

	<p style="text-align: center;">INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y ÉVALUACIÓN DE DELEGACIONES UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS</p>	<p style="text-align: center;">Contrato No. P051213</p>
---	--	---

Contrato de Prestación de Servicio de Levantamientos de Encuestas Cara a Cara a Usuarios de los Servicios de la Dirección de Incorporación y Recaudación del IMSS, para el ejercicio 2010, que celebran por una parte el **Instituto Mexicano del Seguro Social**, que en lo sucesivo se denominará "**EL INSTITUTO**", representado en este acto por el **C. Agustín Amaya Chávez**, en su carácter de Representante Legal y, por la otra la empresa denominada "**MERCAEI**", **S.A. DE C.V.**, en lo subsiguiente "**EL PROVEEDOR**", representada por el **C. Lauro Ignacio Mercado Gasca**, en su carácter de Representante Legal, al tenor de las siguientes declaraciones y cláusulas:

DECLARACIONES

I.- "**EL INSTITUTO**", declara que:

I.1.- Es un Organismo Público Descentralizado de la Administración Pública Federal, con personalidad jurídica y patrimonio propios, que tiene a su cargo la organización y administración del Seguro Social, como un servicio público de carácter nacional, en términos de los artículos 4 y 5 de la Ley del Seguro Social.

I.2.- Está facultado para adquirir toda clase de bienes muebles en términos de la legislación vigente, para la consecución de los fines para los que fue creado de conformidad con el artículo 251, fracciones IV y V de la Ley del Seguro Social.

I.3.- El C. Agustín Amaya Chávez, Coordinador Técnico de Bienes y Servicios Terapéuticos, en su carácter de Representante Legal, se encuentra facultado para suscribir el presente instrumento jurídico en representación de "**EL INSTITUTO**", de acuerdo al poder que se contiene en la Escritura Pública número 86,331, de fecha 10 de diciembre de 2009, pasada ante la fe del Lic. José Ignacio Sentíes Laborde, Notario Público número 104 de la Ciudad de México, Distrito Federal.

I.4. Para el cumplimiento de sus funciones y la realización de sus actividades, requiere de Servicio de Levantamientos de Encuestas Cara a Cara a Usuarios de los Servicios de la Dirección de Incorporación y Recaudación del IMSS, para el ejercicio 2010, requerido por la Coordinación de Evaluación de Estudios de Usuarios, dependiente de la Unidad de Evaluación de Delegaciones.

I.5. Para cubrir las erogaciones que se deriven del presente contrato, cuenta con recursos disponibles suficientes, no comprometidos, en la partida presupuestal previo número 42062413, de conformidad con el dictamen de disponibilidad presupuestal número 0000470261-2010, mismo que se agrega al presente instrumento jurídico como **Anexo 1 (uno)**.

Q

R

G

Handwritten signature

Handwritten signature

	INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE DELEGACIONES UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS	Contrato No. P051213
---	---	--------------------------------

1.6.- La adjudicación del presente contrato se realizó a través del procedimiento de Adjudicación Directa número S ADD-076-10, con fundamento en los artículos 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 26, fracción III, 28 fracción I, 39, 40, 41 fracción VII y 45 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

1.7.- Con fecha 12 de agosto de 2010, la Coordinación Técnica de Bienes y Servicios No Terapéuticos, a través de la División de Contratación de Servicios Generales, emitió el Acta de Adjudicación del procedimiento antes señalado.

1.8 Conforme a lo previsto en el artículo 107, del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, **"EL PROVEEDOR"** en caso de auditorias, visitas o inspecciones que practique la Secretaría de la Función Pública y el Órgano Interno de Control en **"EL INSTITUTO"**, deberá proporcionar la información que en su momento se requiera, relativa al presente contrato.

1.9.- Señala como domicilio para todos los efectos de este acto jurídico, el ubicado en la calle de Durango número 291, PH, Colonia Roma Norte, Delegación Cuauhtémoc, Código Postal 06700, en México, Distrito Federal.

II. "EL PROVEEDOR" declara que:

II.1. Es una persona moral constituida de conformidad con las leyes de los Estados Unidos Mexicanos, según consta en la Escritura Pública número 19,784, de fecha 17 de enero de 1997, otorgada ante la fe de la Licenciada Sara Cuevas Villalobos, Notario Público número 197 en México Distrito Federal, inscrita en el Registro Público de la Propiedad y el Comercio, bajo el folio mercantil número 218973 de fecha 11 de marzo de 1997.

II.2. Se encuentra representada para la celebración de este contrato, por el C. Lauro Ignacio Mercado Gasca, quien acredita su personalidad en términos de la Escritura Pública número 13329, de fecha 10 de abril de 2003, otorgada ante la fe del Licenciado Marco Antonio Ruiz Aguirre, Notario Público, número 229, en México Distrito Federal, y manifiesta bajo protesta de decir verdad, que las facultades que le fueron conferidas no le han sido revocadas, modificadas ni restringidas en forma alguna.

II.3.- La Secretaría de Hacienda y Crédito Público le otorgó el Registro Federal de Contribuyentes número MER-970210-K8A.

II.4. De acuerdo con sus estatutos, su objeto social consiste entre otras actividades, en la realización de encuestas, grupos de enfoque, análisis a profundidad, estudios de mercado,



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE DELEGACIONES
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE
BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

Contrato
No. P051213

de imagen, spots radiofónicos y televisivos enfocados a empresas privadas, instituciones gubernamentales, de salud, sociales, culturales y partidos políticos.

II.5- Manifiesta bajo protesta de decir verdad, no encontrarse en los supuestos de los artículos 50 y 60 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

II.6- Manifiesta bajo protesta de decir verdad, que dispone de la organización, experiencia, elementos técnicos, humanos y económicos necesarios, así como con la capacidad suficiente para satisfacer de manera eficiente y adecuada las necesidades de "EL INSTITUTO"

II.7- Señala como domicilio para todos los efectos de este acto jurídico, el ubicado en Calle Sofía, número 12, Colonia Campreste, Delegación Álvaro Obregón, Código Postal 01040, en México, Distrito Federal, Teléfono y fax 5664-1717, 5664-2618, 5664-3287, Correo Electrónico lauro@mercaei.com.mx

Hechas las Declaraciones anteriores, las partes convienen en otorgar el presente contrato, de conformidad con las siguientes:

CLÁUSULAS

PRIMERA.- OBJETO DEL CONTRATO.- "EL INSTITUTO" se obliga a adquirir de "EL PROVEEDOR" y éste se obliga a prestar el Servicio de Levantamientos de Encuestas Cara a Cara a Usuarios de los Servicios de la Dirección de Incorporación y Recaudación del IMSS, para el ejercicio 2010, cuyas especificaciones técnicas se describen en el **Anexo 2 (dos)**, el cual forma parte integrante del presente contrato.

SEGUNDA.- IMPORTE DEL CONTRATO.- "EL INSTITUTO" se obliga a cubrir a "EL PROVEEDOR" como contraprestación, por los bienes objeto del presente contrato, la cantidad total de **\$869,860.00 (OCHOCIENTOS SESENTA Y NUEVE MIL OCHOCIENTOS SESENTA PESOS 00/100 M.N.)** más el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.), de conformidad con los precios unitarios que se relacionan en el **Anexo 3 (tres)**, el cual forma parte integrante del presente contrato.

Las partes convienen que el presente contrato se celebra bajo la modalidad de precios fijos, por lo que el monto de los mismos no cambiará durante la vigencia del mismo.

TERCERA.- FORMA DE PAGO.- "EL INSTITUTO" se obliga a pagar a "EL PROVEEDOR", conforme a lo siguiente:

Página 3 de 13

DIVISIÓN DE CONTRATOS Y APOYO TÉCNICO
NIVEL CENTRAL

"Este Instrumento Jurídico fue elaborado de conformidad con los términos y condiciones y a los documentos correspondientes al procedimiento de adjudicación que se señala: propuestas técnicas, económicas y fallo, así como a la normatividad aplicable en la materia, su elaboración, revisión y visto bueno lo llevó a cabo la División de Contratos y Apoyo Técnico".

	INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE DELEGACIONES UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS	Contrato No. P051213
---	---	--------------------------------

El pago se realizará en una sola exhibición a contra entrega del correspondiente producto en la División de Trámite de Erogaciones, de la Coordinación de Contabilidad y Trámite de Erogaciones, dependiente de la Dirección de Finanzas, sita en Durango, número 167, 3er piso, Colonia Roma Norte, Delegación Cuauhtémoc, México, Distrito Federal, Código Postal 06700, de lunes a viernes en un horario de 8:00 a 15:00 horas.

La Coordinación de Evaluación de Estudios de Usuarios se compromete a revisar en un plazo no mayor a **5 (cinco)** días hábiles los productos que **"EL PROVEEDOR"** entregará. En caso de existir conformidad con el servicio prestado, la Coordinación de Evaluación de Estudios de Usuarios hará constar el hecho mediante carta de conformidad con el contenido del servicio, para que el proveedor pueda presentar la factura en la División de Trámite de Erogaciones en dicho plazo.

El pago se efectuará en una sola exhibición en pesos mexicanos, a los 20 días naturales posteriores a la entrega por parte de **"EL PROVEEDOR"**, de los siguientes documentos:

- a. Carta de conformidad con el servicio prestado, firmado por el Titular de la Coordinación de Evaluación de Estudios de Usuarios de **"EL INSTITUTO"**.
- b. La factura se presentará en original reuniendo los requisitos fiscales vigentes, descripción pormenorizada del servicio de acuerdo a lo contratado, precio unitario, subtotal, I. V. A, importe total, firma del proveedor, número de contrato, y período de entrega. Previo a la entrega de la factura, el proveedor deberá recabar la firma de autorización de la administradora del presente contrato, Licenciada Tania Martínez Monroy, Titular de la División de Investigación y Supervisión de la Coordinación de Evaluación de Estudios de Usuarios. Para su pago, **"EL PROVEEDOR"** deberá anexar copias del presente contrato y de la fianza correspondiente, de acuerdo a la normatividad existente. Los documentos deberán ser entregados en la División de Trámite de Erogaciones, sita en la calle de Durango número 167, Piso 3er; Colonia Roma Sur, Delegación Cuauhtémoc, México, Distrito Federal, Código Postal 06700, en días y horas hábiles.

En caso de que **"EL PROVEEDOR"** presente su factura con errores o deficiencias, el plazo de pago se ajustará en términos del artículo 90 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

	INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE DELEGACIONES UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS	Contrato No. P051213
---	---	--------------------------------

"EL PROVEEDOR" podrá optar porque "EL INSTITUTO" efectúe el pago de los bienes suministrados, a través del esquema electrónico intrabancario que "EL INSTITUTO" tiene en operación, con las instituciones bancarias siguientes: Banamex, S.A., BBVA Bancomer, S.A., Banorte, S.A. y Scotiabank Inverlat, S.A.; para tal efecto, deberá presentar en la División de Trámite de Erogaciones, ubicada en la calle de Durango número 167, Tercer Piso, Colonia Roma Norte, Delegación Cuauhtémoc, Código Postal 06700, en México, Distrito Federal, dentro del horario comprendido de las 9:00 a las 14:30 horas, de lunes a viernes en días hábiles, petición por escrito, indicando: razón social, domicilio fiscal, número telefónico y fax, nombre completo del apoderado legal con facultades de cobro y su firma, número de cuenta de cheques, sucursal y plaza, así como número de proveedor asignado por "EL INSTITUTO".

En caso de que "EL PROVEEDOR" solicite el abono en una cuenta contratada en un Banco diferente a los antes citados (interbancario), "EL INSTITUTO" realizará la instrucción de pago en la fecha de vencimiento del contrarecibo y su aplicación se llevará a cabo al día hábil siguiente, de acuerdo con el mecanismo establecido por el Centro de Compensación Bancaria (CECOBAN).

Anexo a la solicitud de pago electrónico (intrabancario e interbancario) "EL PROVEEDOR" deberá presentar original y copia de la Cédula del Registro Federal de Contribuyentes, Poder Notarial e identificación oficial; los originales se solicitan únicamente para cotejar los datos y les serán devueltos en el mismo acto.

Asimismo, "EL INSTITUTO" aceptará de "EL PROVEEDOR", que en el supuesto de que tenga cuentas líquidas y exigibles a su cargo, que estas se apliquen por concepto de cuotas obrero patronales, conforme a lo previsto en el artículo 40 B de la Ley del Seguro Social.

En caso de que "EL PROVEEDOR" que celebre contratos de cesión de derechos de cobro, deberá notificarlo a "EL INSTITUTO", con un mínimo de 05 (cinco) días naturales anteriores a la fecha de pago programada, entregando invariablemente una copia de los contra-recibos cuyo importe se cede, además de los documentos sustantivos de dicha cesión, de igual forma los que celebren contrato de cesión de derechos de cobro a través de factoraje financiero conforme al Programa de Cadenas Productivas de Nacional Financiera, SNC, institución de Banca de Desarrollo.

El pago de los bienes quedará condicionado proporcionalmente al pago que "EL PROVEEDOR" deba efectuar por concepto de penas convencionales por atraso.

CUARTA.- PLAZO, LUGAR Y CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.- Para la Prestación de Servicio de Levantamientos de Encuestas Cara a Cara a Usuarios de los

	INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE DELEGACIONES UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS	Contrato No. P051213
---	---	--------------------------------

Servicios de la Dirección de Incorporación y Recaudación del IMSS, para el ejercicio 2010, "EL PROVEEDOR" deberá apegarse a las Especificaciones Técnicas, Características y Condiciones que se describen en el **Anexo 2 (dos)**, el cual forma parte integrante del presente contrato.

PLAZO.- El plazo de entrega, para la prestación del Servicio de Levantamientos de Encuestas Cara a Cara a Usuarios de los Servicios de la Dirección de Incorporación y Recaudación del IMSS, para el ejercicio 2010, deberán realizarse del 16 de agosto al 17 de septiembre de 2010, **Anexo 4 (cuatro)**.

LUGAR.- "EL PROVEEDOR" se obliga con "EL INSTITUTO" a realizar las encuestas objeto de este contrato en 84 subdelegaciones, de las 35 delegaciones de "EL INSTITUTO" repartidas por toda la República Mexicana, de acuerdo a la muestra proporcionada por la Coordinación de Evaluación de Estudios de Usuarios.

CONDICIONES.- "EL PROVEEDOR", se obliga con "EL INSTITUTO" a prestar el Servicio de Levantamientos de Encuestas Cara a Cara a Usuarios de los Servicios de la Dirección de Incorporación y Recaudación del IMSS, para el ejercicio 2010, de conformidad a lo siguiente:

1. Coordinación y preparación de la logística de las sesiones de capacitación a encuestadores (incluye tener un auditorio o salón para los encuestadores y capacitadores, proyector, pantalla para proyectar, laptop, sillas, iluminación adecuada, material impreso, cuestionarios y formatos de no respuesta).
2. Levantamiento de encuestas de salida cara a cara a los usuarios de los servicios de la Dirección de Incorporación y Recaudación.
3. Captura, validación y procesamiento de la información (incluye la recodificación de preguntas abiertas con base en los catálogos planteados por la Coordinación de Evaluación de Estudios de Usuarios) de acuerdo al manual para capturistas que la Coordinación de Evaluación de Estudios de Usuarios diseñe para tal efecto.
4. Construcción de la base de datos.
5. Validación de la base de datos.

Durante la prestación del servicio, éste estará sujeto a una verificación visual aleatoria, con objeto de revisar que se cumpla con las condiciones requeridas en el presente contrato.

Cabe resaltar que mientras no se cumpla con las condiciones de la prestación del servicio establecidas, en el **Anexo 2 (dos)** del presente contrato, "EL INSTITUTO" no dará por aceptado el servicio.

	<p style="text-align: center;">INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL - DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE DELEGACIONES UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS</p>	<p style="text-align: center;">Contrato No. P051213</p>
---	--	---

QUINTA.- VIGENCIA.- Las partes convienen que la vigencia del presente contrato será a partir de la firma y hasta el 31 de diciembre del año 2010.

SEXTA.- PROHIBICIÓN DE CESIÓN DE DERECHOS Y OBLIGACIONES.- “EL PROVEEDOR” se obliga a no ceder en forma parcial ni total, a favor de cualquier otra persona física o moral, los derechos y obligaciones que se deriven de este Contrato.

“EL PROVEEDOR” sólo podrá ceder los derechos de cobro que se deriven del presente contrato, de acuerdo con lo estipulado en su Cláusula Tercera.

SÉPTIMA.- RESPONSABILIDAD.- “EL PROVEEDOR” se obliga a responder por su cuenta y riesgo de los daños y/o perjuicios que por inobservancia o negligencia de su parte, lleguen a causar a “EL INSTITUTO” y/o a terceros, con motivo de las obligaciones pactadas en este instrumento jurídico, de conformidad con lo establecido en el artículo 53, de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

OCTAVA.- IMPUESTOS Y/O DERECHOS.- Los impuestos y/o derechos que procedan con motivo del servicio objeto del presente contrato, serán pagados por “EL PROVEEDOR” conforme a la legislación aplicable en la materia.

“EL INSTITUTO” sólo cubrirá el Impuesto al Valor Agregado de acuerdo a lo establecido en las disposiciones fiscales vigentes en la materia.

NOVENA.- PATENTES Y/O MARCAS.- “EL PROVEEDOR” se obliga para con “EL INSTITUTO”, a responder personal e ilimitadamente de los daños o perjuicios que pudiera causar a “EL INSTITUTO” o a terceros, si con motivo de la entrega de los bienes adquiridos viola derechos de autor, de patentes y/o marcas u otro derecho reservado a nivel Nacional e Internacional.

Por lo anterior, “EL PROVEEDOR” manifiesta en este acto bajo protesta de decir verdad, no encontrarse en ninguno de los supuestos de infracción a la Ley Federal del Derecho de Autor, ni a la Ley de la Propiedad Industrial.

En caso de que sobreviniera alguna reclamación en contra de “EL INSTITUTO” por cualquiera de las causas antes mencionadas, la única obligación de éste será la de dar aviso en el domicilio previsto en este instrumento a “EL PROVEEDOR”, para que éste lleve a cabo los medios necesarios que garanticen la liberación de “EL INSTITUTO” de cualquier controversia o responsabilidad de carácter civil, mercantil, penal o administrativa que, en su caso, se ocasione.

	<p style="text-align: center;">INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE DELEGACIONES UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS</p>	<p style="text-align: center;">Contrato No. P051213</p>
---	--	---

DÉCIMA.- GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO.- “EL PROVEEDOR” para garantizar el cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones a su cargo derivadas del presente contrato, deberá presentar fianza expedida por compañía autorizada en los términos de la Ley Federal de Instituciones de Fianzas, a favor del “**Instituto Mexicano del Seguro Social**”, por un monto equivalente al **10% (diez por ciento)** sobre el importe que se indica en la Cláusula Segunda del presente contrato, sin considerar el Impuesto al Valor Agregado (IVA), en Moneda Nacional

La garantía deberá presentarse dentro del plazo establecido en el artículo 48 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

“EL PROVEEDOR” queda obligado a entregar a “EL INSTITUTO” la póliza de fianza apegándose al formato que se integra al presente instrumento jurídico como **Anexo 5 (cinco) “Formato de Fianza de Cumplimiento”**, en la División de Contratos y Apoyo Técnico, sita en la calle de Durango número 291, 10° Piso, Colonia Roma Norte, Delegación Cuauhtémoc, Código Postal 06700, en México, Distrito Federal.

Dicha póliza de garantía de cumplimiento del contrato será devuelta a “EL PROVEEDOR” una vez que “EL INSTITUTO” le otorgue autorización por escrito, para que éste pueda solicitar a la afianzadora correspondiente la cancelación de la fianza, autorización que se entregará a “EL PROVEEDOR”, siempre que demuestre haber cumplido con la totalidad de las obligaciones adquiridas por virtud del presente contrato, para lo cual deberá presentar mediante escrito la solicitud de liberación de la fianza en la División de Contratos y Apoyo Técnico, quien llevará a cabo el procedimiento para la liberación y entrega de fianza.

DÉCIMA PRIMERA.- EJECUCIÓN DE LA PÓLIZA DE FIANZA DE CUMPLIMIENTO DE ESTE CONTRATO.- “EL INSTITUTO” llevará a cabo la ejecución de la garantía de cumplimiento del contrato en los casos siguientes:

- a) Se rescinda administrativamente este contrato.
- b) Durante su vigencia se detecten deficiencias, fallas o calidad inferior en la prestación del servicio, en comparación con el ofertado.
- c) Cuando en el supuesto de que se realicen modificaciones al contrato, no entregue “EL PROVEEDOR” en el plazo pactado, el endoso o la nueva garantía, que ampare el porcentaje establecido para garantizar el cumplimiento del presente instrumento, establecido en la Cláusula Décima.
- d) Por cualquier otro incumplimiento de las obligaciones contraídas en este contrato.

	<p style="text-align: center;"> INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE DELEGACIONES UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS </p>	<p style="text-align: center;"> Contrato No. P051213 </p>
---	--	---

DÉCIMA SEGUNDA.- PENAS CONVENCIONALES POR ATRASO EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y DEDUCTIVAS.- “EL INSTITUTO” aplicará una pena convencional por cada día de atraso en la prestación del servicio, por el equivalente al 2.5%, sobre el valor total de lo incumplido, sin incluir el IVA, en el supuesto siguiente:

- Cuando “EL PROVEEDOR”, no preste el servicio que se le haya requerido dentro del plazo señalado, o en el programa establecido en el presente contrato, considerándose este plazo como entrega oportuna, y un máximo de **2 (dos)** días de atraso.

La pena convencional por atraso se calculará por cada día de incumplimiento, de acuerdo con el porcentaje de penalización establecido, aplicado al valor del servicio entregado con atraso, y de manera proporcional al importe de la garantía de cumplimiento que corresponda al concepto. La suma de las penas convencionales no deberá exceder el importe de dicha garantía.

“EL PROVEEDOR” a su vez, autoriza a “EL INSTITUTO” a descontar las cantidades que resulten de aplicar la pena convencional, sobre los pagos que deberá cubrir a “EL PROVEEDOR”.

Conforme a lo previsto en el último párrafo del artículo 96, del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, no se aceptará la estipulación de penas convencionales, ni intereses moratorios a cargo de “EL INSTITUTO”.

El monto de las deductivas se aplicará conforme a las siguientes reglas:

- 3% por cada 80 encuestas mal capturadas, y/o
- 1.5% por cada 100 encuestas no levantadas en los tiempos marcados por la logística de campo, y/o
- 0.5% por cada 100 cuestionarios no foliados correctamente al momento de realizar verificaciones in situ, y/o
- 7% por cada 25 encuestas mal realizadas detectadas en la supervisión realizada por la CEEU (que no cumplan con los criterios de selección del entrevistado o con la lectura de las opciones de respuesta marcadas en los cuestionarios o con cualquiera de los puntos que se hayan tocado en las sesiones de capacitación a encuestadores)

DÉCIMA TERCERA.- TERMINACIÓN ANTICIPADA.- De conformidad con lo establecido en el artículo 54 Bis, de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, “EL INSTITUTO” podrá dar por terminado anticipadamente el presente Contrato sin responsabilidad para éste y sin necesidad de que medie resolución judicial alguna, cuando concurren razones de interés general o bien, cuando por causas justificadas se extinga la

Página 9 de 13

DIVISIÓN DE CONTRATOS Y APOYO TÉCNICO
NIVEL CENTRAL

“Este Instrumento Jurídico fue elaborado de conformidad con los términos y condiciones y a los documentos correspondientes al procedimiento de adjudicación que se señala: propuestas técnicas, económicas y fallo, así como a la normatividad aplicable en la materia, su elaboración, revisión y visto bueno lo llevó a cabo la División de Contratos y Apoyo Técnico”.

	<p style="text-align: center;">INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE DELEGACIONES UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS</p>	<p style="text-align: center;">Contrato No. P051213</p>
---	--	---

necesidad de requerir el servicio objeto del presente Contrato, y se demuestre que de continuar con el cumplimiento de las obligaciones pactadas se ocasionaría algún daño o perjuicio a "EL INSTITUTO" o se determine la nulidad total o parcial de los actos que dieron origen al presente instrumento jurídico, con motivo de la resolución de una inconformidad emitida por la Secretaría de la Función Pública.

En estos casos "EL INSTITUTO" reembolsará a "EL PROVEEDOR" los gastos no recuperables en que haya incurrido, siempre que estos sean razonables, estén comprobados y se relacionen directamente con el presente instrumento jurídico.

DÉCIMA CUARTA.- RESCISIÓN ADMINISTRATIVA DEL CONTRATO.- "EL INSTITUTO" podrá rescindir administrativamente el presente contrato en cualquier momento, cuando "EL PROVEEDOR" incurra en incumplimiento de cualquiera de las obligaciones a su cargo, de conformidad con el procedimiento previsto en el artículo 54, de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público. "EL INSTITUTO" podrá suspender el trámite del procedimiento de rescisión, cuando se hubiera iniciado el procedimiento de conciliación respecto del presente contrato.

DÉCIMA QUINTA.- CAUSAS DE RESCISIÓN ADMINISTRATIVA DEL CONTRATO.- "EL INSTITUTO" podrá rescindir administrativamente este contrato sin más responsabilidad para el mismo y sin necesidad de resolución judicial, cuando "EL PROVEEDOR" incurra en cualquiera de las causales siguientes:

1. Cuando no entregue la garantía de cumplimiento del contrato, dentro del término de 10 (diez) días naturales posteriores a la firma del mismo.
2. Cuando incurra en falta de veracidad total o parcial respecto a la información proporcionada para la celebración del contrato.
3. Cuando se incumpla, total o parcialmente, con cualesquiera de las obligaciones establecidas en este instrumento jurídico y sus anexos.
4. Cuando se compruebe que "EL PROVEEDOR" haya prestado el servicio con descripciones y características distintas a las pactadas en el presente instrumento jurídico.
5. Cuando se transmitan total o parcialmente, bajo cualquier título, los derechos y obligaciones pactadas en el presente instrumento jurídico, con excepción de los derechos de cobro, previa autorización de "EL INSTITUTO".

	<p style="text-align: center;"> INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE DELEGACIONES* UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS </p>	<p style="text-align: center;"> Contrato No. P051213 </p>
---	---	---

6. Si la autoridad competente declara el concurso mercantil o cualquier situación análoga o equivalente que afecte el patrimonio de "EL PROVEEDOR".

a) **DÉCIMA SEXTA.- PROCEDIMIENTO DE RESCISIÓN.-** Para el caso de rescisión administrativa las partes convienen en someterse al siguiente procedimiento:

- a) Si "EL INSTITUTO" considera que "EL PROVEEDOR" ha incurrido en alguna de las causales de rescisión que se consignan en la Cláusula que antecede, lo hará saber a "EL PROVEEDOR" de forma indubitable por escrito a efecto de que éste exponga lo que a su derecho convenga y aporte, en su caso, las pruebas que estime pertinentes, en un término de 5 (cinco) días hábiles, a partir de la notificación de la comunicación de referencia.
- b) Transcurrido el término a que se refiere el párrafo anterior, se resolverá considerando los argumentos y pruebas que hubiere hecho valer.
- c) La determinación de dar o no por rescindido administrativamente el contrato, deberá ser debidamente fundada, motivada y comunicada por escrito a "EL PROVEEDOR", dentro de los 15 (quince) días hábiles siguientes, al vencimiento del plazo señalado en el inciso a), de esta Cláusula.

En el supuesto de que se rescinda el contrato, "EL INSTITUTO" no aplicará las penas convencionales, ni su contabilización para hacer efectiva la garantía de cumplimiento de este instrumento jurídico.

Para los efectos del párrafo que antecede, y de conformidad con el artículo 81, fracción II del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, la aplicación de la garantía de cumplimiento será proporcional al monto de las obligaciones incumplidas, salvo que por las características del servicio prestado éste no cumpla con las necesidades de "EL INSTITUTO", en cuyo caso, la aplicación será por el total de la garantía correspondiente.

En caso de que "EL INSTITUTO" determine dar por rescindido el presente contrato, se deberá formular un finiquito en el que se hagan constar los pagos que, en su caso, deba efectuar "EL INSTITUTO" por concepto del servicio prestado por "EL PROVEEDOR" hasta el momento en que se determine la rescisión administrativa.

Si previamente a la determinación de dar por rescindido el contrato, "EL PROVEEDOR" cumple con la prestación del servicio, el procedimiento iniciado quedará sin efectos, previa aceptación y verificación de "EL INSTITUTO" por escrito, de que continúa vigente la

	<p style="text-align: center;">INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE DELEGACIONES UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS</p>	<p style="text-align: center;">- Contrato No. P051213</p>
---	--	---

necesidad de contar con la prestación del servicio y aplicando, en su caso, las penas convencionales correspondientes.

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

De no darse por rescindido el contrato, “EL INSTITUTO” establecerá, de conformidad con “EL PROVEEDOR” un nuevo plazo para el cumplimiento de aquellas obligaciones que se hubiesen dejado de cumplir, a efecto de que “EL PROVEEDOR” subsane el incumplimiento que hubiere motivado el inicio del procedimiento de rescisión. Lo anterior, se llevará a cabo a través de un convenio modificatorio en el que se considere lo dispuesto en los dos últimos párrafos del artículo 52 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

DÉCIMA SÉPTIMA.-MODIFICACIONES.- De conformidad con lo establecido en la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y su Reglamento, “EL INSTITUTO” podrá celebrar por escrito convenio modificatorio al presente contrato dentro de la vigencia del mismo. Para tal efecto, “EL PROVEEDOR” se obliga a presentar, en su caso, la modificación de la garantía, en términos del artículo 103, del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

DÉCIMA OCTAVA.- RELACIÓN DE ANEXOS.- Los anexos que se relacionan a continuación son rubricados de conformidad por las partes y forman parte integrante del presente contrato.

- Anexo 1 (uno)** “Dictamen de Disponibilidad Presupuestal Previo”
- Anexo 2 (dos)** “Términos y Condiciones, Propuesta Técnica”
- Anexo 3 (tres)** “Acta de Adjudicación y Propuesta Económica”
- Anexo 4 (cuatro)** “Calendario de la prestación del Servicio”
- Anexo 5 (cinco)** “Formato para Póliza de Fianza de Cumplimiento de Contrato”

VIGÉSIMA.- LEGISLACIÓN APLICABLE.- Las partes se obligan a sujetarse estrictamente para el cumplimiento del presente contrato, a todas y cada una de las cláusulas del mismo, a la convocatoria a la licitación pública, así como a lo establecido en la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, su Reglamento publicado en el Diario Oficial de la Federación el 28 de julio de 2010, las Políticas, Bases y Lineamientos en materia de

	INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE DELEGACIONES UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS	Contrato No. P051213
---	---	---------------------------------------

Adquisiciones, el Código Civil Federal, el Código Federal de Procedimientos Civiles, la Ley Federal de Procedimiento Administrativo y las disposiciones administrativas aplicables en la materia.

VIGÉSIMA PRIMERA.- JURISDICCIÓN.- Para la interpretación y cumplimiento de este instrumento jurídico, así como para todo aquello que no esté expresamente estipulado en el mismo, las partes se someten a la jurisdicción de los Tribunales Federales competentes de la Ciudad de México, Distrito Federal, renunciando a cualquier otro fuero presente o futuro que por razón de domicilio les pudiera corresponder.

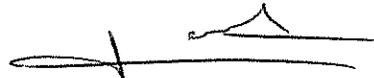
Previa lectura y debidamente enteradas las partes del contenido, alcance y fuerza legal del presente contrato, en virtud de que se ajusta a la expresión de su libre voluntad y que su consentimiento no se encuentra afectado por dolo, error, mala fe ni otros vicios de la voluntad, lo firman y ratifican en todas sus partes, por sextuplicado, en la Ciudad de México, Distrito Federal, el día 27 de agosto de 2010.

"EL INSTITUTO"
INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL



C. AGUSTÍN AMAYA CHÁVEZ
 Representante Legal

"EL PROVEEDOR"
"MERCAEI", S. A. DE C. V.



C. LAURO IGNACIO MERCADO GASCA
 Representante Legal

ADMINISTRA ESTE CONTRATO

TITULAR DE LA DIVISIÓN DE INVESTIGACIÓN Y SUPERVISIÓN DE LA COORDINACIÓN DE EVALUACIÓN DE ESTUDIOS DE USUARIOS



LIC. TANIA MARTÍNEZ MONROY



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE DELEGACIONES
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE
BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

Contrato
No. P051213

ANEXO 1

“DICTAMEN DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL PREVIO”

EL PRESENTE ANEXO CONSTA DE 02 HOJAS INCLUYENDO ESTA CARÁTULA

ANEXOS
VISION DE CONTRATOS
Y APOYO TÉCNICO

DIVISIÓN DE CONTRATOS Y APOYO TÉCNICO
NIVEL CENTRAL



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

DIRECCION DE FINANZAS
COORDINACION DE PRESUPUESTO E INFORMACION PROGRAMATICA
DICTAMEN DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL PREVIO

FOLIO: 0000470251-2010

Dictamen de Inversión

X Dictamen de Gasto

Dependencia Solicitante: 09 Distrito Federal Nivel Central

099001 Ofnas Centrales -Reforma-

100090 Coordinación Administrativa

Concepto: OFICIO No.2438 29/07/2010 SERVIRÁ PARA ACREDITAR LA EXISTENCIA DE SUFICIENCIA PRESUPUESTARIA

Fecha Elaboración: 02/08/2010

Total Comprometido (en pesos): \$ 3,521,675.90
Cuenta: 42052413 Servs.consult.InvesLy asesor. Unidad de Información: 099001 Centro de Costos: 1D5000

Table with 12 columns (ENE to DIC) showing monthly commitment and availability data.

El presente documento de existencia de respaldo presupuestario se emite en términos de lo señalado en numeral 7.2.1.8 de la Norma de Disposiciones Presupuestarias del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), siendo de acuerdo con lo señalado en el numeral 7.3.1.1 de la misma Norma...

ATENTAMENTE
Lic. Armando Rivera Talíz
Titular de la División de Presupuesto

Table with columns DIA, MES, AÑO and text DICTAMINADO DEFINITIVO

DICTAMEN DEFINITIVO
CONTRATO No.
IMPORTE DEFINITIVO (EN PESOS): \$.00

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
COORDINACION DE PRESUPUESTO E INFORMACION PROGRAMATICA
DIVISION DE PRESUPUESTO
CERTIFICACION PRESUPUESTAL

Clave: 6170-009-001

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS Y APOYO TECNICO



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE DELEGACIONES
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE
BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

Contrato
No. P051213

ANEXO 2

“TÉRMINOS Y CONDICIONES, PROPUESTA TÉCNICA”

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS
Y APOYO TECNICO

EL PRESENTE ANEXO CONSTA DE HOJAS 44 INCLUYENDO ESTA CARÁTULA

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
UNIDAD DE EVALUACIÓN DE DELEGACIONES
COORDINACIÓN DE EVALUACIÓN DE ESTUDIOS DE USUARIOS

TERMINOS Y CONDICIONES PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE:

- Levantamientos de encuestas cara a cara a usuarios de los servicios de la Dirección de Incorporación y Recaudación del Instituto Mexicano del Seguro Social
84 puntos de levantamiento (Subdelegaciones) en 35 delegaciones: Aguascalientes, Baja California, Baja California Sur, Campeche, Coahuila, Colima, Chiapas, Chihuahua, Durango, Distrito Federal Norte, Distrito Federal Sur, Guanajuato, Guerrero, Hidalgo, Jalisco, Estado de México Oriente, Estado de México Poniente, Michoacán, Morelos, Nayarit, Nuevo León, Oaxaca, Puebla, Querétaro, Quintana Roo, San Luis Potosí, Sinaloa, Sonora, Tabasco, Tamaulipas, Tlaxcala, Veracruz Norte, Veracruz Sur, Yucatán y Zacatecas.

ANEXO TÉCNICO PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO

1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

La Dirección General del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) tiene como objetivo tener información estratégica, oportuna y confiable sobre la opinión que tiene la población usuaria de los servicios que provee la Dirección de Incorporación y Recaudación en subdelegaciones, en cuanto a su percepción de los servicios que ofrece, a fin de contar con mejores elementos que orienten las acciones de mejora que respondan sus necesidades y expectativas con respecto a dichos servicios.

Por ello, se solicita los servicios de levantamiento de encuestas cara a cara a usuarios de servicios brindados en las subdelegaciones del Instituto. Dichos estudios están orientados a evaluar la satisfacción de dichos usuarios con respecto a los distintos servicios que ofrece, de acuerdo al diseño metodológico que para ese efecto se diseñe, con base los cuestionarios (para los levantamientos de encuestas), por la Coordinación de Evaluación de Estudios de Usuarios (CEEU) dependiente de la Unidad de Evaluación de Delegaciones.

Se requiere el reclutamiento y capacitación de encuestadores. Se levantan las encuestas en campo, se capturan y se forman bases de datos con las encuestas de salida (cara a cara aplicadas en la población objetivo). Estas encuestas se realizan en 84 subdelegaciones, de las 35 delegaciones del IMSS repartidas por toda la república mexicana, de acuerdo a la muestra de subdelegaciones proporcionada por la CEEU.

2. OBJETIVOS Y PREMISAS DEL TRABAJO

El objetivo principal consiste en medir la opinión que tienen los usuarios de servicios que brinda la Dirección de Incorporación y Recaudación a través de las ventanillas de servicio ubicadas en las subdelegaciones de las 35 delegaciones del Instituto.

Los objetivos específicos de la investigación son:

- Determinar cuál es el nivel de satisfacción que tienen los usuarios de los servicios de la DIR
- Determinar cuál es la percepción de los usuarios con respecto al trato que reciben en las ventanillas cuando van a realizar sus trámites
- Determinar el perfil sociodemográfico de los usuarios de los servicios

CONTRATACIÓN
COMUNICACIÓN

- Conocer la percepción que tienen los usuarios de los servicios sobre el tiempo de espera en ventanilla y la valoración del mismo

Para el levantamiento de encuestas se utilizarán un cuestionario y un formato de no respuesta, ambos elaborados por la Coordinación de Evaluación de Estudios de Usuarios (CEEU), para su aplicación cara a cara a los usuarios. Asimismo, la CEEU realizará el procesamiento estadístico básico de la información, de manera que los indicadores estimados por medio de las encuestas tengan representatividad a nivel nacional.

De la supervisión por parte de la CEEU al levantamiento de encuestas cara a cara:

Esta actividad tiene como objetivo asegurar la oportunidad, confiabilidad y validez de la realización del levantamiento de las encuestas, asegurando la aplicación rigurosa de las técnicas de levantamiento y captura de la información primaria, para contribuir a la prevención de inconsistencias y errores.

- a) Las empresas deberán entregar a la CEEU, con 4 días hábiles de anticipación al levantamiento en campo, el programa de trabajo de los encuestadores por delegación.

Es decir, se deberán entregar fechas, día a día, de los puntos muestrales a encuestar durante todo el periodo de levantamiento en campo.

- b) Además del programa de levantamiento, se deberá entregar un listado con los nombres completos de los supervisores y sus teléfonos móviles para que, en cualquier momento que decida la CEEU, se pueda llevar a cabo una supervisión al trabajo en campo.

3. ESPECIFICACIÓN TÉCNICA DE LOS SERVICIOS REQUERIDOS PARA EL LEVANTAMIENTO DE ENCUESTAS CARA A CARA A USUARIOS EN VENTANILLAS DE SUBDELEGACIONES

SERVICIOS A REALIZAR POR LAS EMPRESAS Y SUS CARACTERÍSTICAS

El trabajo que se realizará será:

1. Coordinación y preparación de la logística de las sesiones de capacitación a encuestadores (incluye tener un auditorio o salón para los encuestadores y capacitadores, proyector, pantalla para proyectar, laptop, sillas, iluminación adecuada, material impreso [cuestionarios y formatos de no respuesta])
2. Levantamiento de encuestas de salida cara a cara a los usuarios de los servicios de la Dirección de Incorporación y recaudación del IMSS
3. Captura, validación y procesamiento de la información (incluye la recodificación de preguntas abiertas con base en los catálogos planteados por la CEEU) de acuerdo al manual para capturistas que la CEEU diseñe para tal efecto
4. Construcción de la base de datos
5. Validación de la base de datos

A. De la supervisión en campo por parte de la empresa proveedora del servicio:

a) Las empresas deberán reportar a la CEEU, en cada momento del levantamiento en campo, las incidencias observadas, obstáculos presentados para el levantamiento de encuestas, modificaciones al calendario de trabajo, y cualquier otra observación que consideren necesario reportar, en aras de darle mayor validez y fortaleza al trabajo de campo. Estas incidencias deberán contener, minimamente, la siguiente información: día, hora, delegación, subdelegación, breve descripción de la incidencia, resolución, persona que reporta de la empresa y a quién reporta de la CEEU. El formato que se sugiere es el siguiente y en los renglones subsecuentes se presentan ejemplos:

VISION DE CONTRATO
Y APOYO TÉCNICO

d

Día de la semana cuando apareció el obstáculo/incidencia de campo					
Ejemplos: Lunes 17 de mayo de 2010					
Subdelegación	ID	Delegación	Incidencia	Emisor y hora del reporte de la incidencia	Solución
Cd. Delicias	075	Chihuahua	Inicio tardío del levantamiento por impedimento de la subdelegación	Empresa A; 8:15 hrs	Los encuestadores explicaron y convencieron al personal
Santa Maria Huatulco	021	Oaxaca	Ventanillas cerradas por remodelación	Empresa C; 7:50 hrs	Los encuestadores solicitaron al personal presente de la subdelegación que certificara esta situación por escrito. No se atendían trámites en ningún otro lado
Mérida norte	079	Yucatán	Inicio tardío de levantamiento por impedimento de la administradora de la subdelegación	Empresa B; 8:30 hrs	Iván Carmona, de la CEEU, llamó a la subdelegación para volver a informar del levantamiento y que dieran permiso
Martes 18 de mayo de 2010					
Toluca	011	Estado de México Poniente	Policía de la subdelegación intentó quitar cuestionarios a encuestadores	Empresa A; 15:30 hrs	Encuestadores se negaron a entregarlos, llamaron a supervisor y la CEEU (Socorro Morales) llamó a la subdelegación para volver a indicar el procedimiento del levantamiento donde no está permitido entregar cuestionarios a nadie que no sea la CEEU

B. De la generación, características y entrega de la muestra:

Los puntos muestrales para los levantamientos fueron delimitados por la CEEU, con base en el volumen de operaciones reportado por los sistemas de información de la DIR. Se entregará un listado con las subdelegaciones en donde se levantará la información, el salto sistemático a respetar y el número de contactos aproximados a realizar por subdelegación.

La muestra se entregará a las empresas en forma personal y en archivo magnético en las oficinas de la CEEU en formato Excel (.xls)

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATO
Y APOYO TECNICO

C. Del instrumento de medición:

- a. El diseño del cuestionario y formato de no respuesta será por parte de la CEEU y, al igual que la muestra, se entregarán a las empresas en forma personal y en archivo magnético en las oficinas de la CEEU en formato Word (.doc) y Excel (.xls), respectivamente
- b. Los cuestionarios contarán entre 90 y 110 reactivos de los cuales, entre el 10 y el 20% (máximo) serán preguntas abiertas y las restantes preguntas cerradas con opciones múltiples
- c. Todos los cuestionarios tendrán al principio una sección de "Control de levantamiento" en donde se incluye:
 - a. Asignación de número de folio con el objeto de controlar la información levantada en cada una de las unidades del servicio referido
 - b. Nombre de la delegación donde está la unidad del servicio referido
 - c. Número de identificación de las subdelegaciones asignado por la CEEU y determinado en la muestra
 - d. Fecha y hora de levantamiento: Día, mes y año, así como hora de realización de cada una de las encuestas a usuarios de los servicios; hora de inicio y conclusión del levantamiento en la unidad del servicio referido
 - e. El nombre y clave del encuestador
 - f. El nombre y clave del capturista
 - g. Introducción al encuestado (presentación del encuestador, objetivo de la encuesta y especificación sobre el uso de la información recabada)

D. Requerimientos de estructura y recursos:

- h. Para la realización de cada uno de los servicios de levantamiento de encuestas, el proveedor deberá contar con los siguientes elementos:
 - a. Un coordinador general del proyecto, quien debe tener una formación en temas sociales con amplia experiencia en estudios de Opinión Pública, así como con experiencia mínima de 1 año en la organización de la logística de levantamiento de encuestas. Las funciones que realizará el coordinador general del proyecto serán:
 - Enlace entre la empresa y la CEEU
 - Coordinación del equipo de encuestadores y capturistas
 - Plantación de acciones y la distribución de los recursos que se necesitan para realizar el levantamiento, captura y consolidación de la base
 - Responsable final de la validación de la información, respaldo y confirmación de los resultados
 - Responsable de seguir los mecanismos de entrega de información al instituto
- i. 3 coordinadores regionales (norte, centro y sur) que deberán tener como mínimo nivel de estudios de bachillerato y demostrar tener experiencia en realización de levantamientos de encuestas
- j. Un equipo de, mínimo, 40 encuestadores quienes deben estar, cuando menos, cursando el bachillerato o alguna carrera a nivel licenciatura o haber dejado la carrera trunca. Con experiencia en levantamientos de encuestas
- k. Un centro de acopio y captura en el que se cuente con:
 - Por lo menos, 25 computadoras en las que haya Microsoft Excel, SPSS y STATA
 - Un número mínimo de 15 capturistas con experiencia en la actividad
 - Por lo menos tres líneas telefónicas en caso de que se presente un imprevisto en el levantamiento y se tenga que resolver alguna duda en el momento del levantamiento
- l. El prestador del servicio comprobará que el personal que participe en el proyecto cumple con los perfiles de escolaridad y experiencia por medio de los curriculum de los participantes
- m. El prestador del servicio deberá contar con los recursos financieros suficientes para realizar el trabajo sin necesidad de contar con pago anticipado alguno

ANEXOS
CONDICIONES DE CONTRATO
Y APOYO TÉCNICO

De la capacitación

- a. La logística de esta actividad correrá a cargo de la empresa proveedora del servicio
- b. La capacitación a los encuestadores será brindada por la CEEU, vía visitas de capacitación y mediante un manual elaborado ex profeso para cada estudio
- c. El proveedor deberá reunir a todos los involucrados en el proyecto en un aula en las ciudades donde se determine que será la capacitación, en la que se cuente con:
 - a. Proyector
 - b. Rotafolio
 - c. Copias del manual de capacitación para todos los asistentes
 - d. Copias del cuestionario para todos los asistentes
 - e. Copias del formato de no respuesta para todos los asistentes

Requerimientos específicos de la carpeta de datos

Formato

- a. Toda carpeta de datos será transferida a formato STATA y SPSS

Estructura

La estructura de la carpeta de datos es esencial como parte de la posibilidad de realizar un análisis sólido y de fundamentar la seriedad de la evaluación

- a. Las variables ocuparán siempre la primera fila de la carpeta de datos, definiendo todas las columnas, desde la primera
- b. Los nombres de las variables no constarán de más de 8 caracteres sin espacios, y se referirán al nombre que viene entre corchetes en los cuestionarios y en el formato de no respuesta. En caso de que la variable no tenga nombre entre corchetes, se usará el número de la pregunta correspondiente (valores alfa numéricos)
- c. Dentro de la misma base de datos se deberá incluir las variables correspondientes a los formatos de no respuesta
- d. En una hoja de datos distinta se listarán las etiquetas que explican los nombres de las variables, así como las que expresan el significado de los códigos numéricos utilizados para todas las variables nominales
- e. En el caso de las preguntas abiertas, se deberán crear dos variables, la primera de ellas deberá tener una pre-codificación de las opciones de respuesta, es decir englobará en una respuesta las opciones que sean similares, la segunda variable contendrá todas las respuestas que dieron los derechohabientes, además para esta última variable se integrará un catálogo de codificación en el que se enumerarán las opciones que contestaron los derechohabientes, dándole a cada una de las opciones un número único y consecutivo.
- f. El catálogo se debe realizar en formato de texto (.txt) u hoja de datos de Excel (.xls) teniendo en la primera columna el número que se le asigna a la opción de respuesta y en la columna que sigue la transcripción de la respuesta tal cual la dijo el derechohabiente
- g. La base de datos debe estar validada, es decir, se deben respetar los filtros incluidos en los cuestionarios
- h. En las respuestas deben incluirse únicamente las categorías incluidas en los cuestionarios
- i. La base de datos deberá ser entregada con etiquetas para las variables y todas sus categorías de respuesta

Formato de no respuesta

La subpoblación que constituirá parte integral de la base de datos de las encuestas contendrá dos tipos de contactos registrados conforme la no respuesta:

- a. Los de los candidatos a ser entrevistados, pero que no fueron encuestados
- b. Las entrevistas efectivas son aquellos usuarios de servicios a los que sí se les pudo aplicar la encuesta. En esta última categoría, tenemos dos posibles resultados de entrevistas: las que se contestaron en su totalidad (entrevista completa) y las que fueron cortadas (entrevistas incompletas o interrumpidas)

ANEJO
DIVISION DE CONTACTO
Y APOYO TECNICO

En lo que se refiere al tipo de contacto definido en los incisos a. y b., se deberá crear una variable que contenga todas las categorías de contacto.

Las variables del formato de no respuesta deberán ocupar los primeros campos de la base de datos. Las primeras serán los datos generales del formato.

Una vez que se conozca el tipo de contacto obtenido y registrado en la variable anterior, las siguientes variables contendrán las opciones por las cuales el candidato fue o no encuestado (por negativa propia, alguna situación que se los impide o porque no cumplían con los filtros marcados por la CEEU, folio de la encuesta, en qué pregunta fue interrumpido el cuestionario, etc.).

Una vez que se haya terminado de llenar esta parte de la base de datos y si la entrevista fue completa o incompleta se continuarán registrando las respuestas del cuestionario.

CALENDARIO DE TRABAJO PARA LEVANTAMIENTO DE ENCUESTAS

Número de levantamiento de encuestas	Periodo de levantamiento de encuestas	Entrega de bases de datos a la CEEU	Servicio del IMSS a evaluar
1	Debe realizarse entre el 16 de agosto y el 17 de septiembre de 2010.	Entrega única de base de datos dos días hábiles posteriores al último día de levantamiento	Servicios otorgados por la Dirección de Incorporación y Recaudación del IMSS a través de ventanillas de servicio de subdelegaciones

PRODUCTOS REQUERIDOS DEL PROVEEDOR EN CUANTO AL LEVANTAMIENTO DE ENCUESTAS

1. Una entrega preliminar de base de datos producto de la captura de la información de los primeros días de levantamiento para su revisión conforme a los lineamientos descritos en el manual de capturistas
2. Una entrega final de base de datos producto de la captura de la información en STATA y SPSS, en los que ya se verificaron los puntos muestrales, esto con el fin de determinar que la encuesta se realizó tomando en cuenta los parámetros señalados. Dicha entrega deberá ser en medio magnético, ordenados por delegación y subdelegación. Esta base de datos deberá incluir datos correspondientes a la no respuesta y estar validada. Cada proveedor deberá entregar una base de datos validada (es decir, si existen filtros que estén contemplados y que vengan todos los contactos solicitados). La entrega final se realizará dos días hábiles después del último día de levantamiento
3. Una entrega final de incidencias de campo

ENTREGA DE RESULTADOS DE LOS PROVEEDORES A LA CEEU

La entrega del servicio, resultado del levantamiento de las encuestas, de los proveedores del servicio a la CEEU se realizará en las oficinas de esta unidad administrativa ubicadas en Av. Paseo de la Reforma 476, Planta Baja (Ala Poniente), Col. Juárez, C.P. 06600, México, D.F., en un horario de 10:00 a 19:00 horas, previa coordinación con la Lic. Tania Martínez Monroy, al teléfono 5238-2700 extensiones 10027 o 10071.

REXUS
DIVISION DE CONTRATOS
MAYO 2010

INFORMACIÓN QUE LA CEEU ENTREGARÁ A LOS PROVEEDORES DEL SERVICIO DE LEVANTAMIENTO DE ENCUESTAS

- a) La muestra para realizar la encuesta. Se entregará en formato electrónico en Excel (.xls) y en ella se incluyen las unidades de servicio seleccionadas, así como la dirección de éstas de acuerdo a la información provista por el mismo Instituto, la delegación a la cual pertenecen y el número de contactos esperado. Es responsabilidad del proveedor verificar las direcciones proporcionadas en la base de datos
- b) Cuestionario a aplicar en formato electrónico en Word (.doc)
- c) Manual de capacitación para los encuestadores en Word (.doc)
- d) Manual de capacitación para los capturistas en Word (.doc)
- e) Formato de no respuesta en Excel (.xls)
- f) Formato de incidencias en campo

La entrega de los bienes al proveedor del servicio se realizará 4 días hábiles antes del inicio del proyecto en las oficinas de la CEEU ubicadas en Av. Paseo de la Reforma 476, Planta Baja (Ala Poniente), Col. Juárez, C.P. 06600, México, D.F., en un horario de 10:00 a 19:00 horas, previa coordinación con la Lic. Tania Martínez Monroy, al teléfono 5238-2700 extensiones 10027 o 10071.

PERFIL DE LA EMPRESA

Para la realización de este proyecto se requiere que la empresa cubra con los siguientes elementos que constituyen el perfil requerido por la CEEU:

- a) Empresa con capacidad financiera sólida suficiente para realizar el trabajo sin solicitar adelanto de pago
- b) Empresa cuyos integrantes tengan experiencia en áreas de consultoría política o políticas públicas o política económica y estadística aplicada, investigación de mercados, y que puedan entender los comportamientos, preferencias y actitudes de usuarios de servicios y ciudadanos
- c) Empresa con experiencia en la aplicación de métodos cuantitativos de investigación de mercado y/o de opinión pública
- d) Empresa con experiencia en creación, análisis y mantenimiento de bases de datos
- e) Empresa con experiencia en levantamiento y análisis de información derivada de encuestas de opinión pública
- f) Empresa con reconocimiento, por parte de instituciones del sector público, al buen desempeño de su trabajo cuando se ha contratado o requerido de sus servicios profesionales

CONDICIONES DE USO DE LA INFORMACIÓN OBTENIDA A TRAVÉS DEL SERVICIO

El IMSS tiene la propiedad única y exclusiva sobre la información que sea obtenida a través del levantamiento de las encuestas; el proveedor deberá garantizar en todo momento que los levantamientos se realicen con estricta seguridad y confidencialidad, ya que se manejan datos personales de usuarios de los servicios.

Cualquier desarrollo de software o de procesos de captura para la realización de esta encuesta pertenecerá al IMSS y sólo éste puede hacer uso de dicha información.

Asimismo, se restringe al proveedor de hacer uso parcial o total de esa información, misma que va desde el cronograma hasta el último entregable, así como de divulgarla en cualquiera de los ámbitos en los que se pudiera hacer uso de la misma.

ANEXOS
VISION DE NEGOCIO
Y APOYO TECNICO

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO A CONTRATAR

La Coordinación de Evaluación de Estudios de Usuarios, dependiente de la Unidad de Evaluación de Delegaciones de la Dirección de Administración y Evaluación de Delegaciones, tiene como objetivo proporcionar a la Dirección General del IMSS, a sus direcciones normativas y a las delegaciones información estratégica, oportuna y confiable sobre la opinión que tiene la población usuaria de los servicios que el Instituto provee, a fin de contar con mejores elementos que guíen las acciones del gobierno de una manera eficaz y que responda a las necesidades y expectativas de la sociedad a la cual sirve.

Para alcanzar tal objetivo se realiza:

Levantamiento de encuestas cara a cara a usuarios de los servicios de la Dirección de Incorporación y Recaudación del Instituto Mexicano del Seguro Social

Se recluta y capacita a encuestadores, se levantan las encuestas en campo, se capturan y se forman bases de datos de encuestas de salida (cara a cara aplicadas en la población objetivo). Estas encuestas se realizan en 84 subdelegaciones, de las 35 delegaciones del IMSS repartidas por toda la república mexicana, de acuerdo a la muestra de subdelegaciones proporcionada por la CEEU.

Para realizar el levantamiento, el encuestador deberá estar situado fuera de la subdelegación de 8:00 am a 4:00 pm. El encuestador deberá hacer contacto con el potencial encuestado y el número de contactos esperados se define a través de un salto sistemático previamente definido por la CEEU. "Contacto" es la acción de abordar al potencial encuestado (aquél que cumpla con los filtros definidos para cada servicio a medir) independientemente de que conteste o no la encuesta; todos los contactos constituyen en sí mismo un registro para la base de datos: encuesta completa exitosamente llenada o registro en el formato de no respuesta.

Se deberá asegurar que el número de encuestadores enviados a subdelegación podrán cubrir el número de contactos teóricos estimados por la CEEU. Tanto los cuestionarios como el formato de no respuesta serán elaborados ex profeso por la CEEU y entregados a las empresas. La empresa tiene la obligación de regresar a cada subdelegación las veces que sean necesarias, durante todo el periodo de levantamiento, para lograr obtener el número de contactos establecidos en la muestra.

La CEEU realiza el procesamiento estadístico de la información, de manera que los indicadores estimados por medio de las encuestas tengan representatividad a nivel nacional y/o delegacional.

Con base en el Artículo 39 de la Ley, esta partida se adjudicará a través del procedimiento de abastecimiento simultáneo a dos fuentes de abastecimiento que por reunir todos los requerimientos resulten solventes, con los siguientes porcentajes de adjudicación:

Subdelegaciones para medir satisfacción con los servicios de la DIR		
Empresas prestadoras del servicio	Porcentaje	Número de Contactos
Primer lugar	60%	8,418
Segundo lugar	40%	5,612
Total	100%	14,030

Los precios de los servicios ofertados por la empresa del segundo lugar para cada partida, no podrá exceder al diez por ciento respecto de la proposición solvente más baja, es decir, el primer lugar.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATO
Y APOYO TECNICO

La información relativa a las subdelegaciones se detalla a continuación conforme a lo disponible en los registros de la Dirección de Incorporación y Recaudación del Seguro Social (DIRSS) y actualizados al 27 de mayo de 2010. De este padrón de subdelegaciones se elegirán los 84 puntos de levantamiento.

Subdelegación	Nombre del subdelegado	Lada	Teléfono	Dirección
Aguascalientes Norte	LIC. MA. MARGARITA CAJERO ORTIZ	01.449	9.12.06.83	AV. DE LA CONVENCION NOTE., ESQ. BLVD. ZACATECAS; C.P. 20020, AGUASCALIENTES, AGS
Aguascalientes Sur	ING. JORGE CARREON DE LA TORRE	01.449	9.18.71.43	ECUADOR 205, COL OBRAJE, C.P. 20230, AGUASCALIENTES, AGS.
Mexicali	LIC. SERGIO ARVIZU VIZCAINO	01.686	5.55.51.11	CUAUHTEMOC 100, COL AVIACION, C.P. 21000, ENSENADA, B.C.N.
Tecate	C. FRANCISCO JAVIER JIMENEZ NEVAREZ	01.665	6.54.58.00 6.54.58.01	Av. Juárez 280, Zona Centro Pta, 21400, Tecate, BCN, Mpio. Tecate
Ensenada	C.P. MAURO BARRERA LOPEZ	01.646	1.78.87.12	CALLE Calle 3ra. Av. Alvarado 297, Zona Centro, 22860, B.C. N, Mpio, Ensenada
San Luis Río Colorado	LIC. LUIS ALFONSO MORALES NOVOA	01.653	5.34.99.73	Av. Libertad 206, Zona Comercial, 83443, San Luis Río Colorado, Son, Mpio. San Luis R.C., Son.
Tijuana	C.P. VICTOR MANUEL LEON LIZARRAGA	01.664	9.72.98.85 9.72.99.05	BLVD. AGUA CALIENTE, ESQ. FCO. SARABIA, NO. 10510, COL AVIACION, C.P. 22420 TIJUANA, B.C.N.
La Paz	LIC. AMADO LAUREANO PEREZ	01.612	1.22.07.08	5 de Mayo, esq. M. Rubio y Lic. Verdad, Zona Centro, 23000, La Paz, B.C.S.
Cabo San Lucas	LIC. LUIS ALONSO GASTELUM TIRADO	01.624	2.63.64.16	Carr. A Todos Santos, S/N, 23410, Cabo San Lucas, B.C.S
Campeche	LIC. ELSA BEATRIZ VALLADARES ROMERO	01.981	8.16.68.83	Av. Fundadores S/N, Por Lavalle Urbina, Col. San Francisco, 24010 Campeche, Camp.
Ciudad del Carmen	LIC. JOSE ALBERTO PUERTO VERA	01.938	3.84.25.37	Calle 41B, No. 1, entre 20 y 22, Zona Centro, 24100, Cd. Del Carmen, Cmap.
Saltillo	ARQ. CARMEN OYERVIDES VALDES	01.844	4.39.18.64	BLVD. HUMBERTO HINOJOSA NO. 350, COL KIOSKO, SALTILLO, COAHUILA, C.P. 25040
Torreón	LIC. SARA MARGARITA JIMENEZ DE DIOS	01.871	7.12.74.85	BLVD. INDEPENDENCIA No. 450, PUENTE ZOAN CENTRO, C.P. 27000, TORREON COAHUILA
Ciudad Acuña	LIC. ANTONIO TOWNS IZAGUIRRE	01.877	7.72.64.24	CALLE RAYON NO. 555, ESQ. LERDO ZONA CENTRO, C.P. 26200, CIUDAD ACUÑA COAHUILA
Piedras Negras	LIC. JOSE MARTINEZ MENDOZA	01.878	7.83.11.53	BVLVD. ELIESEO MENDOZA BERRUETO NO. 3701, COL DELICIAS, CP.P 26070, PIEDRAS NEGRAS, COAHUILA
Monclova	C.P. JOSE ALFREDO MORALES DE LA FUENTE	01.866	6.31.14.12	BLVD. HAROLD. R PAPE No. 405SUR, COL. GUADALUPE, MOMCLOVA, COAHUILA
Sabinas	C. P. RAMON JOSE HECTOR GARCIA GUTIERREZ	01.861	6.12.64.95	BLVD. ADOLFO LOPEZ MATEOS No. 606, COL. MAESTRO, SAN JUAN DE SABINAS, COAHILA, C.p. 26870
Colima	C.P. LAURA SONIA CRUZ TRILLO	01.312	3.12.45.80	GUSTAVO DIAZ ORDAZ NO. 149, EL MORALETE, C. P. 28060
Manzanillo	LIC. JUAN MANUEL SANCHEZ JIMENEZ	01.314	3.32.34.28	ALLENDE 222, COL. CENTRO
Tecomán	LIC. ASDRUBAL ENRIQUEZ MELGAR	01.313	3.24.11.06	5 DE MAYO NO. 33, COL CENTRO, C.P. 28100
Tuxtla Gutiérrez	LIC. RICARDO JACOB VAZQUEZ RASGADO	01.961	6.14.31.65 6.28.17.13	BLVD. ANTONIO PARIENTE ALGARIN NO. 250, ESQ. PRIVADA ANGEL ALBINO CORZO, COL. RESERVA POLIFORUM, C.P. 2a NORTE Y 9A. PONIENTE
Tapachula	C.P. ARTURO CHONG PALACIOS	01.962	6.28.17.14 6.28.17.15	BLVD. PRINCIPE AKISHINO S/N, ANTIGUO AEROPUERTO, TAPACHULA, CHIAPAS
Chihuahua	LIC. ALFONSO VILLALOBOS LOZANO	01.614	4.13.16.63 4.14.45.90	AV. INDEPENDENCIA, NO. 719, COL. VICENTE GUERRERO, C.P. 31000, CHIHUAHUA, CHI
Cuauhtémoc	LIC. RODOLFO TREVIZO OLMAS	01.625	5.81.05.99	AV. VICENTE GUERRERO NO. 1340, ZONA CENTRO, C.P. 31530, CD. CUAUHTEMOC, CHIHUAHUA
Delicias	C.P. YOLANDA MEJIA CUAN	01.639	4.72.27.33	AV. TERCERA NORTE NO. 106, COL. CENTRO, C.P. 33000, CD. DELICIAS, CHI
Nuevo Casas Grandes	C. MARIA LAURA DE LA ROCHA OCHOA	01.636	6.94.64.40	AV. BENITO JUAREZ NO. 10901, COL. CENTRO, C.P. 317000, NUEVO CASAS GRANDES
Juárez 1	C.P. MARIA DE GUADALUPE HERNANDEZ GOMEZ	01.656	6.13.91.33	JOSE REYES ESTRADA NO. 3970, COL. ZONA PRONAF, C.P. 32000, CD. CIUDA JUAREZ
Hidalgo del Parral	C.P. ARMANDO GONZALEZ CARABER	01.627	5.22.18.99	CALLE CR. PEDRO DE LILE 3, COL. C.N.O.P, C.P. 33850, HIDALGO DEL PARRAL, CHI

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS
MADON...
9

Juárez 2	LIC. NORMA TERESA CALDERA GUTIERREZ	01.656	6.11.02.37	AV. HENRRY DURANT NO. 4502, COL FRACC. MONUMENTAL, C.P. 32310, CD. JUÁREZ, CHIHUAHUA
Durango	LIC. HECTOR URBANO SALAS-MENDEZ	01.618	8.37.18.49	Av. 20 de Noviembre, No. 405, Poniente, Col. Centro Comercial, Plaza San Agustín C.P. 34000
Gómez Palacio	LIC. RUTH MEDINA ALEMAN	01.871	7.14.60.22	calle Juárez allende gómez, c.p. 3500
Guanajuato	C.P. ARACELI MUÑOZ LOZANO	01.473	7.32.50.98	sopeña 1, zona centro, SOPENA 1, ZONA CENTRO C.P.P 36000, COL. GUANAJUATO, GTO.
Irapuato	LIC. DAVID PICON PAZ (ENC)	01.462	6.24.32.28	Av. Reforma No. 364, Fraccionamiento Gama, C.P. 36650
Celaya	LIC. SERGIO CASTRO TIRADO	01.461	6.15.40.49	Fco. Juárez No. 304, Col. Centro, C.P. 38040
Salamanca	C.P. RICARDO GARCIA JAUREGUI	01.464	6.47.32.08	ALDAMA 321-B, COL. CENTRO, C.P. 36700
León	LIC. ARTURO SOTO CARRANZA	01.477	7.71.42.84	BLVD. TORRES LANDA NO. 5804, COL. JARDINES DE JEREZ, C.P. 37530, LEON GUANAJUATO
Chilpancingo	C.P. JESUS VILLEGAS QUEVEDO	01.747	4.72.23.48	AV. MIGUEL ALEMAN 70, ZONA CENTRO, C.P. 39000, CHILPANCINGO, GRO.
Acapulco	LIC. FILIBERTO SALMERON SUAREZ	01.744	4.82.51.53	AV. DIEGO URTADO DE MENDOZA, S/N, COL. CENTRO, C.P. 39900
Iguala	LIC. MARCOS JAVIER APAC SEVERIANO	01.733	3.32.11.88	Carretera Nacional Acapulco Km. 196, C.P. 40030
Zihuatanejo	LIC. ALBERTO DIAZ PINEDA	01.755	5.54.32.57	Rolero 1, Tonala, Zihuatanejo, C.P. 40680
Pachuca	M.A.P. JOSE ANTONIO CUEVAS DURAN	01.771	7.15.52.38	BLVD. LUIS DONALDO COLOSIÓ, S.N, C.P. 42080, PACHUCA, HIDALGO
Tulancingo	LIC. ROBERTO MUÑOZ LICONA	01.775	7.53.78.63	CHURUBUSCO NO. 406, ESQ. VICTORIA, COL. CENTRO, C.P. 43600
Ciudad Sahagún	LIC. ISIDRO GODINEZ SANCHEZ	01.791	9.13.07.03	IGNACIO ALLENDE 1-A, COL. CENTRO C.P. 43990, CD. SAHAGUN, HIDALGO
Tula de Allende	LIC. GUILLERMO JESUS CANO RESENDIZ	01.773	7.32.01.64	AV. MELCHOR OCAMPO NO. 204, COL. CENTRO, C.P. 42800, TULA DE ALLENDE
Tepatitlán de Morelos	LIC. JUAN PEDRO LLAUSAS ZAMORA	01.378	7.82.00.15	CALLE MORAS 246, COL. CENTRO, C.P. 47600
Ocotlán	LIC. DIEGO FRANCO JIMENEZ	01.392	9.22.11.55	MOCTEZUMA 655, COL. LA FLORIDA, C.P. 47820
Ciudad Guzmán	LIC. RAUL EDUARDO VARGAS DE LA TORRE	01.341	4.12.92.17	COSTITUCION NO. 343, CIUDAD GUZMAN, JAL, C.P. 49000
Sector Hidalgo	LIC. MARIO VICENTE ARREGUI TRUJILLO	01.33	38.23.69.96	AV. AVILA CAMACHO NO. 1696, SECTOR HIDALGO, 44270, GUADALAJARA, JAL.
Libertad Reforma	ING. ADOLFO CARRILLO ARELLANO	01.33	36.18.00.11	AV. INDEPENDENCIA NTE. 580, SECTOR LIBERTAD, 43370, GUADALAJARA
Sector Juárez	LIC. BALMORE SHAVETT FLORES GONZALEZ	01.33	36.19.40.87	
Puerto Vallarta	LIC. PABLO BARBA LOPEZ	01.322	2.24.28.68	BVL. FRACOCO MEDINA ASENCIO 2066, COL. DIAZ ORDAZ, C.P. 48310.
Tlalnepantla	C.P. ARTURO TORRES OLVERA		55.65.28.20	DR. GUSTAVO BAZ, ESQ. FILIBERTO GOMEZ, FRANCCIONAMIENTO INDUSTRIAL SAN NICOLAS, TLALNEPANTLA, EDO. DE MEXICO C.P. 54000
Ecatepec	LIC. EDGAR BRAVO AVELLANEDA		57.75.95.66	MORELOS, ESQ. CASA NUEVA, FRANCCIONAMIENTO JARDINES CASA NUEVA, ECATEPEC, EDO DE MEXICO, C.P. 55430, ENTRE AV. SANTA CLARA Y CIRCUNVALACION
Los Reyes	LIC. JORGE DIEGO MAR PONCE		58.55.46.88	MEXICO-PUEBLA 49, KM 17.5, LOS REYES LA PAZ EDO DE MEXICO
Toluca	LIC. MARIA LETICIA RIVERA VILLAGRAN	01.722	2.14.75.28	San Sebastian, Toluca, Edo. De Méx., c.P. 50000

ANEXOS
 DIVISION DE CONTRATOS
 Y APOYO TECNICO

Naucalpan	C.P. JOSE MARIO DIAZ HERNANDEZ		55.60.12.85	AV. LOMAS VERDES, ESQ. BLVD. AVILA CAMACHO, COL. EX. EJIDO DE OROR, C.P. 53120, NAUCALPAN EDO. DE MEXICOMEXICO
Morelia	C.P. RAMIRO ALANIZ DE LA O	01.443	3.24.11.16	AV. CAMELIAS NO. 2150, FRACC. CAMELIAS C.P. 58070, MICH.
Uruapan	LIC. LEONARDO TORRES ORTIZ	01.452	5.24.37.15	AV. CHIAPAS 93 COL. RAMON FARIAS, URUAPAN, MICH. CP 60050
Zamora	LCC. Y MTRIA. ROBERTO CERVANTES CRUZ	01.351	5.15.44.50	DR. ALONSO MARTINEZ 660 COL. JARDINADAS, ZAMORA, MICH. CP. 59680
Zitácuaro	L.A.E. CARLOS ALBERTO RAMIREZ RAMIREZ	01.715	1.53.69.95 1.53.12.39	EMILIO GARCIA NORTE 90 COL. MORELOS, ZITACUARO, MICH. C. P. 61519
Lázaro Cárdenas	C.P. TOMAS AGUIRRE AGUIRRE	01.753	5.32.04.37	AV. RÍO BALSAS, ESQ. LAZARO CARDENAS, C.P. 60950, CARDENAS, MCH
Cuervavaca	C. MANUEL ABE ALMADA	01.777	3.22.44.75 3.22.44.73	TEPOZOTLAN, COL. CHAPULTEPEC, C.P. 62450,
Cuautla	C. ABEL MARTINEZ SALGADO	01.735	3.52.14.83 3.52.06.22	CAMACHO MOLINA, NO. 111, MORELOS C.P. 62740
Zacatepec	C.P. MARCO ANTONIO NAVA LAZOS	01.734	3.43.04.18	AV. LAZARO CARDENAS S/N ENTRE CARRETERA GALEANA Y EJIDO, C.P. 62780, ZACATEPEC, MOR
Tepec	LIC. FELIPE CUITLAHUAC GUERRERO MEZA	01.311	2.14.19.67	CALZ. EJERCITO NACIONAL NO. 14, 63000, TEPEC, NAYARIT
Montemorelos	LIC. RENE JAVIER MORALES SOTO MAYOR ENC.	01.8526	2.63.64.16	ALLENDE 104, ENTRE CUAUHEMOC Y SIMON BOLIVAR, C.P. 67500, MOTE MORELOS, N.L.
Apodaca	C.P. MARIO ROCHA SILVA	01.81	83.86.20.06	ZARAGOZA NO. 208, ENTRE ALLENDE Y MATAMOROS, C.P. 66620, APODACA, N.L.
Nuevo León Noreste	JOSE RICARDO PEREZ SALAZAR (ENC)	01.81	83.51.51.94	MANUEL BARRAGAN, ESQ. REGIO VILLAREAL, C.P. 64260, MONTERREY, N.L.
Nuevo León Noroeste	LIC. MARCELINO EDUARDO GONZALEZ FUENTES	01.81	83.10.00.26	AV. LINCOLN ESQ. AV. GONZALITOS, COL. MITRAS NORTE, C.P. 64320, MONTERREY, N.L.
Nuevo León Sureste	C.P. BLANCA ESTHELA GARCIA GONZALEZ	01.81	81.90.69.26	NUEVO REPUEBLO, C.P. 64700, MONTERREY, N.L.
Nuevo León Suroeste	C.P. OVIDIO SALINAS RUIZ	01.81	83.40.31.00	AV. LINCON S/N, ESQ. ENF. MA. DE JESUS CANDIA MENDOZA, COL. VALLE VERDE SECTOR I, C.P. 64360, MONTERREY N.L.
Oaxaca	C.P. MA. DEL CARMEN CABELLO MARES	01.951	5.01.21.73	ARMENTA Y LOPEZ NO. 821, COL. CENTRO, OAXACA, OAX
Salina Cruz	C.P. RUBEN RASGADO RUIZ	01.971	2.81.31.46	CARRETERA TRANSISTIMICA S/N, COL. HIDALGO PONIENTE, C.P. 70610, SALINAS CRUZ, OAX
Tuxtlapec	LIC. JOSE GARCIA TRUJILLO	01.287	8.75.10.99	AV. 5 DE MAYO NO. 1290, ZONA CENTRO, C.P. 68300, SA JUAN BAUTISTA, TUXTEPEC, OAX
Huautlco	C.P. ALMA CUEVAS ARROYO	01.958	5.87.01.24	GARDENIA NO. 1204, ESQ. PALMA REAL, L. COL. LA CRUCECITA, C.P. 70989, SANTA MARIA HUATULCO, OAX
Puebla Norte	SR. PEDRO HERNANDEZ PACHECO	01.222	2.36.37.69	20 SUR NO. 1109, COL. AZCARATE, C.P. 72501, PUEBLA, PUE.
Teziutlán	LIC. JAIME JORGE SANCHEZ GONZALEZ	01.231	3.12.03.65	AV. LERDO NO. 601, ZONA CENTRO, C.P. 73800, TEZIUTLAN, PUE.
Tehuacán	LIC. JUAN FORTINO VALDES VALDEZ	01.238	3.82.09.90 3.82.40.96	ADOLFO LOPEZ MATEOS NO. 3210, COL. ALTOS, ZONA CENTRO, C.P. 75700, TEHUACÁN, PUE.
Izúcar de Matamoros	LIC. SERGIO ABEL VALDEZ CRUZ	01.243	4.36.09.11 4.36.23.45	BENITO JUAREZ NO. 28, ZONA CENTRO, 74400, IZUCAR DE MATAMOROS, PUE
Puebla Sur	LIC. JOSE MANUEL RODRIGUEZ TOLEDO	01.222	2.30.21.62	ACATZINGO NO. 2, BLVL ATLIXCO, COL. LA PAZ, PUEBLA, PUE, C.P. 72040
Querétaro	SR. ROGELIO ORTIZ CISNEROS	01.442	2.11.23.81	AV. 5 DE FEBRERO, ESQ. CALZ. ZARAGOZA, COL. CENTRO, C.P. 76030, QUERÉTARO. QRO.

ANEXOS
 DIVISION DE CONTRATOS
 Y APOYO TECNICO

San Juan del Rio	LIC. JOSÉ MANUEL RODRÍGUEZ MARTÍNEZ	01.427	2.72.34.44	HACIENDA SAN NICOLAS NO. 4, COL. FRACC. LAS HACIENDAS, C.P. 76808, MPJO. SAN JUAN DEL RIO, QRO.
Chetumal	LIC. JOCELYN CASTILLO ORTIZ	01.983	8.32.81.47	CARMEN OCHOA DE MERINO NO. 149, ENTRE MIGUEL HIDALGO Y 16 DE SEPTIEMBRE, C.P. 77000, CHETUMAL, Q. ROO.
Playa del Carmen	LIC. ALONSO NOYOLA GOMEZ	01.984	8.72.17.97	CALLE 30 ENTRE 4 Y 6 PLAYA DEL CARMEN, C.P. 77710, PLAYA DEL CARMEN.
Cancún	LIC. ENRIQUE VELSAIN MEJIA UTURIAJA	01.998	8.84.90.96	AV. COBA SIN ENTRE YAXCHILAM Y AV. XCERT, ZONA CENTRO, C.P. 77500, CANCUN, Q.ROO.
San Luis Potosí Oriente	C.P. HIPOLITO GONZALEZ HERHANDEZ	01.444	8.18.32.41	AV. UNIVERSIDAS NO. 1200, PISO 1, COL. PASEO, C.P. 78320, SAN LUIS POTOSI, S.L.P
Matehuala	LIC. AGRIPINA NAJERA JARA	01.488	8.82.31.72	BLVD. CARLOS LASSO NO. 120, ESQ. BISCAGA, C.P. 78700, MATEHUALA, S.L.P
Ciudad Valles	LIC. MAURO LOPEZ BANDA	01.481	3.82.32.55	AV. MIGUEL HIDALGO NO. 331, C.P. 79080, CIUDAD VALLES, S.L.P
San Luis Potosí Poniente	PROFRA. SILVIA HERNÁNDEZ PADRÓN	01.444	8.13.27.60	AV. VENUSTIANO CARRANZA NO. 1080, PISO 1, COL. TEQUISQUIAPAN, C.P. 78250, SAN LUIS POTOSI, S.L.P
Culiacán	LIC. RICARDO MENDOZA ROMO	01.667	7.16.17.20	JUAN JOSE RIOS NO. 50, PTE. COL. ALMADA, C.P. 80200, CULIACAN, SIN.
Los Mochis	ANTONINO GALAVIZ OLAI	01.668	8.15.81.74	IGNACIO ZARAGOZA, ESQ. NEZAHUALCOYOTL, ZONA CENTRO, C.P. 81220, MOCHIS, SIN
Guasave	ING. JOSE SAMUEL MACHADO CORONEL	01.687	8.72.24.74	IGNACIO ZARAGOZA, ESQ. BLAS VALENZUELA, ZONA CENTRO, C.P. 81000, GUASAVE, SIN.
Mazatlán	SR. ALEJANDRO OCAMPO MOTTA	01.669	9.81.28.29	AV. DEL MAR 500, PISO 2, ZONA CENTRO, C.P. 82000, MAZATLAN, SIN.
Hermosillo	ING. GILBERTO RUIZ MADRID	01.662	2.14.19.40	ISIDRO OLVERA, ESQ. JUAREZ Y BLVD. MORELOS, COL. CONSTITUCION, C.P. 83000, HERMOSILLO, SON
Guaymas	ING. GUADALUPE MORALES ALMADA	01.622	2.24.28.42	AV. SERDAN NO. 75, ENTRE CALLE 21 Y CALLE 22, ZONA CENTRO, C.P. 85400, GUAYMAS, SON.
Navojoa	LIC. RENE ROLANDO RODRIGUEZ ROSAS ENC	01.642	4.22.02.11	OTERO, ESQ. ABASOLO NO. 902, C.P. 85870, NOVIJOA, SON.
Nogales	LIC. MAXIMILIANO ORTIZ HERNANDEZ	01.61	3.14.10.13	CARRETERA INTERNACIONAL KM. 6.5, COL. PARQUE INDUSTRIAL, C.P. 84904, NOGALES, SON
Caborca	C.P. GUILLERMO FUENTES GONZALEZ	01.637	3.72.01.60	AV. OBREGON ESTE NO. 185, COL EL ALTO, ZONA CENTRO, CABORCA, SON.
Agua Prieta	CP. JOSE LUIS GONZALEZ ROBLES	01.633	3.38.05.65	CALLE 2, ESQ. AV. 19, ZONA CENTRO, 842000, AGUA PRIETA, SON.
Nacozari	ING. CESAR JAVIER RENERO AMPARAN	01.634	3.42.00.81	DOMICILIO CONOCIDO, COL. AMERICANA, C.P. 84340, NACOZARI DE GARCIA, SON.
Ciudad Obregón	C.P. MA. ESTHER PABLOS COTRY	01.644	4.14.81.78	5 DE FEBRERO SUR 643, ENTRE 6 DE ABRIL Y NICOLAS BRAVO, ZONA CENTRO C.P. 85000, CD. OBREGON, SON
Villahermosa	LIC. JOSE PEDRO GARCIA RAMIREZ	01.993	3.15.63.03	AV. CESAR A. SANDINO NO. 102, COL. 10. MAYO, C.P. 86190, VILLAHERMOSA, TAB.
Cárdenas	LIC. MIREYA BROCA JIMENEZ	01.937	3.72.19.92	LEONDRÓ ADRIANO NO. 206, PISO 1, COL. PUEBLO NUEVO, C.P. 86500, CARDENAS, TAB.
Ciudad Victoria	C.P. MANUEL EMILIO GALVAN MARTINEZ	01.834	3.16.48.48	SOL. NO. 901, ESQ. BRISAS, FRACC. COMERCIAL 2000, C.P. 87099, CD. VICTORIA TAMP.
Reynosa	LIC. RACHID AVELARDO RAMIREZ ABRAHAM	01.899	9.24.14.98	BLVD HIDALGO, 2000 COL. DEL VALLE. C.P. 88620,
Tampico	LIC. MA. ISABEL SALAS FERNANDEZ	01.833	2.17.07.72	PALMA 101, ESQ. AV. HIDALGO, COL. ALTAVISTA, TAMPICO, TAMP.
Ciudad Mante	C.P. LAURA ARCELIA SANCHEZ GONZALEZ	01.831	2.32.04.66	BLVD. LUIS ECHEVERRIA NO. 300, ZONA CENTRO, C.P. 89800, CD. MATE, TAMP.

ANEXOS
VISION DE CONTRATO
Y APOYO TECNICO

Nuevo Laredo	LIC. FERNANDO ALBERTO GALINDO SOMMERZ	01.867	7.12.62.12	VICTORIA. ESQ. AV. HIDALGO, COL. ALTAVISTA, TAMPICO, TAMPS.
Matamoros	C.P. GERARDO RODRIGUEZ PUENTE	01.868	8.16.00.57	ALBARO OBREGON 238, ESQ. SEGUNDA, COL. JARDIN, C.P. 873330, MATAMOROS, TAMPS
Tlaxcala	C.P. MARIA TEODORA LILIA TORRES ACOLTZI	01.246	4.62.78.80	CARRETERA CCOTLAN - TLAXCALA S/N, C.P. 900000
Xalapa	C.P. EDUARDO ENRIQUEZ GUZMAN	01.228	8.17.44.55	URSULO GALVAN, ESQ. BALDERAS, ZONA CENTRO, C.P. 91000, JALAPA, VERACRUZ
Poza Rica		01.782	8.22.72.88	BLV. RUIZ COSTINEZ, S/N, ESQ. SINALOA, COL. MEX. X.P. 93330, POZA RICA VERACRUZ
Martínez de la Torre Veracruz	LIC. PATRICIA GONZALEZ CORONA SR. ARTURO ARELLANO CORTES	01.232 01.229	3.24.39.03 9.34.20.19	MALCHOR OAMPO, ESQ. ALDAMA, COL. CENTRO, C.P. 93600 20 DE NOV. ESQ. LUZ NAVA, CO. 91910
Lerdo de Tejada	C.P. OSCAR DE JESUS CEVADA RAMIREZ	01.284	9.44.03.33	NICOLAS BRAVO NO. 19, ALTOS, COL. CENTRO C.P. 95283.
Córdoba	C.P. CUAUHTEMOC MORTEO HAAZ	01.271	7.12.76.00	AV. 11 Y CALLE 1, C.P. 94500
Orizaba	LIC. FELIPE DE JESUS DIAZ GONZALEZ	01.272	7.26.23.10	ORIENTE 2 NO. 227, C.P. 94300
Cosamaloapan	CP. JORGE LUIS GARCIA HERNANDEZ	01.288	8.82.06.85	BLVD. MIGUEL ALEMAN NO. 130, COL. CENTRO, C.P. 95400
Coahuacoalcos	LIC. DAVID FEDÉRICO BARROSO POCEROS	01.921	2.10.78.18	MARGARITAS 16, ESQ. CASTANOS, COL. RANCHO ALEGRE, C.P. 96558
Mérida Norte	LIC. ENRIQUE BELZAÍN MEJIA ITURRIAGA	01.999	9.25.59.71	CALLE 131 X 42 SUR, COL. SANRA ROSA, C.P. 97199, MERIDA YUCATAN
Mérida Sur	C.P. NORA LILIANA GUADIANA URIAS	01.999	9.29.35.32	Calle 42 Sur, Col. Santa Rosa, Mérida Yucatan, C.P. 97279
Zacatecas	ING. MARTIN LOPEZ IBARRA	01.492	9.98.11.02	AV. SOLIDARIDAD 2, COL. MILITAR, C.P. 98617, GUADALUPE ZAC.
Fresnillo	LIC. SIMÓN ARIEL RIVAS MARRÓN	01.493	9.32.02.51 9.32.46.71	CALLE SONORA 222, COL. CENTRO, C.P. 99000, FRENILLO, ZACATECAS
Magdalena de las Salinas	LIC. RICARDO LARA CHAVEZ (ENC)		55.77.28.47 55.77.72.36	COLECTOR 15, S/N ENTRE RIO-BAMBA Y FORTUNA, COL. MAGDALENA DE LAS SALINAS
Polanco	SR. EDUARDO RODRIGUEZ ALARCON		57.05.67.04	VILALONJIN NO. 117, COL. SAN RAFAEL, DELG. CUAHUTEMOC, C.P. 06500
Santa María la Ribera	LIC. DAVID RAMIREZ NAVA (ENC)		55.47.29.95	NOGAL 240, COL. SANTA MARIA LA RIVERA, C.P. 06400, MÉXICO D.F.
Guenero	SR. MARCOS DOMINGUEZ GARCIA		55.23.26.60	LUNA, 235 C.P. 06300
Centro	LIC. JUAN FLORENCIO BALANZARIO VELASCO		55.18.07.96	AV. HIDALGO NO. 23, CL. CENTRO, DEL. CUAHUTEMOC, C.P. 06000
San Angel	ING. MIGUEL ANGEL CASTRO MEDINA		55.50.49.90	CALLE SAN JASINTO NO. 20, COL. SAN ANGEL, C.P. 0100, DELG. ALBARO OBREGON
Del Valle	C.P. ANTONIA GUTIERREZ RAMIREZ		55.24.39.00	AV. COYOACAN NO. 10540, COL. DEL VALLE, C.P. 03100, DELG. BENITO JUAREZ
Santa Anita	L.A.E. MIGUEL ANTONIO ORTEGA MARTINEZ		56.34.71.76	CALZ DE LA VIGA NO. 1174, COL. EL TRIUNFO, DEL. IZTAPALAPA, C.P. 09434
Churubusco	LIC. OSCAR SANCHEZ AGUILAR		55.81.70.78	AV. RIO CHURUBUSCO NO. 609, COL. SECTOR POPULAR, DELG. IZTAPALAPA, C.P. 0960
Piedad Narvarte	LIC. ROGELIO RODRIGUEZ FARELAS		56.39.88.71	INSURGENTES SUR NO. 462, COL. CUAHUTEMOC, C.P. 06760

No se dará por aceptado el servicio de levantamiento de encuestas si el número de las mismas entregadas en la base de datos y realizadas en campo es menor al cálculo estimado por la CEEU en cuanto a tasa de no respuesta, la cual, de acuerdo a la teoría está estimada alrededor del 40%.

En caso de que la CEEU, a través de la supervisión realizada en campo, determine que el levantamiento de alguna subdelegación no cumple con la metodología establecida o encuentra fallas graves en el proceso de levantamiento de la información, estará en todo su derecho de solicitar el relevamiento del punto muestral en el cual se haya detectado errores. En caso de existir relevamiento de información, se deberá realizar dentro del mismo periodo de tiempo donde se solicita el servicio, es decir, no existe posibilidad de prórroga en el tiempo de levantamiento de información ni para el cumplimiento de los entregables.

Si como resultado del mismo proceso de supervisión se determinase que las fallas de uno o varios encuestadores pudieran haber sido recurrentes, la CEEU podrá también solicitar que se relevanten los puntos muestrales donde este encuestador hubiera participado con anterioridad.

ANEXOS
VISION DE CONTRATO
Y APOYO TECNICO

CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El trabajo que se realizará será:

- a) Coordinación y preparación de la logística de las sesiones de capacitación a encuestadores (incluye tener un auditorio o salón para los encuestadores y capacitadores, proyector, pantalla para proyectar, laptop, sillas, iluminación adecuada, material impreso (cuestionarios y formatos de no respuesta). Idealmente, deberán quedar videograbadas las sesiones de capacitación, pero si no se cumple este requisito, no es causal de rescisión de contrato ni aplicación de deductivas al pago del servicio.
- b) Determinación día a día y para el periodo de trabajo, con base en la muestra de subdelegaciones, de la ruta de levantamiento
- c) Levantamiento de encuestas de salida cara a cara a los usuarios de los servicios de la DIR
- d) Llenado del formato de no respuesta creado por la CEEU
- e) Captura, validación y procesamiento de la información (incluye la recodificación de preguntas abiertas con base en los catálogos planteados por la CEEU)
- f) Construcción de la base de datos
- g) Validación de la base de datos

Los trabajos antes listados deberán realizarse por cada uno de las empresas

Mientras no se cumpla con las condiciones de la prestación del servicio establecidas en las presentes bases, el Instituto no dará por aceptado el servicio.

La propuesta técnica deberá contener la siguiente documentación/evidencia:

- A. Carta bajo protesta de decir verdad que cuenta con los recursos financieros para realizar el trabajo sin necesidad de solicitar un anticipo de pago por parte del Instituto.
- B. Presentar currículum de la empresa participante en el proceso, cuyos integrantes deberán tener experiencia en áreas de consultoría política o políticas públicas o política económica y estadística aplicada, investigación de mercados, y que puedan entender los comportamientos, preferencias y actitudes de usuarios de servicios y ciudadanos.
- C. Presentar currículum del coordinador general de proyecto que demuestre, al menos 1 año de experiencia en la investigación de mercados o de opinión pública
- D. Presentar, al menos, 2 cartas de plena satisfacción con el servicio recibido en el levantamiento de encuestas cara a cara. Dicha carta deberá contar con evidencia de haber sido emitida por parte de la empresa/institución/cliente de la empresa de que se trate donde se mencione el servicio que se otorgó. No se aceptarán cartas donde se mencione que el servicio se está realizando al momento de llevar a cabo este proceso. Al menos, deberán tener 15 días hábiles de emitidas a la fecha en la cual se presenten las propuestas de las empresas.
- E. Copia de, al menos, un contrato u orden de servicio que demuestre que haya realizado, por lo menos, dos levantamientos de al menos 6,000 encuestas cara a cara, a nivel nacional, a usuarios de servicios de instituciones del sector público entre los años 2008 a 2010.
- F. Currículum vitae donde se anexe copia simple de evidencia documental, tanto de experiencia profesional como estudios realizados, de los 3 coordinadores regionales de campo, en los que se demuestre su amplia experiencia en coordinación y logística de levantamientos de encuestas a nivel nacional
- G. Evidencia documental y/o gráfica y/o visual y/o bajo cualquier otro formato con el que disponga la empresa donde muestre que cuenta con la infraestructura mínima para la capacitación, captura, validación y procesamiento de la información levantada en campo de las encuestas cara a cara:
 - Aula para capacitación
 - Equipo para captura de información
- H. Carta bajo protesta de decir verdad que cuenta con experiencia en la construcción y validación de bases de datos.

ANEXOS
INFORMACIÓN DE CONTRATO
Y APOYO TÉCNICO

PLAZO Y LUGAR DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Levantamiento de encuestas cara a cara del 16 de agosto al 17 de septiembre de 2010. En una muestra de 84 subdelegaciones de las 35 delegaciones del IMSS.

CONDICIONES DE PAGO

No se otorgarán anticipos.

El pago por cada partida se realizará en una sola exhibición a contraentrega del correspondiente producto para cada una de las partidas en la División de Trámite de Erogaciones, dependiente de la Coordinación de Contabilidad y Trámite de Erogaciones, dependiente de la Dirección de Finanzas, sita en Durango No. 167-3er. piso, Col. Roma Norte, Delegación Cuauhtémoc, México, D. F., C. P. 06700, de lunes a viernes en un horario de 8:00 a 15:00 horas.

En el caso de la partida 1, al considerarse cada uno de los levantamientos como un entregable independiente, se realizará el pago del levantamiento de la fase 1 a contraentrega del correspondiente producto, y posteriormente, al término y entrega del producto de la fase 2, se procederá a pagar lo correspondiente al segundo levantamiento.

La CEEU se compromete a revisar en un plazo no mayor a 5 días hábiles los productos que los proveedores entregarán como resultado del contrato de prestación de servicios para cada una de las 3 partidas. En caso de existir conformidad con el servicio prestado, la CEEU hará constar el hecho mediante carta de conformidad con el contenido del servicio, para que el proveedor pueda presentar la factura en la División de Trámite de Erogaciones en dicho plazo.

El pago se efectuará en una sola exhibición en pesos mexicanos, a los 20 días naturales posteriores a la entrega por parte del proveedor, de los siguientes documentos:

- a. Carta de conformidad con el servicio prestado, firmado por el titular de la Coordinación de Evaluación de Estudios de Usuarios del IMSS
- b. La factura se presentará en original reuniendo los requisitos fiscales vigentes, descripción pormenorizada del servicio de acuerdo a lo contratado, precio unitario, subtotal, I.V.A., importe total, firma del proveedor, número de contrato, y período de entrega. Previo a la entrega de la factura, el proveedor deberá recabar la firma de autorización de la administradora del contrato, Lic. Tania Martínez Monroy, Titular de la División de Información Estratégica y Procesos Estadísticos de la CEEU. Para su pago, el proveedor deberá anexar copias del contrato y de la fianza correspondiente, de acuerdo a la normatividad existente. Los documentos deberán ser entregados en la División de Trámite de Erogaciones, sita en la calle de Durango No. 167, piso 3, Col. Roma Sur, Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06700, México, D.F., en días y horas hábiles.
- c. En caso de que el proveedor presente su factura con errores o deficiencias, el plazo de pago se ajustará en términos del artículo 62 del Reglamento.
- d. El proveedor podrá optar porque el Instituto efectúe el pago de los servicios prestados, a través del esquema electrónico intrabancario que el IMSS tiene en operación, con las instituciones bancarias siguientes: Banamex, S.A., BBVA, Bancomer, S.A., Banorte, S.A. y Scotiabank Inverlat, S.A., para tal efecto deberá presentar en la Oficina de Trámite de Erogaciones, ubicada en la calle de Durango No. 167, Colonia Roma Sur, Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06700, México D.F., dentro del horario comprendido de las 9:00 a las 14:30 horas, de lunes a viernes en días hábiles, petición por escrito, indicando: razón social, domicilio fiscal, número telefónico y fax, nombre completo del apoderado legal con facultades de cobro y su firma, número de cuenta de cheques, sucursal y plaza, así como, número de proveedor asignado por el IMSS.

ANEJO 3
DIVISION DE TRAMITE DE ERGACIONES 15
YAPOYO TECNICO

En caso de que el proveedor solicite el abono en una cuenta contratada en un banco diferente a los antes citados (interbancario); el IMSS realizará la instrucción de pago en la fecha de vencimiento del contrarecibo y su aplicación se llevará a cabo al día hábil siguiente, de acuerdo con el mecanismo establecido por CECOBAN.

Anexo a la solicitud de pago electrónico (intrabancario e interbancario) el proveedor deberá presentar original y copia de la cédula del Registro Federal de Contribuyentes, Poder Notarial e identificación oficial; los originales se solicitan únicamente para cotejar los datos y les serán devueltos en el mismo acto.

El pago de la prestación del servicio, quedará condicionado proporcionalmente al pago que el proveedor deba efectuar por concepto de penas convencionales por atraso.

Asimismo, el Instituto aceptará del proveedor, que en el supuesto de que tenga cuentas liquidas y exigibles a su cargo, aplicarlas contra los adeudos que, en su caso, tuviera por concepto de cuotas obrero patronales, conforme a lo previsto en el artículo 40 B, de la Ley del Seguro Social.

PENAS CONVENCIONALES

El Instituto aplicará una pena convencional por cada día de atraso en la prestación del servicio, por el equivalente al 2.5%, sobre el valor total de lo incumplido, sin incluir el IVA, en el supuesto siguiente:

Quando el proveedor no preste el servicio que se le haya requerido dentro del plazo señalado, o en el programa establecido en las presentes bases, considerándose este plazo como entrega oportuna, y un máximo de dos días con atraso.

La pena convencional por atraso se calculará por cada día de incumplimiento, de acuerdo con el porcentaje de penalización establecido, aplicado al valor del servicio prestado con atraso, y de manera proporcional al importe de la garantía de cumplimiento que corresponda al concepto. La suma de las penas convencionales no deberá exceder el importe de dicha garantía.

El proveedor autorizará al Instituto a descontar las cantidades que resulten de aplicar la pena convencional, sobre los pagos que deba cubrir al propio proveedor.

Conforme a lo previsto en el penúltimo párrafo del artículo 64, del Reglamento de la LAASSP, no se aceptará la estipulación de penas convencionales, ni intereses moratorios a cargo del Instituto.

DEDUCTIVAS

- 3% por cada 80 encuestas mal capturadas, y/o
- 1.5% por cada 100 encuestas no levantadas en los tiempos marcados por la logística de campo, y/o
- 0.5% por cada 100 cuestionarios no foliados correctamente al momento de realizar verificaciones in situ, y/o
- 7% por cada 25 encuestas mal realizadas detectadas en la supervisión realizada por la CEEU (que no cumplan con los criterios de selección del entrevistado o con la lectura de las opciones de respuesta marcadas en los cuestionarios o con cualquiera de los puntos que se hayan tocado en las sesiones de capacitación a encuestadores)

ANEXO
DIVISION DE CONTRATO
Y APOYO TECNICO

- SOBRE LA ADMINISTRACIÓN DEL CONTRATO

La administradora única de los contratos que se emitan será la Lic. Tania Martínez Monroy, Titular de la División de Investigación y Supervisión de la CEEU

Glosario de términos

CEEU. Coordinación de Evaluación de Estudios de Usuarios

Coordinación, dependiente de la Unidad de Evaluación de Delegaciones, cuyo objetivo general es el de realizar estudios de opinión pública entre la población que recibe los servicios del Instituto en aras de fortalecer la toma de decisiones de la Dirección General, Direcciones Normativas del Instituto y Delegaciones.

Comisión Federal de Mejora Regulatoria (COFEMER): Organismo Federal Mexicano cuyo propósito es vigilar la transparencia en cuestiones regulatorias.

DIR. Dirección de Incorporación y Recaudación

Dirección normativa del Instituto, dependiente de la Dirección General, encargada de diseñar y evaluar la política fiscal del Instituto al otorgar los servicios de incorporación, recaudación y fiscalización, a fin de salvaguardar los derechos de los asegurados y sus beneficiarios. Las encargadas de brindar los servicios a nivel operativo son las delegaciones y subdelegaciones del Instituto. La DIR realiza 165 trámites y servicios, agrupados de acuerdo a sus fines:

- 54 registrados en COFEMER con 67 modalidades
- 106 identificados en MORAI y no registrados en COFEMER
- 5 Trámites Fiscales registrados en la Página Web del IMSS con 6 modalidades

De dichos trámites:

- 49 trámites corresponden a Incorporación
- 6 trámites corresponden a Recaudación
- 8 trámites corresponden a Fiscalización

El resto, contienen actividades internas del Instituto, trámites relacionados con pensiones, así como trámites relativos a las citas que se realizan a través del MORAI.

Los principales trámites para patrones y asegurados son:

Patrones

Casos de afiliación
Alta patronal inicial
Aviso de movimientos afiliatorios de trabajadores
Escritos patronales
Solicitud de baja por pensión para trabajadores
Atención y recepción de documentos para IDSE
Orientación sobre el registro de firma electrónica
Aclaraciones sobre la firma electrónica
Autorizaciones permanentes
Auditoría a patrones
Entrega de información requerida por auditoría
Registro de obra construcción
Cobranza

Aclaración de créditos fiscales
Pago de las cuotas de modalidades de seguro esp.
Elaboración de la SUA en kiosco
Solicitud de pago diferido o en parcialidades
Generación de fichas de depósito
Solicitudes de condonación de multas
Solicitud para dejar sin efecto las multas
Restablecimiento del registro patronal

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS
Y APOYO TECNICO 17



Asegurados

- Solicitud de certificado de baja por desempleo
- Preafiliación
- Seguros Especiales
- Solicitud de regularización de datos
- Solicitud de constancia de semanas reconocidas
- Solicitud cambio de unidad médica de adscripción
- Aviso de baja de beneficiarios
- Homonimias y Duplicidades
- Solicitud de registro de beneficiarios
- Solicitud de certificación de vigencia de derechos
- Constancia de no afiliación ante el IMSS

Modalidad: Un trámite con modalidades se aplica a diferentes sujetos u objetos, y en virtud de los sujetos y objetos se requieren diferentes datos o documentos.

MORAI: Sistema de Módulo de Recepción y Atención Integral perteneciente a las Subdelegaciones

IDSE. Sistema Integral de Afiliación Desde su Empresa es un software mediante que permite enviar movimientos afiliatorios de bajas, modificaciones de salario y reingresos, directamente al IMSS.

SUA. Sistema Único de Autodeterminación

Herramienta informática que el IMSS proporciona a los patrones para que puedan realizar movimientos ante el Instituto, tales como: altas, bajas y modificaciones de salario de sus trabajadores; generar el disquete que sirve para que efectúen sus pagos de cuotas obrero patronales ante las instituciones bancarias; así como realizar el cálculo de la Prima en el Seguro de Riesgos de Trabajo.

Atentamente,

Lic. Tania Martínez Monroy
Titular de la División de Investigación y Supervisión
Coordinación de Evaluación de Estudios de Usuarios

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS
Y APOYO TECNICO

COTIZACION PRESTACION DE SERVICIOS LEVANTAMIENTO DE ENCUESTAS CARA A CARA

TERMINOS Y CONDICIONES

PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE:

- **Levantamientos de encuestas cara a cara a usuarios de los servicios de la Dirección de Incorporación y Recaudación del Instituto Mexicano del Seguro Social**
84 puntos de levantamiento (Subdelegaciones) en 35 delegaciones: Aguascalientes, Baja California, Baja California Sur, Campeche, Coahuila, Colima, Chiapas, Chihuahua, Durango, Distrito Federal Norte, Distrito Federal Sur, Guanajuato, Guerrero, Hidalgo, Jalisco, Estado de México Oriente, Estado de México Poniente, Michoacán, Morelos, Nayarit, Nuevo León, Oaxaca, Puebla, Querétaro, Quintana Roo, San Luis Potosí, Sinaloa, Sonora, Tabasco, Tamaulipas, Tlaxcala, Veracruz Norte, Veracruz Sur, Yucatán y Zacatecas.

JULIO DE 2010

ANEXO TÉCNICO PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO

1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

La Dirección General del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) tiene como objetivo tener información estratégica, oportuna y confiable sobre la opinión que tiene la población usuaria de los servicios que provee la Dirección de Incorporación y Recaudación en subdelegaciones, en cuanto a su percepción de los servicios que ofrece, a fin de contar con mejores elementos que orienten las acciones de mejora que respondan sus necesidades y expectativas con respecto a dichos servicios.

Por ello, se solicita los servicios de levantamiento de encuestas cara a cara de servicios brindados en las subdelegaciones del Instituto. Dichos estudios están orientados a evaluar la satisfacción de dichos usuarios con respecto a los distintos servicios que ofrece, de acuerdo al diseño metodológico que para ese efecto se diseñe en los cuestionarios (para los levantamientos de encuestas), por la Coordinación de Evaluación de Estudios de Usuarios (CEEU) dependiente de la Unidad de Evaluación de Delegaciones.

Tales servicios serán contratados bajo la adjudicación de:

- Levantamiento de encuestas cara a cara a usuarios de los servicios de la Dirección de Incorporación y Recaudación del Instituto Mexicano del Seguro Social

Para esta parte se recluta y capacita a encuestadores, se levantan las encuestas en campo, se capturan y se forman bases de datos con las encuestas de salida (cara a cara aplicadas en la población objetivo). Estas encuestas se realizan en 84 subdelegaciones, de las 35 delegaciones del IMSS repartidas por toda la República Mexicana, de acuerdo a la muestra de subdelegaciones proporcionada por la CEEU.

2. OBJETIVOS Y PREMISAS DEL TRABAJO

El objetivo principal consiste en medir, a través de encuestas de salida, la opinión que tienen los usuarios de servicios que brinda la Dirección de Incorporación y Recaudación a través de las ventanillas de servicio ubicadas en las subdelegaciones de las 35 delegaciones del Instituto.

COTIZACION PRESTACION DE SERVICIOS LEVANTAMIENTO DE ENCUESTAS CARA A CARA

Los objetivos específicos de la investigación son:

- Determinar cuál es el nivel de satisfacción que tienen los usuarios de los servicios de la DIR
- Determinar cuál es la percepción de los usuarios con respecto al trato que reciben en las ventanillas cuando van a realizar sus trámites
- Determinar el perfil sociodemográfico de los usuarios de los servicios
- Conocer la percepción que tienen los usuarios de los servicios sobre el tiempo de espera en ventanilla y la valoración del mismo

Para la fase cuantitativa (levantamiento de encuestas) se utilizarán un cuestionario y un formato de no respuesta, ambos elaborados por la Coordinación de Evaluación de Estudios de Usuarios (CEEU), para su aplicación cara a cara a los usuarios. Asimismo, la CEEU realizará el procesamiento estadístico básico de la información, de manera que los indicadores estimados por medio de las encuestas tengan representatividad a nivel nacional.

De la supervisión por parte de la CEEU al levantamiento de encuestas cara a cara a usuarios:

Esta actividad tiene como objetivo asegurar la oportunidad, confiabilidad y validez del levantamiento de las encuestas, asegurando la aplicación rigurosa de las técnicas de levantamiento y captura de la información primaria, para contribuir a la prevención de inconsistencias y errores.

En el caso de las encuestas:

- a) Mercaei deberá entregar a la CEEU, con 4 días hábiles de anticipación al levantamiento en campo, el programa de trabajo de los encuestadores por delegación.

Es decir, se deberán entregar fechas, día a día, de los puntos muestrales a encuestar durante todo el periodo de levantamiento en campo.

- b) Además del programa de levantamiento, se deberá entregar un listado con los nombres completos de los supervisores y sus teléfonos móviles para que, en cualquier momento que decida la CEEU, se pueda llevar a cabo una supervisión al trabajo en campo.

3. ESPECIFICACIÓN TÉCNICA DE LOS SERVICIOS REQUERIDOS PARA EL LEVANTAMIENTO DE ENCUESTAS CARA A CARA A USUARIOS EN VENTANILLAS DE SUBDELEGACIONES

SERVICIOS A REALIZAR POR MERCAEI Y SUS CARACTERÍSTICAS. LEVANTAMIENTO DE ENCUESTAS:

El trabajo que se realizará será:

1. Coordinación y preparación de la logística de las sesiones de capacitación a encuestadores (incluye tener un auditorio o salón para los encuestadores y capacitadores, proyector, pantalla para proyectar, laptop, sillas, iluminación adecuada, material impreso [cuestionarios y formatos de no respuesta])
2. Levantamiento de encuestas de salida cara a cara a los usuarios de los servicios de la Dirección de Incorporación y recaudación del IMSS
3. Captura, validación y procesamiento de la información (incluye la recodificación de preguntas abiertas con base en los catálogos planteados por la CEEU) de acuerdo al manual para capturistas que la CEEU diseñe para tal efecto
4. Construcción de la base de datos

COTIZACION PRESTACION DE SERVICIOS LEVANTAMIENTO DE ENCUESTAS CARA A CARA

5. Validación de la base de datos

A. De la supervisión en campo por parte de Mercaei como proveedora del servicio:

a) Mercaei deberá reportar a la CEEU, en cada momento del levantamiento en campo, las incidencias observadas, obstáculos presentados para el levantamiento de encuestas, modificaciones al calendario de trabajo, y cualquier otra observación que consideren necesario reportar, en aras de darle mayor validez y fortaleza al trabajo de campo. Estas incidencias deberán contener, mínimamente, la siguiente información: día, hora, delegación, subdelegación, breve descripción de la incidencia, resolución, persona que reporta de Mercaei y a quién reporta de la CEEU. El formato que se sugiere es el siguiente y en los renglones subsecuentes se presentan ejemplos:

Día de la semana cuando apareció el obstáculo/incidencia de campo					
Ejemplos: Lunes 17 de mayo de 2010					
Subdelegación	ID	Delegación	Incidencia	Emisor y hora del reporte de la incidencia	Solución
Cd. Delicias	075	Chihuahua	Inicio tardío del levantamiento por impedimento de la subdelegación	Empresa A; 8:15 hrs	Los encuestadores explicaron y convencieron al personal
Santa María Huatulco	021	Oaxaca	Ventanillas cerradas por remodelación	Empresa C; 7:50 hrs	Los encuestadores solicitaron al personal presente de la subdelegación que certificara esta situación por escrito. No se atendían trámites en ningún otro lado
Mérida norte	079	Yucatán	Inicio tardío de levantamiento por impedimento de la administradora de la subdelegación	Empresa B; 8:30 hrs	Iván Carmona, de la CEEU, llamó a la subdelegación para volver a informar del levantamiento y que dieran permiso
Martes 18 de mayo de 2010					
Toluca	011	Estado de México Poniente	Policía de la subdelegación intentó quitar cuestionarios a encuestadores	Empresa A; 15:30 hrs	Encuestadores se negaron a entregarlos, llamaron a supervisor y la CEEU (Socorro Morales) llamó a la subdelegación para volver a indicar el procedimiento del levantamiento donde no está permitido entregar cuestionarios a nadie que no sea la CEEU

COTIZACION PRESTACION DE SERVICIOS LEVANTAMIENTO DE ENCUESTAS CARA A CARA

B. De la generación, características y entrega de la muestra:

Los puntos muestrales para los levantamientos fueron delimitados por la CEEU, con base en el volumen de operaciones reportado por los sistemas de información de la DIR. Se entregará un listado con las subdelegaciones en donde se levantará la información, el salto sistemático a respetar y el número de contactos aproximados a realizar por subdelegación.

La muestra se entregará a Mercaei en forma personal y en archivo magnético en las oficinas de la CEEU en formato Excel (.xls)

C. Del instrumento de medición:

- a. El diseño del cuestionario y formato de no respuesta será por parte de la CEEU y, al igual que la muestra, se entregará a Mercaei en forma personal y en archivo magnético en las oficinas de la CEEU en formato Word (.doc) y Excel (.xls), respectivamente
- b. Los cuestionarios contarán entre 90 y 110 reactivos de los cuales, entre el 10 y el 20% (máximo) serán preguntas abiertas y las restantes preguntas cerradas con opciones múltiples
- c. Todos los cuestionarios tendrán al principio una sección de "Control de levantamiento" en donde se incluye:
 - a. Asignación de número de folio con el objeto de controlar la información levantada en cada una de las unidades del servicio referido
 - b. Nombre de la delegación donde está la unidad del servicio referido
 - c. Número de identificación de las subdelegaciones asignado por la CEEU y determinado en la muestra
 - d. Fecha y hora de levantamiento: Día, mes y año, así como hora de realización de cada una de las encuestas a usuarios de los servicios; hora de inicio y conclusión del levantamiento en la unidad del servicio referido
 - e. El nombre y clave del encuestador
 - f. El nombre y clave del capturista
 - g. Introducción al encuestado (presentación del encuestador, objetivo de la encuesta y especificación sobre el uso de la información recabada)

D. Requerimientos de estructura y recursos:

- h. Para la realización de cada uno de los servicios de levantamiento de encuestas, Mercaei deberá contar con los siguientes elementos:
 - a. Un coordinador general del proyecto, quien debe tener una formación en temas sociales con amplia experiencia en estudios de Opinión Pública, así como con experiencia mínima de 1 año en la organización de la logística de levantamiento de encuestas. Las funciones que realizará el coordinador general del proyecto serán:
 - Enlace entre la empresa y la CEEU
 - Coordinación del equipo de encuestadores y capturistas
 - Plantación de acciones y la distribución de los recursos que se necesitan para realizar el levantamiento, captura y consolidación de la base
 - Responsable final de la validación de la información, respaldo y confirmación de los resultados
 - Responsable de seguir los mecanismos de entrega de información al instituto

COTIZACION PRESTACION DE SERVICIOS LEVANTAMIENTO DE ENCUESTAS CARA A CARA

- i. 3 coordinadores regionales (norte, centro y sur) que deberán tener como mínimo nivel de estudios de bachillerato y demostrar tener experiencia en realización de levantamientos de encuestas
- j. Un equipo de, mínimo, 40 encuestadores quienes deben estar, cuando menos, cursando el bachillerato o alguna carrera a nivel licenciatura o haber dejado la carrera trunca. Con experiencia en levantamientos de encuestas
- k. Un centro de acopio y captura en el que se cuente con:
 - Por lo menos, 25 computadoras en las que haya Microsoft Excel, SPSS y STATA
 - Un número mínimo de 15 capturistas con experiencia en la actividad
 - Por lo menos tres líneas telefónicas en caso de que se presente un imprevisto en el levantamiento y se tenga que resolver alguna duda en el momento del levantamiento
- l. Mercaei comprobará que el personal que participe en el proyecto cumple con los perfiles de escolaridad y experiencia por medio de los currículum de los participantes
- m. Mercaei deberá contar con los recursos financieros suficientes para realizar el trabajo sin necesidad de contar con pago anticipado alguno

De la capacitación

- a. La logística de esta actividad correrá a cargo de Mercaei como proveedora del servicio
- b. La capacitación a los encuestadores será brindada por la CEEU, vía visitas de capacitación y mediante un manual elaborado ex profeso para cada estudio
- c. Mercaei deberá reunir a todos los involucrados en el proyecto en un aula en las ciudades donde se determine que será la capacitación, en la que se cuente con:
 - a. Proyector
 - b. Rotafolío
 - c. Copias del manual de capacitación para todos los asistentes
 - d. Copias del cuestionario para todos los asistentes
 - e. Copias del formato de no respuesta para todos los asistentes

Requerimientos específicos de la carpeta de datos

Formato

- a. Toda carpeta de datos será transferida a formato STATA y SPSS

Estructura

La estructura de la carpeta de datos es esencial como parte de la posibilidad de realizar un análisis sólido y de fundamentar la seriedad de la evaluación.

- a. Las variables ocuparán siempre la primera fila de la carpeta de datos, definiendo todas las columnas, desde la primera.
- b. Los nombres de las variables no constarán de más de 8 caracteres sin espacios, y se referirán al nombre que viene entre corchetes en los cuestionarios y en el formato de no respuesta. En caso de que la variable no tenga nombre entre corchetes, se usará el número de la pregunta correspondiente (valores alfa numéricos).
- c. Dentro de la misma base de datos se deberá incluir las variables correspondientes a los formatos de no respuesta.
- d. En una hoja de datos distinta se listarán las etiquetas que explican los nombres de las variables, así como las que expresan el significado de los códigos numéricos utilizados para todas las variables nominales.
- e. En el caso de las preguntas abiertas, se deberán crear dos variables, la primera de ellas deberá tener una pre-codificación de las opciones de respuesta, es decir englobará en una respuesta las opciones que sean similares, la segunda variable contendrá todas las respuestas que dieron los derechohabientes, además para

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATACION
Y APOYO TECNICO

COTIZACION PRESTACION DE SERVICIOS LEVANTAMIENTO DE ENCUESTAS CARA A CARA

esta última variable se integrará un catálogo de codificación en el que se enumerarán las opciones que contestaron los derechohabientes, dándole a cada una de las opciones un número único y consecutivo.

f. El catálogo se debe realizar en formato de texto (.txt) u hoja de datos de Excel (.xls) teniendo en la primera columna el número que se le asigna a la opción de respuesta y en la columna que sigue la transcripción de la respuesta tal cual la dijo el derechohabiente.

g. La base de datos debe estar validada, es decir, se deben respetar los filtros incluidos en los cuestionarios.

h. En las respuestas deben incluirse únicamente las categorías incluidas en los cuestionarios.

i. La base de datos deberá ser entregada con etiquetas para las variables y todas sus categorías de respuesta.

Formato de no respuesta

La subpoblación que constituirá parte integral de la base de datos de las encuestas contendrá dos tipos contactos registrados conforme la no respuesta:

a. Los de los candidatos a ser entrevistados, pero que no fueron encuestados.

b. Las entrevistas efectivas son aquellos usuarios de servicios a los que sí se les pudo aplicar la encuesta. En esta última categoría, tenemos dos posibles resultados de entrevistas: las que se contestaron en su totalidad (entrevista completa) y las que fueron cortadas (entrevistas incompletas o interrumpidas).

En lo que se refiere al tipo de contacto definido en los incisos a. y b., se deberá crear una variable que contenga todas las categorías de contacto.

Las variables del formato de no respuesta deberán ocupar los primeros campos de la base de datos. Las primeras serán los datos generales del formato.

Una vez que se conozca el tipo de contacto obtenido y registrado en la variable anterior, las siguientes variables contendrán las opciones por las cuales el candidato fue o no encuestado (por negativa propia, alguna situación que se los impide o porque no cumplían con los filtros marcados por la CEEU, folio de la encuesta, en qué pregunta fue interrumpido el cuestionario, etc.).

Una vez que se haya terminado de llenar esta parte de la base de datos y si la entrevista fue completa o incompleta se continuarán registrando las respuestas del cuestionario.

CALENDARIO DE TRABAJO PARA LEVANTAMIENTO DE ENCUESTAS

Número de levantamiento de encuestas	Período de levantamiento de encuestas	Entrega de bases de datos a la CEEU	Servicio del IMSS a evaluar
1	Debe realizarse entre el 16 de agosto y el 17 de septiembre de 2010	Entrega única de base de datos dos días hábiles posteriores al último día de levantamiento	Servicios otorgados por la Dirección de Incorporación y Recaudación del IMSS a través de ventanillas de servicio de subdelegaciones

ANEXOS
DIVISION DE CONTROL
Y APOYO TECNICO

COTIZACION PRESTACION DE SERVICIOS LEVANTAMIENTO DE ENCUESTAS CARA A CARA

PRODUCTOS REQUERIDOS A MERCAEI EN CUANTO AL LEVANTAMIENTO DE ENCUESTAS

1. Una entrega preliminar de base de datos producto de la captura de la información de los primeros días de levantamiento para su revisión conforme a los lineamientos descritos en el manual de capturistas.
2. Una entrega final de base de datos producto de la captura de la información en STATA y SPSS, en los que ya se verificaron los puntos muestrales, esto con el fin de determinar que la encuesta se realizó tomando en cuenta los parámetros señalados. Dicha entrega deberá ser en medio magnético, ordenados por delegación y subdelegación. Esta base de datos deberá incluir datos correspondientes a la no respuesta y estar validada. Mercaei deberá entregar una base de datos validada (es decir, si existen filtros que estén contemplados y que vengan todos los contactos solicitados). La entrega final se realizará dos días hábiles después del último día de levantamiento.
3. Una entrega final de incidencias de campo.

ENTREGA DE RESULTADOS DE MERCAEI A LA CEEU

La entrega del servicio, resultado del levantamiento de las encuestas de Mercaei del servicio a la CEEU se realizará en las oficinas de esta unidad administrativa ubicadas en Av. Paseo de la Reforma 476, Planta Baja (Ala Poniente), Col. Juárez, C.P. 06600, México, D.F., en un horario de 10:00 a 19:00 horas, previa coordinación con la Lic. Tania Martínez Monroy, al teléfono 5238-2700 extensiones 10027 o 10071.

INFORMACIÓN QUE LA CEEU ENTREGARÁ A MERCAEI COMO PROVEEDORA DEL SERVICIO DE LEVANTAMIENTO DE ENCUESTAS.

- a) La muestra para realizar la encuesta. Se entregará en formato electrónico en Excel (.xls) y en ella se incluyen las unidades de servicio seleccionadas, así como la dirección de éstas de acuerdo a la información provista por el mismo Instituto, la delegación a la cual pertenecen y el número de contactos esperado. Es responsabilidad del proveedor verificar las direcciones proporcionadas en la base de datos.
- b) Cuestionario a aplicar en formato electrónico en Word (.doc)
- c) Manual de capacitación para los encuestadores en Word (.doc)
- d) Manual de capacitación para los capturistas en Word (.doc)
- e) Formato de no respuesta en Excel (.xls)
- f) Formato de incidencias en campo

La entrega de los bienes a Mercaei se realizará 4 días hábiles antes del inicio del proyecto en las oficinas de la CEEU ubicadas en Av. Paseo de la Reforma 476, Planta Baja (Ala Poniente), Col. Juárez, C.P. 06600, México, D.F., en un horario de 10:00 a 19:00 horas, previa coordinación con la Lic. Tania Martínez Monroy, al teléfono 5238-2700 extensiones 10027 o 10071.

PERFIL DE MERCAEI

Para la realización de este proyecto se requiere que la empresa cubra con los siguientes elementos que constituyen el perfil requerido por la CEEU:

Para Levantamiento de encuestas:

- a) Empresa con capacidad financiera sólida suficiente para realizar el trabajo sin solicitar adelanto de pago.
- b) Empresa cuyos integrantes tengan experiencia en áreas de consultoría política o políticas públicas o política económica y estadística aplicada, investigación de mercados, y que puedan entender los comportamientos, preferencias y actitudes de usuarios de servicios y ciudadanos.

VISION DE CONTRATO
Y ARCHIVO TECNICO

COTIZACION PRESTACION DE SERVICIOS LEVANTAMIENTO DE ENCUESTAS CARA A CARA

- c) Empresa con experiencia en la aplicación de métodos cuantitativos de investigación de mercado y/o de opinión pública.
- d) Empresa con experiencia en creación, análisis y mantenimiento de bases de datos.
- e) Empresa con experiencia en levantamiento y análisis de información derivada de encuestas de opinión pública.
- f) Empresa con reconocimiento, por parte de instituciones del sector público, al buen desempeño de su trabajo cuando se ha contratado o requerido de sus servicios profesionales.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS
Y APOYO TECNICO

COTIZACION PRESTACION DE SERVICIOS LEVANTAMIENTO DE ENCUESTAS CARA A CARA

CONDICIONES DE USO DE LA INFORMACIÓN OBTENIDA A TRAVÉS DEL SERVICIO

El IMSS tiene la propiedad única y exclusiva sobre la información que sea obtenida a través del levantamiento de las encuestas; Mercaei deberá garantizar en todo momento que los levantamientos se realicen con estricta seguridad y confidencialidad, ya que se manejan datos personales de usuarios de los servicios.

Cualquier desarrollo de *software* o de procesos de captura o de videograbación, o cualquier otro para la realización de esta encuesta pertenecerán al IMSS y sólo éste puede hacer uso de dicha información.

Asimismo, se restringe a Mercaei de hacer uso parcial o total de esa información, misma que va desde el cronograma hasta el último entregable, así como de divulgarla en cualquiera de los ámbitos en los que se pudiera hacer uso de la misma.

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO A CONTRATAR

La Coordinación de Evaluación de Estudios de Usuarios, dependiente de la Unidad de Evaluación de Delegaciones de la Dirección de Administración y Evaluación de Delegaciones, tiene como objetivo proporcionar a la Dirección General del IMSS, a sus direcciones normativas y a las delegaciones información estratégica, oportuna y confiable sobre la opinión que tiene la población usuaria de los servicios que el Instituto provee, a fin de contar con mejores elementos que guíen las acciones del gobierno de una manera eficaz y que responda a las necesidades y expectativas de la sociedad a la cual sirve.

Para alcanzar tal objetivo se realizan dos tipos de servicios: el presente corresponde al levantamiento de encuestas cara a cara.

- Levantamiento de encuestas cara a cara a usuarios de los servicios de la Dirección de Incorporación y Recaudación del Instituto Mexicano del Seguro Social

Para esta etapa se recluta y capacita a encuestadores, se levantan las encuestas en campo, se capturan y se forman bases de datos de encuestas de salida (cara a cara aplicadas en la población objetivo). Estas encuestas se realizan en 84 subdelegaciones, de las 35 delegaciones del IMSS repartidas por toda la república mexicana, de acuerdo a la muestra de subdelegaciones proporcionada por la CEEU.

Para realizar el levantamiento, el encuestador deberá estar situado fuera de la subdelegación de 8:00 am a 4:00 pm. El encuestador deberá hacer contacto con el potencial encuestado y el número de contactos esperados se define a través de un salto sistemático previamente definido por la CEEU. "Contacto" es la acción de abordar al potencial encuestado (aquél que cumpla con los filtros definidos para cada servicio a medir) independientemente de que conteste o no la encuesta; todos los contactos constituyen en sí mismo un registro para la base de datos: encuesta completa exitosamente llenada o registro en el formato de no respuesta.

Mercaei deberá asegurar que el número de encuestadores enviados a subdelegación podrán cubrir el número de contactos teóricos estimados por la CEEU. Tanto los cuestionarios como el formato de no respuesta serán elaborados ex profeso por la CEEU y entregados a Mercaei. La empresa tiene la obligación de regresar a cada subdelegación las veces que sean necesarias, durante todo el periodo de levantamiento, para lograr obtener el número de contactos establecidos en la muestra.

La CEEU realiza el procesamiento estadístico de la información, de manera que los indicadores estimados por medio de las encuestas tengan representatividad a nivel nacional y/o delegacional.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

COTIZACION PRESTACION DE SERVICIOS LEVANTAMIENTO DE ENCUESTAS CARA A CARA

El proyecto se asignará a dos fuentes de abastecimiento que por reunir todos los requerimientos resulten solventes, con los siguientes porcentajes:

Subdelegaciones para medir satisfacción con los servicios de la DIR		
Proveedores	Porcentaje	Número de Contactos
Primer proveedor	60%	8,418
Segundo proveedor	40%	5,612
Total	100%	14,030

Los precios de los servicios ofertados por el segundo proveedor, no podrán exceder en más de diez por ciento el costo del primer proveedor.

La información relativa a las subdelegaciones se detalla a continuación conforme a lo disponible en los registros de la Dirección de Incorporación y Recaudación del Seguro Social (DIRSS) y actualizados al 27 de mayo de 2010. De este padrón de subdelegaciones se elegirán los 84 puntos de levantamiento.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS
Y APOYO TECNICO

COTIZACION PRESTACION DE SERVICIOS LEVANTAMIENTO DE ENCUESTAS CARA A CARA

Subdelegación	Nombre del subdelegado	Lada	Teléfono	Dirección
Aguascalientes Norte	LIC. MA. MARGARITA CAJERO ORTIZ	01.449	9.12.06.83	AV. DE LA CONVENCION NOTÉ., ESQ. BLVD. ZACATECAS, C.P. 20020, AGUASCALIENTES, AGS
Aguascalientes Sur	ING. JORGE CARREON DE LA TORRE	01.449	9.18.71.43	ECUADOR 205, COL OBRAJE, C.P. 20230, AGUASCALIENTES, AGS.
Mexicali	LIC. SERGIO ARVIZU VIZCAINO	01.688	5.55.51.11	CUAUHTEMOC 100, COL. AVIACION, C.P. 21000, ENSENADA, B.C.N.
Tecate	C. FRANCISCO JAVIER JIMENEZ NEVAREZ	01.665	6.54.58.00 6.54.58.01	Av. Juárez 280, Zona Centro Pte, 21400, Tecate, BCN, Mpio. Tecate
Ensenada	C.P. MAURO BARRERA LOPEZ	01.646	1.78.87.12	CALLE Calle 3ra. Av. Alvarado 297, Zona Centro, 22880, B.C. N, Mpio, Ensenada
San Luis Río Colorado	LIC. LUIS ALFONSO MORALES NOVOA	01.653	5.34.99.73	Av. Libertad 206, Zona Comercial, 83443, San Luis Río Colorado, Son, Mpio. San Luis R.C., Son.
Tijuana	C.P. VICTOR MANUEL LEON LIZARRAGA	01.664	9.72.98.85 9.72.99.05	BLVD. AGUA CALIENTE, ESQ. FCO. SARABIA, NO. 10610, COL AVIACIÓN, C.P. 22420 TIJUANA, B.C.N.
La Paz	LIC. AMADO LAUREANO PEREZ	01.612	1.22.07.08	5 de Mayo, esq. M. Rubio y Lic. Verdad, Zona Centro, 23000, La Paz, B.C.S.
Cabo San Lucas	LIC. LUIS ALONSO GASTELUM TIRADO	01.624	2.63.64.16	Carr. A Todos Santos, S/N, 23410, Cabo San Lucas, B.C.S
Campeche	LIC. ELSA BEATRIZ VALLADARES ROMERO	01.981	8.16.68.83	Av. Fundadores S/N., Por Lavalle Urbina, Col. San Francisco, 24010 Campeche, Camp.
Ciudad del Carmen	LIC. JOSE ALBERTO PUERTO VERA	01.938	3.84.25.37	Calle 41B, No. 1, entre 20 y 22, Zona Centro, 24100, Cd. Del Carmen, Cmap.
Saltillo	ARQ. CARMEN OYERVIDES VALDES	01.844	4.39.18.64	BLVD. HUMBERTO HINOJOSA NO. 350, COL KIOSKO, SALTILLO, COAHUILA, C.P. 25040
Torreón	LIC. SARA MARGARITA JIMENEZ DE DIOS	01.871	7.12.74.85	BLVD. INDEPENDENCIA No. 450, PUENTE ZOAN CENTRO, C.P. 27000, TORREON COAHUILA
Ciudad Acuña	LIC. ANTONIO TOWNS IZAGUIRRE	01.877	7.72.64.24	CALLE RAYON NO. 555, ESQ. LERDO ZONA CENTRO, C.P. 26200, CIUDAD ACUÑA COAHUILA
Piedras Negras	LIC. JOSE MARTINEZ MENDOZA	01.878	7.63.11.53	BLVD. ELIESEO MENDOZA BERRUETO NO. 3701, COL DELICIAS, CP.P 26070, PIEDRAS NEGRAS, COAHUILA
Monclova	C.P. JOSE ALFREDO MORALES DE LA FUENTE	01.866	6.31.14.12	BLVD. HAROLD R PAPE No. 405SUR, COL. GUADALUPE, MOMCLOVA, COAHUILA
Sabinas	C. P. RAMON JOSE HECTOR GARCIA GUTIERREZ	01.861	6.12.64.95	BLVD. ADOLFO LOPEZ MATEOS No. 606, COL. MAESTRO, SAN JUAN DE SABINAS, COAHILA, C.p. 26870
Colima	C,P, LAURA SONIA CRUZ TRILLO	01.312	3.12.45.80	GUSTAVO DIAZ ORDAZ NO. 149, EL MORALETE, C..P. 28060
Manzanillo	LIC. JUAN MANUELSANCHEZ JIMENEZ	01.314	3.32.34.28	ALLENDE 222, COL. CENTRO
Tecomán	LIC. ASDRUBAL ENRIQUEZ MELGAR	01.313	3.24.11.06	5 DE MAYO NO. 33, COL CENTRO , C.P. 28100
Tuxtla Gutiérrez	LIC. RICARDO JACOB VAZQUEZ RASGADO	01.961	6.14.31.65	BLVD. ANTONIO PARIENTE ALGARIN NO. 250, ESQ. PRIVADA ANGEL ALBINO CORZO, COL. RESERVA POLIFORUM, C.P. 2a NORTE Y 9A. PONIENTE
Tapachula	C.P. ARTURO CHONG PALACIOS	01.962	6.28.17.13 6.28.17.14 6.28.17.15	BLVD. PRINCIPE AKISHINO S/N, ANTIGUO AEROPUERTO, TAPACHULA, CHIAPAS
Chihuahua	LIC. ALFONSO VILLALOBOS LOZANO	01.614	4.13,16,63 4.14,45,90	AV. INDEPENDENCIA, NO. 719, COL. VICENTE GUERRERO, C.P. 31000, CHIHUAHUA, CHI
Cuahtémoc	LIC. RODOLFO TREVIZO OLVAS	01.625	5.81.05.99	AV. VICENTE GUERRERO NO. 1340, ZONA CENTRO, C.P. 31530, CD. CUAUHTEMOC, CHIHUAHUA
Delicias	C.P. YOLANDA MEJIA CUAN	01.639	4.72.27.33	AV. TERCERA NORTE NO. 106, COL. CENTRO, C.P. 33000, CD. DELICIAS, CHI
Nuevo Casas Grandes	C. MARIA LAURA DE LA ROCHA OCHOA	01.636	6.94.64.40	AV. BENITO JUAREZ NO. 10901, COL. CENTRO, C.P. 317000, NUEVO CASAS GRANDES
Juárez 1	C.P. MARIA DE GUADALUPE HERNANDEZ GOMEZ	01.656	6.13.91.33	JOSE REYES ESTRADA NO. 3970, COL. ZONA PRONAF, C.P. 32000, CD. CIUDA JUAREZ
Hidalgo del Parral	C.P. ARMANDO GONZALEZ CARABER	01.627	5.22.18.99	CALLE CR. PEDRO DE LILE 3, COL. C.N.O.P, C.P. 33850, HIDALGO DEL PARRAL, CHI

ANEXOS

DIVISION DE CONTRATOS

Y APOYO TECNICO

COTIZACION PRESTACION DE SERVICIOS LEVANTAMIENTO DE ENCUESTAS CARA A CARA

Juárez 2	LIC. NORMA TERESA CALDERA GUTIERREZ	01.656	6.11.02.37	AV. HENRRY DURANT NO. 4502, COL FRACC. MONUMENTAL, C.P. 32310, CD. JUÁREZ, CHIHUAHUA
Durango	LIC. HECTOR URBANO SALAS MENDEZ	01.618	8.37.18.49	Av. 20 de Noviembre, No. 405, Poniente, Col. Centro Comercial, Plaza San Agustín C.P. 34000
Gómez Palacio	LIC. RUTH MEDINA ALEMAN	01.871	7.14.60.22	calle Juárez allende gómez, c.p. 3500
Guanajuato	C.P. ARACELI MUÑOZ LOZANO	01.473	7.32.50.98	sopaña 1, zona centro, SOPENA 1, ZONA CENTRO C.P.P 36000, COL. GUANAJUATO, GTO.
Irapuato	LIC. DAVID PICON PAZ (ENC)	01.462	6.24.32.28	Av. Reforma No. 364, Fraccionamiento Gama, C.P. 36650
Celaya	LIC. SERGIO CASTRO TIRADO	01.461	6.15.40.49	Fco. Juárez No. 304, Col. Centro, C.P. 38040
Salamanca	C.P. RICARDO GARCIA JAUREGUI	01.464	6.47.32.08	ALDAMA 321-B, COL. CENTRO, C.P. 36700
León	LIC. ARTURO SOTO CARRANZA	01.477	7.71.42.84	BLVD. TORRES LANDA NO. 5804, COL. JARDINES DE JERÉZ, C.P. 37530, LEON GUANAJUATO
Chilpancingo	C.P. JESUS VILLEGAS QUEVEDO	01.747	4.72.23.48	AV. MIGUEL ALEMAN 70, ZONA CENTRO, C.P. 39000, CHILPANCINGO, GRO.
Acapulco	LIC. FILIBERTO SALMERON SUAREZ	01.744	4.82.51.53	AV. DIEGO URTADO DE MENDOZA, S/N, COL. CENTRO, C.P. 39900
Iguala	LIC. MARCOS JAVIER APAC SEVERIANO	01.733	3.32.11.88	Carretera Nacional Acapulco Km. 196, C.P. 40030
Zihuatanejo	LIC. ALBERTO DIAZ PINEDA	01.755	5.54.32.57	Rotorno 1, Tonala, Zihuatanejo, C.P. 40660
Pachuca	M.A.P. JOSE ANTONIO CUEVAS DURAN	01.771	7.15.52.38	BLVD. LUIS DONALDO COLOSIÓ, S.N, C.P. 42080, PACHUCA, HIDALGO
Tulancingo	LIC. ROBERTO MUÑOZ LICONA	01.775	7.53.78.63	CHURUBUSCO NO. 406, ESQ. VICTORIA, COL. CENTRO, C.P. 43600
Ciudad Sahagún	LIC. ISIDRO GODINEZ SANCHEZ	01.791	9.13.07.03	IGNACIO ALLENDE 1-A, COL. CENTRO C.P. 43990, CD. SAHAGUN, HIGALGO
Tula de Allende	LIC. GUILLERMO JESUS CANO RESENDIZ	01.773	7.32.01.64	AV. MELCHOR OCAMPO NO. 204, COL. CENTRO, C.P. 42800, TULA DE ALLENDE
Tepatitlán de Morelos	LIC. JUAN PEDRO LLAUSAS ZAMORA	01.378	7.82.00.15	CALLE MORAS 246, COL. CENTRO, C.P. 47600
Ocotlán	LIC. DIEGO FRANCO JIMENEZ	01.392	9.22.11.55	MOCTEZUMA 655, COL. LA FLORIDA, C.P. 47820
Ciudad Guzmán	LIC. RAUL EDUARDO VARGAS DE LA TORRE	01.341	4.12.92.17	COSTITUCION NO. 343, CIUDAD GUZMAN, JAL, C.P. 49000
Sector Hidalgo	LIC. MARIO VICENTE ARREGUI TRUJILLO	01.33	38.23.69.96	AV. AVILA CAMACHO NO. 1696, SECTOR HIDALGO, 44270, GUADALAJARA, JAL.
Libertad Reforma	ING. ADOLFO CARRILLO ARELLANO	01.33	36.18.00.11	AV. INDEPENDENCIA NTE. 560, SECTOR LIBERTAD, 43370, GUADALAJARA
Sector Juárez	LIC. BALMORE SHAVETT FLORES GONZALEZ	01.33	36.19.40.87	
Puerto Vallarta	LIC. PABLO BARBA LOPEZ	01.322	2.24.28.68	BVL. FRACOCO MEDINA ASECENCIO 2066, COL. DIAZ ORDAZ, C.P. 48310.
Tlalnepantla	C.P. ARTURO TORRES OLVERA		55.65.28.20	DR. GUSTAVO BAZ, ESQ. FILIBERTO GOMEZ, FRANCCIONAMIENTO INDUSTRIAL SAN NICOLAS, TLALNEPANTLA, EDO. DE MEXICO C.P. 54000
Ecatepec	LIC. EDGAR BRAVO AVELLANEDA		57.75.95.66	MORELOS, ESQ. CASA NUEVA, FRANCCIONAMIENTO JARDINES CASA NUEVA, ECATEPEC, EDO DE MEXICO, C.P. 55430, ENTRE AV. SANTA CLARA Y CIRCUNVALACION
Los Reyes	LIC. JORGE DIEGO MAR PONCE		58.55.46.88	MÉXICO-PUEBLA 49, KM 17.5, LOS REYES LA PAZ EDO DE MEXICO
Toluca	LIC. MARIA LETICIA RIVERA VILLAGRAN	01.722	2.14.75.28	San Sebastian, toluca, Edo. De Méx, c.P. 50000

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS
APOYO TECNICO

COTIZACION PRESTACION DE SERVICIOS LEVANTAMIENTO DE ENCUESTAS CARA A CARA

Naucalpan	C.P. JOSE MARIO DIAZ HERNANDEZ		55.60.12.85	AV. LOMAS VERDES, ESQ. BLVD. AVILA CAMACHO, COL. EX EJIDO DE OROR, C.P. 53120, NAUCALPAN EDO. DE MEXICOMEXICO
Morelia	C.P. RAMIRO ALANIZ DE LA O	01.443	3.24.11.16	AV. CAMELIAS NO. 2150, FRACC. CAMELIAS C.P. 58070, MICH
Uruapan	LIC. LEONARDO TORRES ORTIZ	01.452	5.24.37.15	AV. CHIAPAS 93 COL. RAMON FARIAS, URUAPAN, MICH. CP 60050
Zamora	LCC. Y MTRIA. ROBERTO CERVANTES CRUZ	01.351	5.15.44.50	DR. ALONSO MARTINEZ 660 COL. JARDINADAS, ZAMORA, MICH. CP 59680
Zitácuaro	L.A.E. CARLOS ALBERTO RAMIREZ RAMIREZ	01.715	1.53.69.95 1.53.12.39	EMILIO GARCIA NORTE 90 COL. MORELOS, ZITACUARO, MICH. C. P. 61519
Lázaro Cárdenas	C.P. TOMAS AGUIRRE AGUIRRE	01.753	5.32.04.37	AV. RÍO BALSAS, ESQ. LAZARO CARDENAS, C.P. 60950, CARDENAS, MCH
Cuernavaca	C. MANUEL ABE ALMADA	01.777	3.22.44.75 3.22.44.73	TEPOZOTLAN, COL. CHAPULTEPEC, C.P. 62450,
Cuautla	C. ABEL MARTINEZ SALGADO	01.735	3.52.14.83 3.52.96.22	CAMACHO MOLINA, NO. 111, MORELOS C.P. 62740
Zacatepec	C.P. MARCO ANTONIO NAVA LAZOS	01.734	3.43.04.18	AV. LAZARO CARDENAS S/N ENTRE CARRETERA GALEANA Y EJIDO, C.P. 62780, ZACATEPEC, MOR
Tepic	LIC. FELIPE CUITLAHUAC GUERRERO MEZA	01.311	2.14.19.67	CALZ. EJERCITO NACIONAL NO. 14, 63000, TEPIC, NAYARIT
Montemorelos	LIC. RENE JAVIER MORALES SOTO MAYOR ENC.	01.8526	2.63.64.16	ALLENDE 104, ENTRE CUAUHEMOC Y SIMON BOLIVAR, C.P. 67500, MOTEMORELOS, N.L.
Apodaca	C.P. MARIO ROCHA SILVA	01.81	83.86.20.06	ZARAGOZA NO. 208, ENTRE ALLENDE Y MATAMOROS, C.P. 66620, APODACA, N.L.
Nuevo León Noroeste	JOSE RICARDO PEREZ SALAZAR (ENC)	01.81	83.51.51.94	MANUEL BARRAGAN, ESQ. REGIO VILLAREAL, C.P.64260, MONTERREY, N.L.
Nuevo León Noroeste	LIC. MARCELINO EDUARDO GONZALEZ FUENTES	01.81	83.10.00.26	AV. LINCOLN ESQ. AV. GONZALITOS, COL. MITRAS NORTE, C.P. 64320, MONTERREY, N.L.
Nuevo León Sureste	C.P. BLANCA ESTHELA GARCIA GONZALEZ	01.81	81.90.69.26	NUEVO REPUEBLO, C.P. 64700, MONTERREY, N.L.
Nuevo León Sureste	C.P. OVIDIO SALINAS RUIZ	01.81	83.40.31.00	AV. LINCON S/N, ESQ. ENF. MA. DE JESUS CANDIA MENDOZA, COL. VALLE VERDE SECTOR I, C.P. 64360, MONTERREY N.L.
Oaxaca	C.P. MA. DEL CARMEN CABELLO MARES	01.951	5.01.21.73	ARMENTA Y LOPEZ NO. 821, COL. CENTRO, OAXACA, OAX
Salina Cruz	C.P. RUBEN RASGADO RUIZ	01.971	2.81.31.46	CARRETERA TRANSISTMICA S/N, COL. HIDALGO PONIENTE, C.P. 70610, SALINAS CRUZ, OAX
Tuxtepec	LIC. JOSE GARCIA TRUJILLO	01.287	8.75.10.59	AV. 5 DE MAYO NO. 1290, ZONA CENTRO, C.P. 68300, SA JUAN BAUTISTA, TUXTEPEC, OAX
Huatulco	C.P. ALMA CUEVAS ARROYO	01.958	5.87.01.24	GARDENIA NO. 1204, ESQ. PALMA REAL, L. COL. LA CRUCECITA, C.P. 70989, SANTA MARIA HUATULCO, OAX
Puebla Norte	SR. PEDRO HERNANDEZ PACHECO	01.222	2.36.37.69	20 SUR NO. 1109, COL. AZCARATE, C.P. 72501, PUEBLA, PUE.
Teziutlán	LIC. JAIME JORGE SANCHEZ GONZALEZ	01.231	3.12.03.65	AV. LERDO NO. 601, ZONA CENTRO, C.P. 73800, TEZUITLAN, PUE.
Tehuacán	LIC. JUAN FORTINO VALDES VALDEZ	01.238	3.82.09.90 3.82.40.96	ADOLFO LOPEZ MATEOS NO. 3210, COL. ALTOS, ZONA CENTRO, C.P. 75700, TEHUACÁN, PUE.
Izúcar de Matamoros	LIC. SERGIO ABEL VALDEZ CRUZ	01.243	4.36.09.11 4.36.23.45	BENITO JUAREZ NO. 28, ZONA CENTRO, 74400, IZUCAR DE MATAMOROS, PUE
Puebla Sur	LIC. JOSE MANUEL RODRIGUEZ TOLEDO	01.222	2.30.21.62	ACATZINGO NO. 2, BLVL ATLIXCO, COL. LA PAZ, PUEBLA, PUE, C.P. 72040
Querétaro	SR. ROGELIO ORTIZ CISNEROS	01.442	2.11.23.81	AV. 5 DE FEBRERO, ESQ. CALZ. ZARAGOZA, COL. CENTRO, C.P. 76030, QUERÉTARO. QRO.

ANEXO
DIVISION DE CONTRATOS
Y APOYO TECNICO

0323

COTIZACION PRESTACION DE SERVICIOS LEVANTAMIENTO DE ENCUESTAS CARA A CARA

San Juan del Río	LIC. JOSÉ MANUEL RODRÍGUEZ MARTÍNEZ	01.427	2.72.34.44	HACIENDA SAN NICOLAS NO. 4, COL. FRACC. LAS HACIENDAS, C.P. 76808, MPIO. SAN JUAN DEL RIO, QRO.
Chetumal	LIC. JOCELYN CASTILLO ORTIZ	01.983	8.32.81.47	CARMEN OCHOA DE MERINO NO. 149, ENTRE MIGUEL HIDALGO Y 16 DE SEPTIEMBRE, C.P. 77000, CHETUMAL, Q. ROO.
Playa del Carmen	LIC. ALONSO NOYOLA GOMEZ	01.984	8.72.17.97	CALLE 30 ENTRE 4 Y 6 PLAYA DEL CARMEN, C.P. 77710, PLAYA DEL CARMEN.
Cancún	LIC. ENRIQUE VELSAIN MEJIA UTURIAJA	01.998	8.84.90.96	AV. COBA SIN ENTRE YAXCHILAM Y AV. XCERT, ZONA CENTRO, C.P. 77500, CANCUN, Q.ROO.
San Luis Potosí Oriente	C.P. HIPOLITO GONZALEZ HERHANDEZ	01.444	8.18.32.41	AV. UNIVERSIDAS NO. 1200, PISO 1, COL. PASEO, C.P. 78320, SAN LUIS POTOSI, S.L.P
Matehuala	LIC. AGRIPINA NAJERA JARA	01.488	8.82.31.72	BLVD. CARLOS LASSO NO. 120, ESQ. BISCAGA, C.P. 78700, MATEHUALA, S.L.P
Ciudad Valles	LIC. MAURO LOPEZ BANDA	01.481	3.82.32.55	AV. MIGUEL HIDALGO NO. 331, C.P. 79080, CIUDAD VALLES, S.L.P
San Luis Potosí Poniente	PROFRA. SILVIA HERNÁNDEZ PADRÓN	01.444	8.13.27.60	AV. VENUSTIANO CARRANZA NO. 1080, PISO 1, COL. TEQUISQUIAPAN, C.P. 78250, SAN LUIS POTOSI, S.L.P
Culiacán	LIC. RICARDO MENDOZA ROMO	01.667	7.16.17.20	JUAN JOSE RIOS NO. 50, PTE, COL. ALMADA, C.P. 80200, CULIACAN, SIN.
Los Mochis	ANTONINO GALAVIZ OLAIS	01.668	8.15.81.74	IGNACIO ZARAGOZA, ESQ. NEZAHUALCOYOTL, ZONA CENTRO, C.P. 81220, MOCHIS, SIN
Guasave	ING. JOSE SAMUEL MACHADO CORONEL	01.687	8.72.24.74	IGNACIO ZARAGOZA, ESQ. BLAS VALENZUELA, ZONA CENTRO, C.P. 81000, GUASAVE, SIN.
Mazatlán	SR. ALEJANDRO OCAMPO MOTTA	01.669	9.81.28.29	AV. DEL MAR 500. PISO 2, ZONA CENTRO, C.P. 82000, MAZATLAN, SIN.
Hermosillo	ING. GILBERTO RUIZ MADRID	01.662	2.14.19.40	ISIDRO OLVERA, ESQ. JUAREZ Y BLVD. MORELOS, COL. CONSTITUCION, C.P. 83000, HERMOSILLO, SON
Guaymas	ING. GUADALUPE MORALES ALMADA	01.622	2.24.28.42	AV. SERDAN NO. 75, ENTRE CALLE 21 Y CALLE 22, ZONA CENTRO, C.P. 85400, GUAYMAS, SON.
Navjoa	LIC. RENE ROLANDO RODRIGUEZ ROSAS ENC	01.642	4.22.02.11	OTERO. ESQ. ABASOLO NO. 902, C.P. 85870, NOVIJOA, SON.
Nogales	LIC. MAXIMILIANO ORTIZ HERNANDEZ	01.61	3.14.10.13	CARRETERA INTERNACIONAL KM. 6.5, COL. PARQUE INDUSTRIAL, C.P. 84904, NOGALES, SON
Caborca	C.P. GUILLERMO FUENTES GONZALEZ	01.637	3.72.01.60	AV. OBREGON ESTE NO. 185, COL EL ALTO, ZONA CENTRO, CABORCA, SON.
Agua Prieta	CP. JOSE LUIS GONZALEZ ROBLES	01.633	3.38.05.65	CALLE 2, ESQ. AV. 19, ZONA CENTRO, 842000, AGUA PRIETA, SON.
Nacozari	ING. CESAR JAVIER RENERO AMPARAN	01.634	3.42.00.81	DOMICILIO CONOCIDO, COL. AMERICANA, C.P. 84340, NACOZARI DE GARCIA, SON.
Ciudad Obregón	C.P. MA. ESTHER PABLOS COTRY	01.644	4.14.81.78	5 DE FEBRERO SUR 643, ENTRE 6 DE ABRIL Y NICOLAS BRAVO, ZONA CENTRO C.P. 85000, CD. OBREGON, SON
Villahermosa	LIC. JOSE PEDRO GARCIA RAMIREZ	01.993	3.15.63.03	AV. CESAR A. SANDINO NO. 102, COL. 10. MAYO, C.P. 86190, VILLAHERMOSA, TAB.
Cárdenas	LIC. MIREYA BROCA JIMENEZ	01.937	3.72.19.92	LEONDR0 ADRIANO NO. 206, PISO 1, COL. PUEBLO NUEVO, C.P. 86500, CARDENAS, TAB.
Ciudad Victoria	C.P. MANUEL EMILIO GALVAN MARTINEZ	01.834	3.16.48.48	SOL. NO. 901, ESQ. BRISAS, FRACC. COMERCIAL 2000, C.P. 87099, CD. VICTORIA TAMPS.
Reynosa	LIC. RACHID AVELARDO RAMIREZ ABRAHAM	01.899	9.24.14.98	BLVD HIDALGO, 2000 COL. DEL VALLE. C.P. 88620, PALMA 101, ESQ. AV. HIDALGO, COL. ALTAVISTA, TAMPICO, TAMPS.
Tampico	LIC. MA. ISABEL SALAS FERNANDEZ	01.833	2.17.07.72	BLVD. LUIS ECHEVERRIA NO. 300, ZONA CENTRO, C.P. 89800, CD. MATE, TAMPS.
Ciudad Mante	C.P. LAURA ARCELIA SANCHEZ GONZALEZ	01.831	2.32.04.66	

ANEXOS
FIRMA DE CONTRATO
VADOYO TECNICO

COTIZACION PRESTACION DE SERVICIOS LEVANTAMIENTO DE ENCUESTAS CARA A CARA

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATACION
VADOYO TECNICO

Nuevo Laredo	LIC. FERNANDO ALBERTO GALINDO SOMMERZ	01.867	7.12.62.12	VICTORIA, ESQ. AV. HIDALGO, COL. ALTAMISTA, TAMPICO, TAMP.
Matamoros	C.P. GERARDO RODRIGUEZ PUENTE	01.868	8.16.00.57	ALBARO OBREGON 238, ESQ. SEGUNDA, COL. JARDIN, C.P. 873330, MATAMOROS, TAMP.
Tlaxcala	C.P. MARIA TEODORA LILIA TORRES ACOLTZI	01.246	4.62.78.80	CARRETERA OCOTLAN - TLAXCALA S/N, C.P. 900000
Xalapa	C.P. EDUARDO ENRIQUEZ GUZMAN	01.228	8.17.44.55	URSULO GALVAN, ESQ. BALDERAS, ZONA CENTRO, C.P. 91000, JALAPA, VERACRUZ
Poza Rica		01.782	8.22.72.88	BLVL. RUIZ COSTINEZ, S/N, ESQ. SINALOA, COL. MEX. X.P. 93330, POZA RICA VERACRUZ
Martínez de la Torre	LIC. PATRICIA GONZALEZ CORONA	01.232	3.24.39.03	MALCHOR OAMPO, ESQ. ALDAMA, COL. CENTRO, C.P. 93600
Veracruz	SR. ARTURO ARELLANO CORTES	01.229	9.34.20.19	20 DE NOV. ESQ. LUZ NAVA, CO. 91910
Leído de Tejada	C.P. OSCAR DE JESUS CEVADA RAMIREZ	01.284	9.44.03.33	NICOLAS BRAVO NO. 19, ALTOS, COL. CENTRO C.P. 95283
Córdoba	C.P. CUAUHTEMOC MORTEO HAAZ	01.271	7.12.76.00	AV. 11 Y CALLE 1, C.P. 94500
Orizaba	LIC. FELIPE DE JESUS DIAZ GONZALEZ	01.272	7.26.23.10	ORIENTE 2 NO. 227, C.P. 94300
Cosamaloapan	CP. JORGE LUIS GARCIA HERNANDEZ	01.288	8.82.06.85	BLVD. MIGUEL ALEMAN NO. 130, COL. CENTRO, C.P. 95400
Coatzacoalcos	LIC. DAVID FEDERICO BARROSO POCEROS	01.921	2.10.78.18	MARGARITAS 16, ESQ. CASTANOS, COL. RANCHO ALEGRE, C.P. 96558
Mérida Norte	LIC. ENRIQUE BELZAÍN MEJA ITURRIAGA	01.999	9.25.59.71	CALLE 131 X 42 SUR, COL. SANRA ROSA, C.P. 97199, MERIDA YUCATAN
Mérida Sur	C.P. NORA LILIANA GUADIANA URIAS	01.999	9.29.35.32	Calle 42 Sur, Col. Santa Rosa, Mérida Yucatan, C.P. 97279
Zacatecas	ING. MARTIN LOPEZ IBARRA	01.492	9.98.11.02	AV. SOLIDARIDAD 2, COL. MILITAR, C.P. 98617, GUADALUPE ZAC.
Fresnillo	LIC. SIMÓN ARIEL RIVAS MARRÓN	01.493	9.32.02.51 9.32.46.71	CALLE SONORA 222, COL. CENTRO, C.P. 99000, FRENILLO, ZACATECAS
Magdalena de las Salinas	LIC. RICARDO LARA CHAVEZ (ENC)		55.77.28.47 55.77.72.36	COLECTOR 15, S/N ENTRE RIO BAMBA Y FORTUNA, COL. MAGDALENA DE LAS SALINAS
Polanco	SR. EDUARDO RODRIGUEZ ALARCON		57.05.67.04	VILALOHJIN NO. 117, COL. SAN RAFAEL, DELG. CUAUHTEMOC, C.P. 06500
Santa María la Ribera	LIC. DAVID RAMIREZ NAVA (ENC)		55.47.29.95	NOGAL 240, COL. SANTA MARIA LA RIVERA, C.P. 06400, MÉXICO D.F.
Guerrero	SR. MARCOS DOMINGUEZ GARCIA		55.23.26.60	LUNA, 235 C.P. 06300
Centro	LIC. JUAN FLORENCIO BALANZARIO VELASCO		55.18.07.96	AV. HIDALGO NO. 23, CL. CENTRO, DEL. CUAUHTEMOC, C.P. 06000
San Angel	ING. MIGUEL ANGEL CASTRO MEDINA		55.50.49.90	CALLE SAN JASINTO NO. 20, COL. SAN ANGEL, C.P. 0100, DELG. ALBARO OBREGON
Del Valle	C.P. ANTONIA GUTIERREZ RAMIREZ		55.24.39.00	AV. COYOACAN NO. 10540, COL. DEL VALLE, C.P. 03100, DELG. BENITO JUAREZ
Santa Anita	L.A.E. MIGUEL ANTONIO ORTEGA MARTINEZ		56.34.71.76	CALZ. DE LA VIGA NO. 1174, COL. EL TRIUNFO, DEL. IZTAPALAPA, C.P. 09434
Churubusco	LIC. OSCAR SANCHEZ AGUILAR		55.81.70.78	AV. RIO CHURUBUSCO NO. 609, COL. SECTOR POPULAR, DELG. IZTAPALAPA, C.P. 0960
Piedad Narvarte	LIC. ROGELIO RODRIGUEZ FARELAS		56.39.88.71	INSURGENTES SUR NO. 462, COL. CUAUHTEMOC, C.P. 06760

No se dará por aceptado el servicio de levantamiento de encuestas si el número de las mismas entregadas en la base de datos y realizadas en campo es menor al cálculo estimado por la CEEU en cuanto a tasa de no respuesta, la cual, de acuerdo a la teoría está estimada alrededor del 40%.

En caso de que la CEEU, a través de la supervisión realizada en campo, determine que el levantamiento de alguna subdelegación no cumple con la metodología establecida o encuentra fallas graves en el proceso de levantamiento de la información, estará en todo su derecho de solicitar el relevamiento del punto muestral en el cual se haya detectado errores. En caso de existir relevamiento de información, se deberá realizar dentro del mismo periodo de tiempo donde

COTIZACION PRESTACION DE SERVICIOS LEVANTAMIENTO DE ENCUESTAS CARA A CARA

se solicita el servicio, es decir, no existe posibilidad de prórroga en el tiempo de levantamiento de información ni para el cumplimiento de los entregables.

Si como resultado del mismo proceso de supervisión se determinase que las fallas de uno o varios encuestadores pudieran haber sido recurrentes, la CEEU podrá también solicitar que se relevanten los puntos muestrales donde éste encuestador hubiera participado con anterioridad.

CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El trabajo que se realizará para el levantamiento de encuestas cara a cara a usuarios de los servicios de la Dirección de Incorporación y Recaudación será:

- a) Coordinación y preparación de la logística de las sesiones de capacitación a encuestadores (incluye tener un auditorio o salón para los encuestadores y capacitadores, proyector, pantalla para proyectar, laptop, sillas, iluminación adecuada, material impreso (cuestionarios y formatos de no respuesta). Idealmente, deberán quedar videograbadas las sesiones de capacitación, pero si no se cumple este requisito, no es causal de rescisión de contrato ni aplicación de deductivas al pago del servicio.
- b) Determinación día a día y para el periodo de trabajo, con base en la muestra de subdelegaciones, de la ruta de levantamiento
- c) Levantamiento de encuestas de salida cara a cara a los usuarios de los servicios de la DIR
- d) Llenado del formato de no respuesta creado por la CEEU
- e) Captura, validación y procesamiento de la información (incluye la recodificación de preguntas abiertas con base en los catálogos planteados por la CEEU)
- f) Construcción de la base de datos
- g) Validación de la base de datos

Los trabajos antes listados deberán realizarse por Mercaei

Mientras no se cumpla con las condiciones de la prestación del servicio establecidas en las presentes bases, el Instituto no dará por aceptado el servicio.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS
Y APOYO TECNICO

COTIZACION PRESTACION DE SERVICIOS LEVANTAMIENTO DE ENCUESTAS CARA A CARA

México DF a 23 de julio de 2010

Cliente: Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS)
Tema del proyecto: Estudio de Opinión sobre el Servicio que provee la Dirección de Incorporación y Recaudación en Subdelegaciones
Tipo de estudio: Cuantitativo

1. Antecedentes

Para conocer la opinión que tiene la población usuaria de los servicios que proporciona la Dirección de Incorporación y Recaudación en sus subdelegaciones, la Dirección General del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) requiere información estratégica para conocer las necesidades y poder tomar acciones de mejora respecto a estos servicios. Para este fin el IMSS solicitó a Mercaei que presentara una propuesta de trabajo para la contratación de los servicios de un estudio a través de dos etapas. En específico se solicitan los servicios de levantamiento de encuestas cara a cara y la realización de 8 sesiones de grupos de enfoque a usuarios (de determinado perfil) de servicios brindados en las subdelegaciones del Instituto.

Dichos estudios están orientados a evaluar la satisfacción de los usuarios con respecto a los distintos servicios que ofrece la Dirección de Incorporación y Recaudación (DIR) en sus subdelegaciones, de acuerdo al diseño metodológico para ese efecto, con base en los filtros para los grupos de enfoque y en los cuestionarios (para los levantamientos de encuestas) elaborados por la Coordinación de Evaluación de Estudios de Usuarios (CEEU) dependiente de la Unidad de Evaluación de Delegaciones generados.

En el presente documento se desarrolla la propuesta técnica correspondiente a la etapa, relativa a la realización de una encuesta a través de entrevistas cara a cara.

2. Objetivo general

Medir la opinión que tienen los usuarios de servicios que brinda la Dirección de Incorporación y Recaudación a través de las ventanillas de servicio ubicadas en las subdelegaciones de las 35 delegaciones del Instituto.

2.1 Objetivos específicos

- Determinar cuál es el nivel de satisfacción que tienen los usuarios de los servicios de la DIR.
- Determinar cuál es la percepción de los usuarios con respecto al trato que reciben en las ventanillas cuando van a realizar sus trámites.
- Determinar el perfil sociodemográfico de los usuarios de los servicios.
- Conocer la percepción que tienen los usuarios de los servicios sobre el tiempo de espera en ventanilla y la valoración del mismo.

COTIZACION PRESTACION DE SERVICIOS LEVANTAMIENTO DE ENCUESTAS CARA A CARA

ANEXOS

VISION DE CONTRATO

VAPOYO TECNICO

3. Población objetivo

La población objeto de estudio son usuarios de los distintos servicios que ofrece la Dirección de Incorporación y Recaudación (DIR) en sus subdelegaciones. El perfil específico de los entrevistados será establecido por la CEEU.

4. Características del servicio de la fase cuantitativa

Para la fase cuantitativa, el levantamiento de encuestas, se utilizarán un cuestionario y un formato de no respuesta, ambos elaborados por la Coordinación de Evaluación de Estudios de Usuarios (CEEU), para su aplicación cara a cara a los usuarios. Asimismo, la CEEU realizará el procesamiento estadístico básico de la información, de manera que los indicadores estimados por medio de las encuestas tengan representatividad a nivel nacional.

El trabajo que se realizará por parte de Mercaei será:

1. La coordinación y la preparación de la logística de las sesiones de capacitación a encuestadores (incluye tener un auditorio o salón para los encuestadores y capacitadores, proyector, pantalla para proyectar, laptop, sillas, iluminación adecuada, material impreso [cuestionarios y formatos de no respuesta]). Las sesiones de capacitación quedarán videograbadas.
2. La determinación de la ruta del levantamiento, día a día y para el periodo de trabajo, con la base en la muestra de subdelegaciones.
3. El levantamiento de encuestas de salida cara a cara a los usuarios de los servicios de la Dirección de Incorporación y Recaudación del IMSS.
4. El llenado del formato de no respuesta creado por la CEEU.
5. La captura, la validación y el procesamiento de la información (incluye la recodificación de preguntas abiertas con base en los catálogos planteados por la CEEU) de acuerdo al manual para capturistas que la CEEU diseñe para tal efecto.
6. La construcción de la base de datos.
7. La validación de la base de datos.

Mercaei reclutará y capacitará a encuestadores, se levantará la encuesta mediante entrevistas cara a cara en campo, se capturarán y se formarán bases de datos de encuestas de salida (cara a cara aplicadas en la población objetivo). Estas se realizarán en 84 subdelegaciones de las 35 delegaciones del IMSS repartidas por toda la República Mexicana, de acuerdo a la muestra de subdelegaciones que proporcionará la CEEU.

Para realizar el levantamiento, el encuestador estará situado fuera de la subdelegación de 8:00 am a 4:00 pm. El encuestador hará contacto con el potencial encuestado. El número de contactos esperados se define a través de un salto sistemático previamente definido por la CEEU. "Contacto" es la acción de abordar al potencial encuestado (aquél que cumpla con los filtros definidos para cada servicio a medir) independientemente de que conteste o no el cuestionario; todos los contactos

COTIZACION PRESTACION DE SERVICIOS LEVANTAMIENTO DE ENCUESTAS CARA A CARA

constituyen en sí mismos un registro para la base de datos: entrevista completa exitosamente llenada o registro en el formato de no respuesta.

Mercaei asegurará que el número de encuestadores enviados a la subdelegación podrán cubrir el número de contactos teóricos estimados por la CEEU, que en total son 14,030.

Tanto los cuestionarios como el formato de no respuesta serán elaborados ex profeso por la CEEU y entregados a Mercaei. Mercaei se obliga de regresar a cada subdelegación las veces que sean necesarias, durante todo el periodo de levantamiento, para lograr obtener el número de contactos establecidos en la muestra.

La CEEU realizará el procesamiento estadístico de la información, de manera que los indicadores estimados por medio de las encuestas tengan representatividad a nivel nacional y/o delegacional.

La información relativa a las subdelegaciones se detalla a continuación conforme a lo disponible en los registros de la Dirección de Incorporación y Recaudación del Seguro Social (DIRSS) y actualizados al 27 de mayo de 2010. Del padrón de subdelegaciones se elegirán los 84 puntos de levantamiento.

4.1 De la supervisión en campo por parte de Mercaei

La supervisión por parte de la CEEU al levantamiento de encuestas vía entrevistas cara a cara a usuarios, tiene como objetivo asegurar la oportunidad, confiabilidad y validez de la realización del levantamiento de las encuestas, asegurando la aplicación rigurosa de las técnicas de levantamiento y captura de la información primaria para contribuir a la prevención de inconsistencias y errores.

Por lo tanto, en el caso de las entrevistas cara a cara, Mercaei entregará a la CEEU, con 4 días hábiles antes del levantamiento en campo, el programa de trabajo de los encuestadores por delegación y entregará fechas, día a día, de los puntos muestrales a encuestar durante todo el periodo de levantamiento en campo.

Además del programa de levantamiento, Mercaei entregará a la CEEU un listado con los nombres completos de los supervisores y sus teléfonos móviles para que, en cualquier momento que decida la CEEU, se pueda llevar a cabo una supervisión al trabajo en campo.

Mercaei reportará a la CEEU, en cada momento del levantamiento en campo, las incidencias observadas, obstáculos presentados para el levantamiento de encuestas, modificaciones al calendario de trabajo, y cualquier otra observación que considere necesario reportar, en aras de darle mayor validez y fortaleza al trabajo de campo. Estas incidencias contendrán mínimamente la siguiente información: día, hora, delegación, subdelegación, breve descripción de la incidencia, resolución, persona que reporta por parte de Mercaei y a quién reporta de la CEEU. El formato que se utilizará es el siguiente, sugerido por la propia CEEU, cuyo contenido que se muestra a continuación proviene de los ejemplos dados por parte de la CEEU.

COTIZACION PRESTACION DE SERVICIOS LEVANTAMIENTO DE ENCUESTAS PARA ALCARÁ

Día de la semana cuando apareció el obstáculo/incidencia de campo Ejemplos: Lunes 17 de mayo de 2010					
Subdelegación	ID	Delegación	Incidencia	Emisor y hora del reporte de la incidencia	Solución
Cd. Delicias	075	Chihuahua	Inicio tardío del levantamiento por impedimento de la subdelegación	Empresa A; 8:15 hrs	Los encuestadores explicaron y convencieron al personal
Santa María Huatulco	021	Oaxaca	Ventanillas cerradas por remodelación	Empresa C; 7:50 hrs	Los encuestadores solicitaron al personal presente de la subdelegación que certificara esta situación por escrito. No se atendían trámites en ningún otro lado
Mérida norte	079	Yucatán	Inicio tardío de levantamiento por impedimento de la administradora de la subdelegación	Empresa B; 8:30 hrs	Iván Carmona, de la CEEU, llamó a la subdelegación para volver a informar del levantamiento y que dieran permiso
Martes 18 de mayo de 2010					
Toluca	011	Estado de México Poniente	Policía de la subdelegación intentó quitar cuestionarios a encuestadores	Empresa A; 15:30 hrs	Encuestadores se negaron a entregarlos, llamaron a supervisor y la CEEU (Socorro Morales) llamó a la subdelegación para volver a indicar el procedimiento del levantamiento donde no está permitido entregar cuestionarios a nadie que no sea la CEEU

4.2 De la generación, características y entrega de la muestra

Los puntos muestrales para los levantamientos fueron delimitados por la CEEU, con base en el volumen de operaciones reportado por los sistemas de información de la DIR. Por lo tanto, Mercaei recibirá por parte de la CEEU un listado con las subdelegaciones en donde se levantará la información, el salto sistemático a respetar y el número de contactos aproximados a realizar por subdelegación.

4.3 Del instrumento de medición

El diseño del cuestionario y formato de no respuesta estará a cargo de la CEEU y, al igual que la muestra, se entregarán a Mercaei en forma personal y en archivo magnético en las oficinas de la CEEU en formato Word (.doc) y Excel (.xls), respectivamente

COTIZACION PRESTACION DE SERVICIOS LEVANTAMIENTO DE ENCUESTAS PARA A CARA

4.4 Requerimientos de estructura y recursos:

Para la realización del servicio de levantamiento de encuestas, Mercaei cuenta con los siguientes elementos:

- a) Un coordinador general del proyecto con una formación en temas sociales con amplia experiencia en estudios de Opinión Pública, así como con experiencia de más de 15 años en la organización de la logística de levantamiento de encuestas. Las funciones que realizará el coordinador general del proyecto serán:
 - Enlace entre Mercaei y la CEEU.
 - Coordinación del equipo de encuestadores y capturistas.
 - Planeación de acciones y la distribución de los recursos que se necesitan para realizar el levantamiento, captura y consolidación de la base.
 - Responsable final de la validación de la información, respaldo y confirmación de los resultados.
 - Responsable de seguir los mecanismos de entrega de información al Instituto.
- b) 3 coordinadores regionales (norte, centro y sur) con mínimo nivel de estudios de bachillerato y experiencia en realización de levantamientos de encuestas.
- c) Un equipo de 40 encuestadores con bachillerato, o alguna carrera a nivel licenciatura, o carrera trunca y con experiencia en levantamientos de encuestas. Cabe señalar que en el caso de que la CEEU lo considere conveniente, el equipo de encuestadores de Mercaei puede aumentar hasta 120.
- d) Un centro de acopio y captura con:
 - 40 computadoras con CSPRO, del cual se puede exportar la base de datos a Excel, SPSS y STATA.
 - 20 capturistas con experiencia en la actividad. También este número puede incrementar hasta ocupar plenamente la capacidad instalada de Mercaei.
 - Cuatro líneas telefónicas en caso de que se presente un imprevisto en el levantamiento y se tenga que resolver alguna duda en el momento del levantamiento.

Mercaei comprobará que el personal que participe en el proyecto cumple con los perfiles de escolaridad y experiencia por medio de los currículos de los participantes.

4.5 De la capacitación

Mercaei se encargará de la logística de la capacitación, mientras que la capacitación a los encuestadores será brindada por la CEEU vía visitas de capacitación y mediante un manual elaborado ex profeso para cada estudio. Mercaei se encargará de reunir a todos los involucrados en el proyecto en un aula en las ciudades donde se determine que será la capacitación, en la que se cuente con:

- Proyector
- Rotafolio
- Copias del manual de capacitación para todos los asistentes

COTIZACION PRESTACION DE SERVICIOS LEVANTAMIENTO DE ENCUESTAS CARA A CARA

- Copias del cuestionario para todos los asistentes
- Copias del formato de no respuesta para todos los asistentes

4.6 Requerimientos específicos de la carpeta de datos

Mercaei tomará en cuenta los criterios que se señalan a continuación y usará los siguientes formatos y estructuras para la carpeta de datos:

Toda carpeta de datos será transferida a formato STATA y SPSS

La estructura de la carpeta de datos se construirá de forma siguiente:

- Las variables ocuparán siempre la primera fila de la carpeta de datos, definiendo todas las columnas, desde la primera.
- Los nombres de las variables no constarán de más de 8 caracteres sin espacios, y se referirán al nombre que estará entre corchetes en los cuestionarios y en el formato de no respuesta. En caso de que la variable no tenga nombre entre corchetes, se usará el número de la pregunta correspondiente (valores alfa numéricos).
- Dentro de la misma base de datos se deberán incluir las variables correspondientes a los formatos de no respuesta.
- En una hoja de datos distinta se listarán las etiquetas que explican los nombres de las variables, así como las que expresan el significado de los códigos numéricos utilizados para todas las variables nominales.
- En el caso de las preguntas abiertas, se crearán dos variables: la primera de ellas tendrá una pre-codificación de las opciones de respuesta, es decir englobará en una respuesta las opciones que sean similares, y la segunda variable contendrá todas las respuestas que dieron los derechohabientes, además para esta última variable se integrará un catálogo de codificación en el que se enumerarán las opciones que contestaron los derechohabientes, dándole a cada una de las opciones un número único y consecutivo.
- El catálogo se realizará en formato de texto (.txt) u hoja de datos de Excel (.xls) teniendo en la primera columna el número que se le asigna a la opción de respuesta y en la columna que sigue la transcripción de la respuesta tal cual la dijo el derechohabiente.
- La base de datos estará validada, es decir, se verificará que los filtros incluidos en los cuestionarios hayan sido respetados, además de otros mecanismos de valoración.
- En las respuestas se incluirán únicamente las categorías consideradas en los cuestionarios.
- La base de datos se entregará con etiquetas para las variables y todas sus categorías de respuesta.

4.7 Formato de no respuesta

Respecto al formato de no respuesta se creará una variable que contenga las categorías de contactos.

- Los de los candidatos a ser entrevistados, pero que no fueron encuestados. Hay dos posibles resultados que se registrarán como contactos; las que rechazaron y las entrevistas que fueron cortadas (entrevistas incompletas o interrumpidas).

COTIZACION PRESTACION DE SERVICIOS LEVANTAMIENTO DE ENCUESTAS PARA AIGARA

- Las entrevistas efectivas son aquellos usuarios de servicios a los que sí se les pudo aplicar la entrevista.

Las variables del formato de no respuesta ocuparán los primeros campos de la base de datos. Las primeras serán los datos generales del formato.

Una vez que se conozca el tipo de contacto obtenido y registrado en la variable anterior, las siguientes variables contendrán las opciones por las cuales el candidato fue o no encuestado (por negativa propia, alguna situación que se los impide o porque no cumplían con los filtros marcados por la CEEU, folio de la encuesta, en qué pregunta fue interrumpido el cuestionario, etc.).

Una vez que se haya terminado de llenar esta parte de la base de datos y si la entrevista fue completa o incompleta se continuarán registrando las respuestas del cuestionario.

5 Productos entregables

5.1 Información que la CEEU entregará para el servicio de levantamiento de encuestas

Antes del levantamiento de la encuesta, la CEEU entregará la siguiente información a Mercaei:

- La muestra para realizar la encuesta. Se entregará en formato electrónico en Excel (.xls) y en ella se incluirán las unidades de servicio seleccionadas, así como la dirección de éstas de acuerdo a la información provista por el mismo Instituto, la delegación a la cual pertenecen y el número de contactos esperado. Será responsabilidad de Mercaei verificar las direcciones proporcionadas en la base de datos.
- El cuestionario a aplicar en formato electrónico en Word (.doc)
- El manual de capacitación para los encuestadores en Word (.doc)
- El manual de capacitación para los capturistas en Word (.doc)
- El formato de no respuesta en Excel (.xls)
- El formato de incidencias en campo

5.2 Productos entregables por parte de Mercaei

En cuanto al levantamiento de la encuesta, Mercaei entregará a la CEEU los siguientes productos:

- Una entrega preliminar de base de datos producto de la captura de la información de los primeros días de levantamiento para su revisión conforme a los lineamientos descritos en el manual de capturistas.
- Una entrega final de base de datos producto de la captura de la información en STATA y SPSS, en los que ya se hayan verificados los puntos muestrales, esto con el fin de determinar que la encuesta se realizó tomando en cuenta los parámetros señalados. Dicha entrega será en medio magnético, ordenados por delegación y subdelegación. La base de datos incluirá

COTIZACION PRESTACION DE SERVICIOS LEVANTAMIENTO DE ENCUESTAS CARA A CARA

datos correspondientes a la no respuesta y estará validada. Mercaeí entregará una base de datos validada (es decir, si existen filtros que estén contemplados y que vengan todos los contactos solicitados). La entrega final se realizará dos días hábiles después del último día de levantamiento.

- Una entrega final de incidencias de campo.

6. Sobre la infraestructura general de MERCAEI

Mercaeí cuenta con la capacidad instalada, los recursos humanos y la trayectoria apropiada para realizar en tiempo y forma los servicios mencionados:

- Cámara de Gesell con circuito cerrado de televisión que permite grabar las sesiones de los grupos de enfoque,
- Salas para juntas de capacitación y planificación de eventos,
- Sala de captura con PCs con capacidad de albergar a 50 capturistas,
- Espacios de codificación con cuatro mesas amplias para albergar 30 codificadores,
- Red informática instalada con terminales en todas las máquinas y conexión de internet,
- Depósito de cuestionarios,
- Sala de investigación con capacidad actual instalada para 10 personas,
- Equipamiento para realizar gráficas e impresiones de última generación (fotocopiadoras automáticas, impresoras láser color, etcétera),
- Amplia red de telefonía interna que alberga un *Call Center* con sistema WinCATI con 25 terminales, con capacidad de supervisión y grabado de entrevista,
- El *Call Center* con capacidad de realizar 500 entrevistas diarias a población abierta,
- Espacio para consumo de alimentos del personal.

Por lo tanto, Mercaeí puede asegurar que cubre con todos los elementos que constituyen el perfil requerido por la CEEU, que sería el siguiente:

- Contar con capacidad financiera sólida suficiente para realizar el trabajo sin solicitar adelanto de pago.
- Disponer de integrantes que tienen experiencia en áreas de consultoría política o políticas públicas o política económica y estadística aplicada, investigación de mercados, y que pueden entender los comportamientos, preferencias y actitudes de usuarios de servicios y ciudadanos.
- Contar con experiencia en la aplicación de métodos cuantitativos de investigación de mercado y/o de opinión pública.
- Contar con experiencia en la aplicación de métodos cualitativos de investigación de mercado y/o de opinión pública.
- Contar con experiencia en creación, análisis y mantenimiento de bases de datos.
- Contar con experiencia en reclutamiento, grabación de las sesiones y transcripción de las sesiones de grupos de enfoque.
- Contar con experiencia en levantamiento y análisis de información derivada de encuestas de opinión pública.

COTIZACION PRESTACION DE SERVICIOS LEVANTAMIENTO DE ENCUESTAS CARA A CARA

- Contar con Cámara de Gesell (propia o con acceso garantizado a ella en cualquier momento del año) en la Ciudad de México y en el caso de otras ciudades, contar con el acceso a instalaciones en donde se pueda contar con computadoras, Internet, teléfonos, sanitarios, servicio de café, agua, refrescos, galletas y circuito cerrado de televisión que permita la grabación de las sesiones de los grupos de enfoque.
- Tener reconocimiento, por parte de instituciones del sector público, al buen desempeño de su trabajo cuando se ha contratado o requerido de sus servicios profesionales.

7. De las garantías

Mercaei reconoce que el IMSS tiene la propiedad única y exclusiva sobre la información que sea obtenida a través del levantamiento de las encuestas o de la información resultante de los grupos de enfoque; se garantizará en todo momento que los levantamientos se realicen con estricta seguridad y confidencialidad, ya que se manejan datos personales de usuarios de los servicios.

Cualquier desarrollo de *software* o de procesos de captura o de videograbación, o cualquier otro para la realización de esta encuesta y de la conducción de los grupos de enfoque pertenecerán al IMSS y sólo éste puede hacer uso de dicha información.

Asimismo, Mercaei garantizará de ninguna manera hacer el uso parcial o total de esa información, misma que va desde el cronograma hasta el último entregable, así como de divulgarla en cualquiera de los ámbitos en los que se pudiera hacer uso de la misma.

8. Cronograma de actividades para el estudio

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS
VAROVO TECNICO

Actividad	Julio		Agosto				Septiembre			
	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1. Petición del estudio.										
2. Entrega al Cliente de Propuesta de Investigación.										
3. Aprobación del Cliente de Propuesta de Investigación.										
4. Entrega del material preparatorio para la encuesta por parte del cliente (muestra, unidades de servicio seleccionados, cuestionario, manuales de capacitación para encuestadores y capturistas, formato de no respuesta, formato de incidencias en campo).										
5. Capacitación de encuestadores.										
6. Levantamiento de la encuesta entre el 16 de agosto y el 17 de setiembre.										
7. Entrega preliminar de base de datos en los primeros días del levantamiento.										
8. Entrega final de base de datos dos días posteriores al último levantamiento.										
9. Entrega final de incidencias en campo.										



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE DELEGACIONES
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE
BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

Contrato
No. P051213

ANEXO 3

“ACTA DE ADJUDICACIÓN Y PROPUESTA ECONÓMICA”

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS Y APOYO TÉCNICO

EL PRESENTE ANEXO CONSTA DE 06 HOJAS INCLUYENDO ESTA CARÁTULA

DIVISIÓN DE CONTRATOS Y APOYO TÉCNICO
NIVEL CENTRAL



0423

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE DELEGACIONES
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS
COORDINACIÓN TÉCNICA DE BIENES Y SERVICIOS NO TERAPÉUTICOS
DIVISION DE CONTRATACION DE SERVICIOS GENERALES

ACTA CORRESPONDIENTE AL PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN DIRECTA NO. S ADD-076-10, PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE "LEVANTAMIENTOS DE ENCUESTAS CARA A CARA A USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE LA DIRECCIÓN DE INCORPORACIÓN Y RECAUDACIÓN DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL", PARA EL EJERCICIO 2010, DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN EL ARTICULO 41 FRACCIÓN VII DE LA LAASSP CON LAS PERSONAS MORALES, MILENIO CONSULTORES, S.C. Y MERCAEI, S.A. DE C.V., EN EL PERIODO COMPRENDIDO DE LA FECHA DE FIRMA DE LA ADJUDICACIÓN, AL 31 DE DICIEMBRE DE 2010.

EN LA CIUDAD DE MEXICO, D.F., SIENDO LAS DIEZ HORAS DEL DIA DOCE DE AGOSTO DE DOS MIL DIEZ, SE REUNIERON EN LA SALA DE JUNTAS DE LA DIVISIÓN DE CONTRATACIÓN DE SERVICIOS GENERALES, SITO EN LA CALLE DE DURANGO No. 291, QUINTO PISO, COLONIA ROMA NORTE, DELEGACIÓN CUAUHTÉMOC, C.P. 06700, MEXICO, D.F., LOS SERVIDORES PÚBLICOS QUE SE ENLISTAN, SUSCRIBEN Y FIRMAN AL FINAL DE ESTA ACTA, CON OBJETO DE LLEVAR A CABO EL PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN DIRECTA NO. S ADD 076-10 PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE "LEVANTAMIENTOS DE ENCUESTAS CARA A CARA A USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE LA DIRECCIÓN DE INCORPORACIÓN Y RECAUDACIÓN DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL", PARA EL EJERCICIO 2010.

ANTECEDENTES

PRIMERO. LA COORDINACIÓN DE EVALUACIÓN DE ESTUDIOS DE USUARIOS, MEDIANTE OFICIO NÚMERO 09521761/1D00/1363 DE FECHA 26 DE JULIO DE 2010, SOLICITA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE "LEVANTAMIENTOS DE ENCUESTAS CARA A CARA A USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE LA DIRECCIÓN DE INCORPORACIÓN Y RECAUDACIÓN DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL", PARA EL EJERCICIO 2010 ADJUNTANDO PARA ELLO:

- ANEXO TÉCNICO,
- TÉRMINOS Y CONDICIONES.
- DICTAMEN DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL NÚMERO 0000470261-2010.
- PROPUESTA TÉCNICA Y ECONÓMICA DE LOS PROVEEDORES ADJUDICADOS.
- JUSTIFICACIÓN TÉCNICA PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS POR ABASTECIMIENTO SIMULTÁNEO.
- CRITERIOS DEL ARTÍCULO 40 DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO.

SEGUNDO.- CON FUNDAMENTO EN LOS ARTÍCULOS, 26 FRACCIÓN III, 28 FRACCIÓN I, 39, 40, 41 FRACCIÓN VII Y 45, DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO, EN VIRTUD DE QUE SE DECLARÓ DESIERTA LA PARTIDA 1 DEL PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NO. 00641322-023-10, SE LLEVA A CABO LA PRESENTE ADJUDICACIÓN DIRECTA No. S ADD 076-10.

DESARROLLO DEL EVENTO

PRIMERO.- SIENDO LA HORA INDICADA PARA EL INICIO DEL PRESENTE PROCEDIMIENTO, EL LIC. HUGO E. PEREZNEGRÓN MEZA TITULAR DE LA DIVISIÓN DE CONTRATACIÓN DE SERVICIOS GENERALES, QUIEN PRESIDE ESTE EVENTO, PROCEDIÓ A HACER LA PRESENTACION DE CADA UNO DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS PRESENTES.

DIVISION DE CONTRATACION DE SERVICIOS GENERALES
 COORDINACION TECNICA

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE DELEGACIONES

UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN

COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

COORDINACIÓN TÉCNICA DE BIENES Y SERVICIOS NO TERAPÉUTICOS

DIVISION DE CONTRATACION DE SERVICIOS GENERALES

ACTA CORRESPONDIENTE AL PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN DIRECTA NO. S ADD-076-10, PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE "LEVANTAMIENTOS DE ENCUESTAS CARA A CARA A USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE LA DIRECCIÓN DE INCORPORACIÓN Y RECAUDACIÓN DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL", PARA EL EJERCICIO 2010, DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN EL ARTICULO 41 FRACCIÓN VII DE LA LAASSP CON LAS PERSONAS MORALES, MILENIO CONSULTORES, S.C. Y MERCAEI, S.A. DE C.V., EN EL PERIODO COMPRENDIDO DE LA FECHA DE FIRMA DE LA ADJUDICACIÓN, AL 31 DE DICIEMBRE DE 2010.

SEGUNDO.- LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE "LEVANTAMIENTOS DE ENCUESTAS CARA A CARA A USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE LA DIRECCIÓN DE INCORPORACIÓN Y RECAUDACIÓN DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL", PARA EL EJERCICIO 2010 TENDRÁ UNA VIGENCIA A PARTIR DE LA FECHA DE ADJUDICACIÓN AL 31 DE DICIEMBRE DE 2010.

TERCERO.- DURANTE ESTE EVENTO Y MEDIANTE DOCUMENTO MEMBRETADO DE LAS PERSONAS MORALES, MILENIO CONSULTORES, S.C. Y MERCAEI, S.A. DE C.V. SE RECIBE COTIZACIÓN ACTUALIZADA DEL SERVICIO EN COMENTO.

Proveedor	Precio Unitario por Encuesta	% Asignado	No. de Contactos
MILENIO CONSULTORES, S.C.	\$ 154.00	60%	8,418
MERCAEI, S.A. DE C.V.	\$ 155.00	40%	5,612

MILENIO CONSULTORES, S.C.				
No. de Contactos	Precio Unitario por Encuesta	Subtotal	IVA	Total
8,418	\$ 154.00	\$1,296,372.00	\$ 207,419.52	\$1,503,791.52

(Un millón doscientos noventa y seis mil trescientos setenta y dos pesos 00/100 M.N., mas el Impuesto al Valor Agregado)

MERCAEI, S.A. DE C.V.				
No. de Contactos	Precio Unitario por Encuesta	Subtotal	IVA	Total
5,612	\$ 155.00	\$869,860.00	\$ 139,177.60	\$1,009,037.60

(Ochocientos sesenta y nueve mil ochocientos sesenta pesos 00/100 M.N., mas el Impuesto al Valor Agregado)

NOTA: EL PRECIO ES FIJO DURANTE LA VIGENCIA DEL CONTRATO

CONSIDERANDO QUE DE ESTA FORMA SE ASEGURAN LAS MEJORES CONDICIONES DISPONIBLES EN CUANTO A PRECIO, CALIDAD, FINANCIAMIENTO, OPORTUNIDAD Y ADEMÁS CIRCUNSTANCIAS PERTINENTES PARA EL INSTITUTO.

IMPUESTO AL VALOR AGREGADO
VIGENCIA DE CONTRATO
Y APROBADO TÉCNICAMENTE

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]



0418

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE DELEGACIONES
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS
COORDINACIÓN TÉCNICA DE BIENES Y SERVICIOS NO TERAPÉUTICOS
DIVISION DE CONTRATACION DE SERVICIOS GENERALES

ACTA CORRESPONDIENTE AL PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN DIRECTA NO. S ADD-076-10, PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE "LEVANTAMIENTOS DE ENCUESTAS CARA A CARA A USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE LA DIRECCIÓN DE INCORPORACIÓN Y RECAUDACIÓN DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL", PARA EL EJERCICIO 2010, DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN EL ARTICULO 41 FRACCIÓN VII DE LA LAASSP CON LAS PERSONAS MORALES, MILENIO CONSULTORES, S.C. Y MERCAEI, S.A. DE C.V., EN EL PERIODO COMPRENDIDO DE LA FECHA DE FIRMA DE LA ADJUDICACIÓN, AL 31 DE DICIEMBRE DE 2010.

CUARTO.- LA VIGENCIA DE LOS CONTRATOS SERÁ A PARTIR DE LA FECHA DE FIRMA DEL MISMO Y HASTA EL 31 DE DICIEMBRE DE 2010.

QUINTO.- SE HACE DEL CONOCIMIENTO DE LOS PROVEEDORES ADJUDICADOS, QUE PREVIO A LA FIRMA DEL CONTRATO DEBERÁN ENTREGAR COPIA Y PRESENTAR ORIGINAL PARA COTEJO DE LOS SIGUIENTES DOCUMENTOS:

- ACTA CONSTITUTIVA Y EN SU CASO MODIFICACIONES A LA MISMA.
- COMPROBANTE DE DOMICILIO.
- PODER NOTARIAL DEL REPRESENTANTE LEGAL
- IDENTIFICACIÓN OFICIAL DEL REPRESENTANTE LEGAL.
- ESCRITO BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD, DE NO ENCONTRARSE EN LOS SUPUESTOS DEL ARTÍCULO 50 DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO
- DOCUMENTO MEMBRETADO DEL PROVEEDOR ADJUDICADO EN LA CUAL BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD QUE REALIZO ANTE EL SAT LA SOLICITUD DE OPINIÓN RESPECTO AL CUMPLIMIENTO DE SUS OBLIGACIONES FISCALES EN LOS TÉRMINOS SEÑALADOS Y REQUERIDOS POR EL SAT DE ACUERDO A LO PREVISTO EN EL ARTÍCULO 32D, DEL CÓDIGO FISCAL DE LA FEDERACIÓN, ASÍ COMO A LA RESOLUCIÓN MISCELÁNEA FISCAL 2009, PUBLICADA EN EL D.O.F., EL 29 DE ABRIL DE 2009.

SEXTO.- SE LE NOTIFICA A LOS PROVEEDORES ADJUDICADOS, QUE LOS CONTRATOS SE FIRMARÁN DENTRO DE LOS 15 DÍAS SIGUIENTES A PARTIR DE ESTA FECHA, EN LA DIVISIÓN DE CONTRATOS Y APOYO TÉCNICO, SITO EN LA CALLE DE DURANGO No. 291, 10º PISO, COL. ROMA, C.P. 06700, MÉXICO, D.F.

CIERRE DEL ACTA

NO EXISTIENDO OTRO ASUNTO QUE TRATAR, SE DA POR TERMINADO EL PRESENTE ACTO DE ADJUDICACIÓN A LAS DIEZ HORAS CON TREINTA MINUTOS, DEL DÍA DE SU FECHA DE INICIO, PROCEDIENDO AL CIERRE DEL LA PRESENTE ACTA, POR LO QUE LA RUBRICAN AL MARGEN Y FIRMAN AL CALCE PARA LA DEBIDA CONSTANCIA Y EFECTOS LEGALES PROCEDENTES, TODOS LOS QUE INTERVIENEN EN ESTE ACTO, EN TODAS Y CADA UNA DE LAS HOJAS QUE INTEGRAN EL ACTA, MISMA DE LA QUE SE LES ENTREGA COPIA.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATACION
Y APOYO TECNICO



0427

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE DELEGACIONES
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS
COORDINACIÓN TÉCNICA DE BIENES Y SERVICIOS NO TERAPÉUTICOS
DIVISION DE CONTRATACION DE SERVICIOS GENERALES

ACTA CORRESPONDIENTE AL PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN DIRECTA NO. S ADD-076-10, PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE "LEVANTAMIENTOS DE ENCUESTAS CARA A CARA A USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE LA DIRECCIÓN DE INCORPORACIÓN Y RECAUDACIÓN DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL", PARA EL EJERCICIO 2010, DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN EL ARTICULO 41 FRACCIÓN VII DE LA LAASSP CON LAS PERSONAS MORALES, MILENIO CONSULTORES, S.C. Y MERCAEI, S.A. DE C.V., EN EL PERIODO COMPRENDIDO DE LA FECHA DE FIRMA DE LA ADJUDICACIÓN, AL 31 DE DICIEMBRE DE 2010.

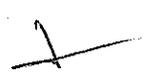
POR LOS PROVEEDORES: -----

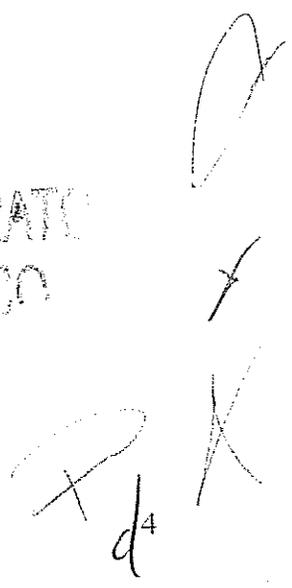
PROVEEDOR	REPRESENTANTE
MILENIO CONSULTORES, S.C.	 OSCAR HERNÁNDEZ SALGADO
MERCAEI, S.A. DE C.V.	 LAURO MERCADO GASCA

POR EL IMSS: -----

TITULAR DE LA DIVISIÓN DE CONTRATACIÓN DE SERVICIOS GENERALES	 HUGO E. PEREZNEGRÓN MEZA
REPRESENTANTE DE LA COORDINACIÓN DE EVALUACIÓN DE ESTUDIOS DE USUARIOS	 LIVIA GISELLE AGUILAR GONZÁLEZ

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATACION
NO TERAPÉUTICOS





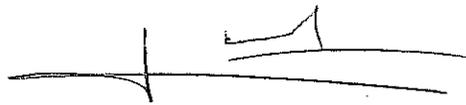
COTIZACION PRESTACION DE SERVICIOS LEVANTAMIENTO DE ENCUESTAS CARA A CARA

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
Presente

Por este medio presento la cotización solicitada

COTIZACIÓN	
DESCRIPCIÓN DE LA PARTIDA	PRECIO UNITARIO
Levantamientos de encuestas cara a cara a usuarios de los servicios de la Dirección de Incorporación y Recaudación del Instituto Mexicano del Seguro Social	\$155.00
SUBTOTAL	\$155.00
IVA	\$ 24.80
TOTAL	\$179.80

México, D.F., a 12 de Agosto de 2010



C. Lauro Ignacio Mercado Gasca
Representante Legal

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATACION
Y APOYO TECNICO

PRECIO UNITARIO CON IVA INCLUIDO, CIENTO SETENTA Y NUEVE PESOS 80/100 M.N.

EL PRECIO COTIZADO SERA FIJO DURANTE LA VIGENCIA DEL CONTRATO EN CASO DE ACEPTACIÓN DE LA PRESENTE.



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE DELEGACIONES
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE
BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

Contrato
No. P051213

ANEXO 4

“CALENDARIO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO”

EL PRESENTE ANEXO CONSTA DE 02 HOJAS INCLUYENDO ESTA CARÁTULA

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS
Y APOYO TECNICO

DIVISIÓN DE CONTRATOS Y APOYO TÉCNICO
NIVEL CENTRAL

1

4



ANEXO: CALENDARIO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

1. CALENDARIO DE TRABAJO PARA LEVANTAMIENTO DE ENCUESTAS

Número de levantamiento de encuestas	Periodo de levantamiento de encuestas	Entregables	Servicio del IMSS a evaluar
1	Del 16 de agosto al 17 de septiembre de 2010	<ul style="list-style-type: none">a. Base de datos preliminar para revisión: durante los primeros 5 días hábiles de levantamientob. Base de datos final: 2 días hábiles después del último día de levantamientoc. Incidencias de campo: cada día del levantamiento en el que suceda una incidencia	Servicios en subdelegaciones de la Dirección de Incorporación y Recaudación del IMSS

Atentamente,

Lic. Tania Martínez Monroy
Titular de la División de Investigación y Supervisión
Coordinación de Evaluación de Estudios de Usuarios

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATO
Y APOYO TECNICO



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE DELEGACIONES
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE
BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

Contrato
No. P051213

ANEXO 5

“FORMATO PARA PÓLIZA DE FIANZA DE CUMPLIMIENTO DE CONTRATO”

EL PRESENTE ANEXO CONSTA DE 02 HOJAS INCLUYENDO ESTA CARÁTULA

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS
Y APOYO TECNICO

DIVISIÓN DE CONTRATOS Y APOYO TÉCNICO
NIVEL CENTRAL



ANEXO NUMERO 8 (OCHO)

FORMATO PARA FIANZA DE CUMPLIMIENTO DE CONTRATO

(NOMBRE DE LA AFIANZADORA), EN EJERCICIO DE LA AUTORIZACIÓN QUE LE OTORGÓ EL GOBIERNO FEDERAL, POR CONDUCTO DE LA SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO, EN LOS TÉRMINOS DE LOS ARTÍCULOS 5° Y 6° DE LA LEY FEDERAL DE INSTITUCIONES DE FIANZAS, SE CONSTITUYE FIADORA POR LA SUMA DE: (ANOTAR EL IMPORTE QUE PROCEDA DEPENDIENDO DEL PORCENTAJE AL CONTRATO SIN INCLUIR EL IVA.)---

ANTE: EL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL, PARA GARANTIZAR POR (nombre o denominación social de la empresa), CON DOMICILIO EN (domicilio de la empresa), EL FIEL Y EXACTO CUMPLIMIENTO DE TODAS Y CADA UNA DE LAS OBLIGACIONES A SU CARGO, DERIVADAS DEL CONTRATO DE (especificar que tipo de contrato, si es de adquisición, prestación de servicio, etc.) NÚMERO (número de contrato) DE FECHA (fecha de suscripción), QUE SE ADJUDICÓ A DICHA EMPRESA CON MOTIVO DEL (especificar el procedimiento de contratación que se llevó a cabo, licitación pública, invitación a cuando menos tres personas, adjudicación directa, y en su caso, el número de ésta), RELATIVO A (objeto del contrato); LA PRESENTE FIANZA, TENDRÁ UNA VIGENCIA DE (se deberá insertar el lapso de vigencia que se haya establecido en el contrato), CONTADOS A PARTIR DE LA SUSCRIPCIÓN DEL CONTRATO, ASÍ COMO DURANTE LA SUBSTANCIACIÓN DE TODOS LOS RECURSOS Y MEDIOS DE DEFENSA LEGALES QUE, EN SU CASO, SEAN INTERPUESTOS POR CUALQUIERA DE LAS PARTES Y HASTA QUE SE DICTE LA RESOLUCIÓN DEFINITIVA POR AUTORIDAD COMPETENTE; AFIANZADORA (especificar la institución afianzadora que expide la garantía), EXPRESAMENTE SE OBLIGA A PAGAR AL INSTITUTO LA CANTIDAD GARANTIZADA O LA PARTE PROPORCIONAL DE LA MISMA, POSTERIORMENTE A QUE SE LE HAYAN APLICADO AL (proveedor, prestador de servicio, etc.) LA TOTALIDAD DE LAS PENAS CONVENCIONALES ESTABLECIDAS EN LA CLÁUSULA (número de cláusula del contrato en que se estipulen las penas convencionales que en su caso deba pagar el fiado) DEL CONTRATO DE REFERENCIA, MISMAS QUE NO PODRÁN SER SUPERIORES A LA SUMA QUE SE AFIANZA Y/O POR CUALQUIER OTRO INCUMPLIMIENTO EN QUE INCURRA EL FIADO, ASÍ MISMO, LA PRESENTE GARANTÍA SOLO PODRÁ SER CANCELADA A SOLICITUD EXPRESA Y PREVIA AUTORIZACIÓN POR ESCRITO DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL; AFIANZADORA (especificar la institución afianzadora que expide la garantía), EXPRESAMENTE CONSIENTE: A) QUE LA PRESENTE FIANZA SE OTORGA DE CONFORMIDAD CON LO ESTIPULADO EN EL CONTRATO ARRIBA INDICADO; B) QUE EN CASO DE INCUMPLIMIENTO POR PARTE DEL (proveedor, prestador de servicio, etc.), A CUALQUIERA DE LAS OBLIGACIONES CONTENIDAS EN EL CONTRATO, EL INSTITUTO PODRÁ PRESENTAR RECLAMACIÓN DE LA MISMA DENTRO DEL PERIODO DE VIGENCIA ESTABLECIDO EN EL MISMO, E INCLUSO, DENTRO DEL PLAZO DE DIEZ MESES, CONTADOS A PARTIR DEL DÍA SIGUIENTE EN QUE CONCLUYA LA VIGENCIA DEL CONTRATO, O BIEN, A PARTIR DEL DÍA SIGUIENTE EN QUE EL INSTITUTO NOTIFIQUE POR ESCRITO AL (proveedor, prestador de servicio, etc.), LA RESCISIÓN DEL INSTRUMENTO JURÍDICO; C) QUE PAGARÁ AL INSTITUTO LA CANTIDAD GARANTIZADA O LA PARTE PROPORCIONAL DE LA MISMA, POSTERIORMENTE A QUE SE LE HAYAN APLICADO AL (proveedor, prestador de servicio, etc.) LA TOTALIDAD DE LAS PENAS CONVENCIONALES ESTABLECIDAS EN LA CLÁUSULA (número de cláusula del contrato en que se estipulen las penas convencionales que en su caso deba pagar el fiado) DEL CONTRATO DE REFERENCIA, MISMAS QUE NO PODRÁN SER SUPERIORES A LA SUMA QUE SE AFIANZA Y/O POR CUALQUIER OTRO INCUMPLIMIENTO EN QUE INCURRA EL FIADO; D) QUE LA FIANZA SOLO PODRÁ SER CANCELADA A SOLICITUD EXPRESA Y PREVIA AUTORIZACIÓN POR ESCRITO DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL; E) QUE DA SU CONSENTIMIENTO AL INSTITUTO EN LO REFERENTE AL ARTÍCULO 119 DE LA LEY FEDERAL DE INSTITUCIONES DE FIANZAS PARA EL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES QUE SE AFIANZAN; F) QUE SI ES PRORROGADO EL PLAZO ESTABLECIDO PARA EL CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO, O EXISTA ESPERA, LA VIGENCIA DE ESTA FIANZA QUEDARÁ AUTOMÁTICAMENTE PRORROGADA EN CONCORDANCIA CON DICHA PRÓRROGA O ESPERA; G) QUE LA FIANZA CONTINUARÁ VIGENTE DURANTE LA SUBSTANCIACIÓN DE TODOS LOS RECURSOS Y MEDIOS DE DEFENSA LEGALES QUE, EN SU CASO, SEAN INTERPUESTOS POR CUALQUIERA DE LAS PARTES, HASTA QUE SE DICTE LA RESOLUCIÓN DEFINITIVA POR AUTORIDAD COMPETENTE, AFIANZADORA (especificar la institución afianzadora que expide la garantía), ADMITE EXPRESAMENTE SOMETERSE INDISTINTAMENTE, Y A ELECCIÓN DEL BENEFICIARIO, A CUALESQUIERA DE LOS PROCEDIMIENTOS LEGALES ESTABLECIDOS EN LOS ARTÍCULOS 93 Y/O 94 DE LA LEY FEDERAL DE INSTITUCIONES DE FIANZAS EN VIGOR O, EN SU CASO, A TRAVÉS DEL PROCEDIMIENTO QUE ESTABLECE EL ARTÍCULO 63 DE LA LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS VIGENTE. FIN DE TEXTO.

ÁREAS
VISION DE CONTRATO
Y APOYO TECNICO