecuaciones futuras que ha esta se le realicen.

El pago de los servicios se efectuará dentro de los 21 (veintiún) días hábiles posteriores a la fecha de la presentación del comprobante fiscal por **“EL PROVEEDOR”**, previa validación y visto bueno por parte de la Gerencia de Cobranza Administrativa y Recuperación, en concordancia con los niveles de servicio y capacidad operativa de **“EL INFONAVIT”**.

El responsable de compras y el responsable de supervisión y ejecución en Delegaciones Regionales, verificarán la validación realizada por parte de la Gerencia de Cobranza Administrativa y Recuperación

En caso de que **“EL INFONAVIT”** identifique la aplicación de un pago no procedente o un inadecuado cálculo del monto a pagar a **“EL PROVEEDOR”**, se le realizará una deductiva en una factura posterior que presente **“EL PROVEEDOR”** o bien podrá realizar el pago de un Depósito Referenciado (DEPOREF) por el monto equivalente a el importe identificado por **“EL INFONAVIT”**, mismo que se dará a conocer a **“EL PROVEEDOR”**.

#### **SEXTA.- SISTEMA DE CONSECUENCIAS.**

Con el objeto de garantizar la correcta y transparente asignación de las cuentas que **“EL INFONAVIT”** hará a **“EL PROVEEDOR”**, se establecerá un sistema que permita aplicar incentivos y/o sanciones denominado “Políticas para el Sistema de Consecuencias de la SGAC”, mediante el cual se determinará: i) el control, ii) la evaluación, iii) el seguimiento, iv) las sanciones y v) el desarrollo de los servicios prestados por **“EL PROVEEDOR”** a **“EL INFONAVIT”**.

Las partes convienen en que la forma de operación y los supuestos para la aplicación de los incentivos y/o sanciones de dicho sistema se establecen en las Políticas para el Sistema de Consecuencias de la SGAC definidos en la normativa establecida por **“EL INFONAVIT”**, que declara **“EL PROVEEDOR”** conocer aceptando su aplicación y las adecuaciones que durante la vigencia del contrato se efectúen a dicha normativa.

#### **SÉPTIMA.- ASIGNACIÓN DE LA CARTERA.**

**“EL INFONAVIT”** no tendrá la obligación de asignar a **“EL PROVEEDOR”** un mínimo de cuentas, siendo facultad de **“EL INFONAVIT”** la de decidir con base en sus procedimientos vigentes y la infraestructura con la que cuenta **“EL PROVEEDOR”** el número máximo de cuentas a asignar.

La cartera se entregará a **“EL PROVEEDOR”** a través de una **Carta de Asignación** donde se indicará el número de cuentas asignadas, el importe máximo aproximado equivalente a las gestiones a realizar incluyendo el Impuesto al Valor Agregado, el período de asignación y las periodicidad de pago de las gestiones realizadas a dicha cartera, los cuales se describen en el **Anexo 3**, mismo que debidamente firmado por ambas partes, se agrega al presente contrato para formar parte del mismo.

#### **OCTAVA.- REASIGNACIÓN DE CARTERA.**

En forma posterior a la asignación inicial que **“EL INFONAVIT”** determine y realice a **“EL PROVEEDOR”**, **“EL INFONAVIT”** hará asignaciones y des-asignaciones de cuentas con base en la normativa y procedimientos vigentes, los cuales considerarán la evaluación que **“EL INFONAVIT”** haga del nivel de desempeño del proveedor, con base a la medición de su efectividad en el segmento que participe (domiciliaria, telefónica, etc), que declara **“EL PROVEEDOR”** conocer, aceptando las adecuaciones que durante la vigencia del contrato se efectúen al respecto.

#### **NOVENA.- CARACTERÍSTICAS PARA LA REASIGNACIÓN.**

Mensualmente se asignarán nuevas cuentas al despacho que haya logrado mejores resultados. De esta manera, el despacho que más cartera recupere, tendrá mayor asignación de cuentas nuevas.

#### **DÉCIMA.- SOPORTE DE LA INFORMACIÓN.**

Para el debido cumplimiento del objeto del presente contrato **“EL INFONAVIT”** entregará a través de la Gerencia de Cobranza Administrativa a **“EL PROVEEDOR”**, de acuerdo a las fechas de corte de información, en medio magnético electrónico, la información relativa a la cartera asignada para su recuperación, la cual contendrá las especificaciones relativas al número de cada crédito, nombre del deudor o deudores, domicilio, número de pagos omisos o mensualidades vencidas y monto de la cantidad adeudada.

#### **DÉCIMA PRIMERA.- VIGENCIA.**

El presente contrato tendrá una vigencia que iniciará a partir del día siguiente a la fecha de su firma y su vigencia es por tiempo indefinido. No obstante, **“LAS PARTES”** están en aptitud de dar por terminado el presente Contrato, por medio de aviso por escrito formulado con 15 (quince) días naturales de anticipación, tal y como lo señala la Cláusula Décima Segunda del presente instrumento.

#### **DÉCIMA SEGUNDA.- TERMINACIÓN ANTICIPADA.**

Las partes convienen que el presente contrato será obligatorio para **“EL PROVEEDOR”** y optativo para **“EL INFONAVIT”**, quien sin responsabilidad alguna podrá darlo por terminado en forma anticipada, bastando únicamente con la comunicación que para tal efecto emita **“EL INFONAVIT”** y le sea entregada a

**“EL PROVEEDOR”**, en su domicilio, citado en el capítulo de declaraciones de este documento, con 15 (quince) días naturales de anticipación, debiendo **“EL PROVEEDOR”** hacer entrega a **“EL INFONAVIT”** de los documentos e información que obren en su poder derivado de las gestiones realizadas, en el domicilio de este último.

### **DÉCIMA TERCERA.- GARANTÍA DEL CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO.**

A efecto de garantizar el cumplimiento de los servicios y la custodia de la documentación entregada por **“EL INFONAVIT”**, **“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 de la Carta de Asignación, una póliza de fianza expedida por una Institución Afianzadora legalmente autorizada para ello, equivalente al 10% (diez por ciento) del monto señalado en la Carta de Asignación sin incluir el importe correspondiente al Impuesto al Valor Agregado.

La póliza de fianza antes descrita deberá ser expedida a favor del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores, con una vigencia de 24 meses, contados a partir de la fecha de la carta de asignación.

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

“La presente garantía de cumplimiento de contrato podrá ser cancelada únicamente mediante escrito expedido por **“EL INFONAVIT”** y tendrá una vigencia del \_\_\_ de \_\_\_\_\_ del año \_\_\_ al \_\_\_ de \_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_ 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. 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 otorgue la póliza de fianza antes descrita, con los requisitos que al efecto se le señalan, no se cubrirán las cantidades correspondientes al pago de los servicios, según lo establecido en las Cláusulas de este contrato.

### **DÉCIMA CUARTA.- 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 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 a poner a disposición de **“EL INFONAVIT”** el dictamen anual de cumplimiento de sus obligaciones patronales. 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.

**“EL PROVEEDOR”** deberá tener un expediente del personal que contrate y mantenerlo actualizado en el medio designado por **“EL INFONAVIT”**. Los documentos

que debe contener cada uno de los expedientes mencionados se señalan en el documento firmado por las partes se anexa al presente contrato con el **número 4**.

#### **DÉCIMA QUINTA.- DETERMINACIÓN DE LA RELACIÓN LABORAL.**

En virtud de lo dispuesto en la cláusulas que anteceden, ambas partes reconocen que no existe relación laboral alguna entre **“EL INFONAVIT”** y el personal de **“EL PROVEEDOR”**, por lo que será a cuenta y cargo de **“EL PROVEEDOR”** el oportuno, exacto y fiel cumplimiento de las obligaciones que las Leyes y Reglamentos aplicables imponen a **“EL PROVEEDOR”** en su carácter de Patrón, respecto del personal que asigne para desarrollar los servicios objeto del presente Contrato.

En el supuesto de que cualquier persona comprendida dentro del personal de **“EL PROVEEDOR”** instaure acción laboral alguna en contra de **“EL INFONAVIT”**, aquella se lo notificará de inmediato para que, en su caso, determine la forma en que deberá comparecer a juicio a fin de hacer valer su defensa sin obstar lo señalado en la obligación a cargo de **“EL PROVEEDOR”** pactada en la cláusula anterior.

Asimismo, **“EL PROVEEDOR”** manifiesta que en su domicilio señalado en el capítulo de declaraciones, será el lugar en el cual, tanto ésta como todo el personal a su cargo, prestará sus servicios, por lo cual no podrá considerar a **“EL INFONAVIT”** como responsable solidario, por el lugar en que presten los servicios.

#### **DÉCIMA SEXTA.- INCUMPLIMIENTO.**

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

**“EL INFONAVIT”**, sin mediar declaración judicial, podrá dar por rescindido el contrato en caso de incumplimiento de **“EL PROVEEDOR”**, para tal efecto, se comunicará por escrito a **“EL PROVEEDOR”**, los hechos constitutivos de la infracción, para que dentro del término que para tal efecto se señale y que no podrá ser mayor de cinco días hábiles exponga lo que a su derecho convenga y aporte las pruebas que estime pertinentes; transcurrido el término a que se refiere la fracción 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.

En caso de incumplimiento o rescisión del contrato, el Instituto podrá hacer efectiva la garantía del presente contrato.

#### **DÉCIMA SÉPTIMA.- 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 ésta otorgarle todo género de facilidades.

#### **DECIMA OCTAVA.- 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 derivadas del presente instrumento, bastando únicamente el comunicado que le dirija a “EL PROVEEDOR”.

#### **DÉCIMA NOVENA.- 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;

En relación con el numeral 5, si a alguna de las partes se le solicitare o requiriere, 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.- PATENTES Y DERECHOS DE AUTOR.**

Para el caso de que se presente alguna reclamación en contra de **"EL INFONAVIT"**, por violaciones de patente o derechos de autor o por la utilización de las técnicas, herramientas, dispositivos, etc, que utilice **"EL PROVEEDOR"** en la prestación del servicio materia del presente contrato, este último se obliga a resarcir los daños que le ocasione al primero de los nombrados.

Si **"EL INFONAVIT"** eroga alguna cantidad por los motivos que se señalan en el párrafo que antecede, **"EL PROVEEDOR"** se compromete a liquidarla al momento en que le sea exigible, además deberá garantizar la continuidad en la prestación del servicio, 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"**, dicha sustitución será sin costo alguno para este último.

#### **VIGÉSIMA PRIMERA.- 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 pudiese haber reclamo posterior, en ninguna forma y en ningún momento de cualquier derecho o pago de regalías, ya que al momento en que se dé por pagado **"EL PROVEEDOR"** todos los derechos patrimoniales de dichos servicios, así como los que hayan creado o creen los colaboradores de **"EL PROVEEDOR"**, en apego a lo dispuesto por los artículos 83 y 83 bis de la Ley Federal 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.

Todos los desarrollos técnicos, científicos y nuevas funcionalidades derivadas 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: los modelos de funciones, procesos, sistemas, datos, conceptos, ideas, metodologías, procedimientos, conocimientos y técnicas, por lo tanto, este último tendrá libre disposición de los mismos."

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.

## **VIGÉSIMA SEGUNDA.- USO DE LOGOS DE “EL INFONAVIT”.**

“EL INFONAVIT” podrá, autorizar el uso de sus logos por parte de “EL PROVEEDOR” cuando esté autorizado para instalar y operar un Centro de Atención y Solución Autorizado, dicha autorización será por escrito y se agregará al presente contrato. En el caso de autorizarse el uso de logos e imagen de “EL INFONAVIT”, como única excepción de lo establecido en la Cláusula VIGÉSIMA “EL PROVEEDOR” hará el uso de las Marcas de “EL INFONAVIT”, estrictamente de conformidad y autorización por la COORDINACIÓN DE COMUNICACIÓN Y APOYO del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores, con las características, criterios y lineamientos establecidos respectivamente en el Manual de Imagen de las Marcas “INFONAVIT”, el cual siempre y cuando se autorice su uso a “EL PROVEEDOR”, se agrega al presente instrumento como **Anexo 5 CASA**

“EL PROVEEDOR” se obliga a obtener, previamente y por escrito o por medio de correo electrónico, la aprobación de “EL INFONAVIT” respecto de los elementos gráficos o de texto que se pretendan utilizar en campañas publicitarias en que, principal o complementariamente, se usen las marcas “INFONAVIT”, del modo de aplicación y uso de estas marcas en cualquier medio publicitario o promocional, y de los originales de publicidad y materiales promocionales en que se usen las “Marcas INFONAVIT”, con independencia del medio publicitario en que aquéllos y éstos se difundan, impriman o publiquen.

“EL INFONAVIT” se reserva el derecho de modificar o sustituir el Manual de Imagen de las “Marcas INFONAVIT”, antes referidos, sin que sea necesario celebrar Contrato modificador alguno de este instrumento, y asimismo se obliga a notificar por escrito a la otra parte la modificación o sustitución de dicho manual. El Manual de Imagen que sea substituido por otros se considerarán como parte integrante de este contrato, como su anexo correspondiente, al momento en que sean notificados a la otra parte.

En los términos convenidos, “EL PROVEEDOR” quedará obligado a usar las “Marcas INFONAVIT” de conformidad con el Manual de Imagen modificado o substituto que le hubiese notificado la otra parte.

Queda prohibido el uso de logos cuando no se sujete a las formalidades establecidas en esta cláusula, el presente contrato por si mismo, no faculta el uso de logos a “EL PROVEEDOR” que no haya obtenido las respectivas autorizaciones y aprobaciones.

## **VIGESIMA TERCERA.- BIENES INFORMATICOS.**

“EL PROVEEDOR” se hace responsable del uso de las claves y passwords que “EL INFONAVIT” le entrega a su apoderado legal, mediante el recibo correspondiente de acuerdo al procedimiento “Administración de Atributos de Acceso a los Sistemas Institucionales” ubicado en la intranet de “EL INFONAVIT”, para el cumplimiento del objeto del presente contrato, y asegurar que la información será utilizada únicamente para los fines convenidos por ambas partes, garantizando la no divulgación de la misma de forma permanente, durante la vigencia del presente contrato, e incluso después de haber finalizado. Para el caso de que el personal y colaboradores de “EL PROVEEDOR”, hagan mal uso de las claves, passwords y la información a la que tendrán acceso propiedad de “EL INFONAVIT” y esto le ocasione daños y perjuicios,

**“EL PROVEEDOR”** responderá de los mismos, en forma total, incluyendo los gastos y honorarios que se generen por cualquier trámite de carácter administrativo o judicial.

A la conclusión de los servicios materia del presente contrato, **“EL PROVEEDOR”** entregará a **“EL INFONAVIT”** las claves y passwords, y este último extenderá el recibo correspondiente de que le fueron entregados satisfactoriamente, para que sea posible la liberación de la garantía de cumplimiento del presente contrato.

#### **VIGÉSIMA CUARTA.- 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.

#### **VIGÉSIMA QUINTA.- 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”**.

#### **VIGÉSIMA SEXTA.- MODIFICACIONES A LAS CONDICIONES DE CONTRATACIÓN.**

**“LAS PARTES”** aceptan que las condiciones pactadas en el presente contrato podrán modificarse, en cualquier momento y **“EL INFONAVIT”** deberá notificarlas a **“EL PROVEEDOR”** por escrito, en el domicilio que se señala dentro de este instrumento en la declaración 2.2 o por correo electrónico.

**“EL PROVEEDOR”** acepta que a partir de que reciba la notificación informándole de la modificación de las condiciones del contrato, cuenta con cinco días hábiles para manifestar su conformidad o lo que a su derecho corresponda por la vía escrita; si pasado dicho término no realiza alguna de estas manifestaciones se tendrán como aceptadas las modificaciones que le fueron notificadas.

#### **VIGÉSIMA SÉPTIMA.- 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. En ningún caso el importe de la pena convencional será superior al valor del contrato.

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 causados, 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 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.

#### **VIGÉSIMA NOVENA.- CAUSALES DE RESCISIÓN.**

Las partes establecen que el presente Contrato podrá ser rescindido en los casos que a continuación se señalan:

1. Si **“EL PROVEEDOR”** no cumple con los estándares de calidad y excelencia en el servicio establecidos por **“EL INFONAVIT”**, en la prestación del servicio materia del presente contrato.
2. Incumplimiento por **“EL PROVEEDOR”** a cualquiera de las obligaciones derivadas del presente contrato.
3. Si **“EL PROVEEDOR”** se declara en concurso, quiebra o suspensión de pagos.
4. Si **“EL PROVEEDOR”** cede, traspasa o enajena los derechos del presente contrato sin la autorización de **“EL INFONAVIT”**.
5. Si **“EL PROVEEDOR”** incurre en irregularidades al momento de presentar sus comprobantes para recibir el pago de honorarios.
6. Si **“EL PROVEEDOR”** cobra o pretenda cobrar a los acreditados cualquier cantidad no autorizada por **“EL INFONAVIT”**, quien en todo caso se reservara el ejercicio de las acciones legales conducentes.
7. Si **“EL PROVEEDOR”** no efectúa ninguna gestión de cobranza, venta, asesoría o cualquiera de los requerimientos de **“EL INFONAVIT”**, dentro de la vigencia del contrato.
8. Si **“EL PROVEEDOR”** no entrega a **“EL INFONAVIT”** los reportes de avance de gestión y cualquier otro que se requiera.
9. Si **“EL PROVEEDOR”** no entrega a **“EL INFONAVIT”** cuando así se requiera vía electrónica (Internet) o documental los Números de Seguridad Social de los acreditados, teléfonos de casa y oficina para la contactación del acreditado y diagnóstico de la vivienda irregular que se detecte.
10. Si **“EL PROVEEDOR”** daña la imagen corporativa de **“EL INFONAVIT”**.
11. Si **“EL PROVEEDOR”** no cumple con las metas de recuperación definidas por **“EL INFONAVIT”**.
12. Si **“EL PROVEEDOR”** se niega a devolver a **“EL INFONAVIT”** cualquier documento, archivo, etc., que le sea solicitado.
13. Si **“EL PROVEEDOR”** no cumple con los requisitos necesarios de infraestructura, recursos humanos y económicos.
14. Si **“EL PROVEEDOR”** no asiste a las reuniones mensuales informativas o cualquier otra en la fecha y lugar en que se le requiera.

15. Si **“EL PROVEEDOR”** no captura permanentemente la información derivada de su gestión en el sistema de cobranza que **“EL INFONAVIT”** haya determinado para estos efectos.

16. 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 relación con dichas obligaciones.

**“EL PROVEEDOR”** se obliga en caso de que le sea comunicada la rescisión del presente contrato por **“EL INFONAVIT”**, de presentarse alguna de las causales antes descritas, a devolverle dentro de las veinticuatro horas siguientes las cantidades que hubiere percibido y que excedan al valor de los servicios proporcionados, la documentación y/o información que se haya generado con motivo de la prestación de los servicios y la que le hubiera sido proporcionada.

#### **TRIGÉSIMA.- 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.

#### **TRIGÉSIMA 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**.

#### **TRIGESIMA SEGUNDA.- 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 exigidos en el **“PROGRAMA DE ABATIMIENTO DE CARTERA VENCIDA Y DE RECUPERACION DE ACREDITADOS”** de **“EL INFONAVIT”**.



- b) Cuando pretenda hacer efectivo cantidades por trabajos no realizados, o bien, no se encuentren éstos debidamente autorizados por “**EL INFONAVIT**”.
- c) Cuando “**EL PROVEEDOR**”, no se ajuste a las obligaciones contenidas en el “**PROGRAMA DE ABATIMIENTO DE CARTERA VENCIDA Y DE RECUPERACION DE ACREDITADOS**” y las que se describen en la Cláusula SEGUNDA.- CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS del presente Instrumento.

#### **TRIGÉSIMA 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 los siguientes: paros, motines, incendios, insurrección, movilización, actos de autoridades gubernamentales, terremotos, descargas atmosféricas, incendios eléctricos, etc.

#### **TRIGÉSIMA CUARTA.- 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 **No. 6 y 7** del presente contrato.

#### **TRIGÉSIMA QUINTA.- CUMPLIMIENTO DE LOS LINEAMIENTOS PARA GESTIONAR LA RELACION CON PROVEEDORES Y PRESTADORES DE SERVICIO.**

“**EL PROVEEDOR**” se obliga a cumplir con lo dispuesto en la normativa Lineamientos para gestionar la relación con proveedores y prestadores de servicios, mismo que firmado por las partes es el **anexo 8** del presente contrato.

#### **TRIGÉSIMA SEXTA.- 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 darse en cumplimiento del mismo, señalan como sus domicilios, los citados en el capítulo de Declaraciones de este documento.

Asimismo, las PARTES convienen desde este momento que para toda comunicación relacionada con el presente contrato, existe de manera alternativa a lo que se establece en esta cláusula, el que las PARTES podrán realizar notificaciones de manera recíproca a través del correo electrónico.

En caso de que cualquiera de las partes cambiara su domicilio o correo electrónico, deberá notificarlo a la otra parte, con cuando menos 10 diez días de anticipación a la

fecha en que ocurra tal evento, de lo contrario se entenderá que los avisos, notificaciones o comunicaciones que conforme a este contrato deban darse, surtirán efectos legales en el último domicilio así informado a la otra parte.

**TRIGÉSIMA SÉPTIMA.- 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 definen, limiten o describen el contenido de las cláusulas del mismo, ni para efecto de su interpretación y cumplimiento.

**TRIGÉSIMA OCTAVA.- 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 NOVENA.- INTERPRETACIÓN Y CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO.**

Para la interpretación y cumplimiento del presente contrato de adhesión, así como para todo aquello que no esté expresamente estipulado en el mismo, las partes se someten a las Leyes y Tribunales de la Ciudad de \_\_\_\_\_, los que serán los únicos competentes para conocer de cualquier juicio o reclamación que se llegare a presentar, renunciando para tal efecto a cualquier jurisdicción que pudiere corresponderles por razón de su domicilio presente o futuro.

Enteradas las partes del contenido y alcance de todas y cada una de las cláusulas del presente contrato, lo ratifican y firman en la \_\_\_\_\_, a los \_\_ días del mes de \_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_.

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

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
Y APODERADO

**POR: (NOMBRE DEL PROVEEDOR)**

\_\_\_\_\_  
**SR. (NOMBRE )**

**APODERADO O REPRESENTANTE LEGAL**

**RESPONSABLE DE  
LA SUPERVISIÓN Y EJECUCIÓN**

**GERENTE DE COBRANZA  
DELEGACION**

**NOTA:** *La presente hoja de firmas corresponde al Contrato de Adhesión para la Prestación de Servicios Profesionales No. \_\_\_\_\_/XX celebrado entre el Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores y la persona moral denominada \_\_\_\_\_, el día \_\_ del mes de \_\_\_\_\_ del año 20XX.*

## ANEXO 4

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

<b>Datos para capturar de los empleados</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Aviso de privacidad de datos simplificado (*)</li></ul>
<b>Datos generales</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Nombre(s) y apellidos (*)</li><li>• CURP (*)</li><li>• NSS (*)</li><li>• RFC</li><li>• Fecha de nacimiento</li><li>• Empresa a la que pertenece (*)</li><li>• Cargo / puesto</li><li>• Genero</li><li>• Estado civil</li><li>• Teléfono particular, teléfono celular y correo electrónico (*)</li><li>• Persona de contacto</li></ul>
<b>Datos de soporte</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Acta de nacimiento</li><li>• Copia del IFE</li><li>• Contrato de trabajo individual y/o servicios profesionales (*) firmado por ambas partes.</li><li>• Identificación como empleado proveedor (*)</li><li>• Sueldo u honorarios (*)</li><li>• Antigüedad trabajo actual (*)</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Datos como acreditado Infonavit</b></li><li>• Numero de crédito Infonavit (si es que tiene crédito)</li></ul>