

México Ciudad de México. a 11 de mayo del 2026

MRTA. FANNY ALVARADO CHAVEZ
SUBDIRECTORA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y COMUNICACIONES DEL
INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICION SALVADOR ZUBIRAN
VASCO DE QUIROGA NO. 15 COLONIA SECCION XVI ALCALDIA. TLALPAN MEXICO,
CIUDAD DE MEXICO. C.P. 14080
PRESENTE.

Asunto: Solicitud de Oferta

Servicio de Soporte y Mantenimiento al Sistema Integral de Recursos Humanos

Atendiendo su amable solicitud, de fecha 08 de mayo del 2026, me permito hacer la siguiente propuesta, de acuerdo con lo indicado en la Solicitud de oferta,

I. Razón Social de la Empresa

POLISOFTWARES S.A. de C.V.

II. Datos de Contacto de la Empresa Ofertante

José Alberto Castellanos García, director general

Domicilio: Calle Heriberto Frías No. 1451 Int. 301 Col. Del Valle Sur Del. Benito Juárez, México
Ciudad de México. Tel: 5519535392

III. Descripción general de la solución propuesta

Servicio de Soporte y Mantenimiento al Sistema Integral de Recursos Humanos

Conforme a su anexo técnico

a. Periodos de Garantía

El periodo de garantía es de 30 días que corresponde al término del periodo del contrato y se considera; la asistencia técnica permanente vía remota o telefónica y en su caso en sitio, a los servicios, así como, la garantía plena de que obtendrán el soporte

Polisoftwares S.A. de C.V.
Calle Heriberto Frías No. 1451 Interior 301, Col. Del Valle Sur, Alcaldía Benito Juárez,
México, Ciudad de México, C.P 03100
Página Web. www.polisoftwares.com.mx Correo Electrónico
alberto@polisoftwares.com.mx
Teléfono Oficina 55 75736353 Celular 5519535392

Propuesta Técnica Del Servicio de Soporte y Mantenimiento al Sistema Integral de Recursos Humanos

Polisoftwares S.A. de C.V.
Calle Heriberto Frías No. 1451 Interior 301, Col. Del Valle Sur, Alcaldía Benito Juárez,
México, Ciudad de México, C.P 03100
Página Web. www.polisoftwares.com.mx Correo Electrónico
alberto@polisoftwares.com.mx
Teléfono Oficina 55 75736353 Celular 5519535392

1. Antecedentes.

En el año 2017 en el Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán (INCMNSZ) se implementó el Sistema Integral de Recursos Humanos, basado en el software POLIADMINISTRACIÓN. Este sistema es utilizado por diversas áreas clave del Instituto, como la Subdirección de Recursos Humanos, el Departamento de Empleo y Remuneraciones, el Departamento de Reclutamiento, Selección y Capacitación, entre otros.

La implementación inicial del Sistema Integral de Recursos Humanos incluyó acceso a los siguientes módulos:

- Módulo de Nómina
- Módulo de Control y Asistencia

Además, el proyecto consideró una serie de servicios adicionales para garantizar su correcto funcionamiento, tales como:

- Seguridad del sistema integral de nómina
- Servicio de hosting del del Sistema Integral de Recursos Humanos
- Capacitación sobre el uso del del Sistema Integral de Recursos Humanos
- Operación y mantenimiento del servicio
- Actualización del Sistema Integral de Recursos Humanos

Desde del 2019 se dio acceso a los siguientes módulos:

- Módulo de Candados del Sistema Integral de Recursos Humanos
- Módulo de Escolaridad
- Módulo de Notificaciones Generales
- Módulo de Control de Personal de Enfermería
- Módulo de Residentes
- Módulo de Comedor Central
- Módulo de Ayuda

Además del:

- Soporte técnico
- Apoyo en situaciones de contingencia para el alojamiento del del Sistema Integral de Recursos Humanos

Polisoftwares S.A. de C.V.
Calle Heriberto Frías No. 1451 Interior 301, Col. Del Valle Sur, Alcaldía Benito Juárez,
México, Ciudad de México, C.P 03100

Página Web. www.polisoftwares.com.mx Correo Electrónico
alberto@polisoftwares.com.mx

Teléfono Oficina 55 75736353 Celular 5519535392

Posteriormente, durante los ejercicios siguientes se continuaron contratando servicios de soporte técnico y mantenimiento, lo que permitió mantener el sistema en condiciones estables, sin interrupciones. Este soporte fue fundamental para que el área de Recursos Humanos pudiera cumplir con las disposiciones regulatorias vigentes, contar con mantenimiento preventivo del sistema, y asegurar la capacitación continua del personal.

El servicio incluyó:

- Soporte técnico remoto 24 horas
- Soporte telefónico
- Mantenimiento en sitio
- Hospedaje del sistema
- Respaldo de información
- Seguridad informática, incluyendo la revisión y puesta a punto de los módulos, y la intervención ante posibles degradaciones en las bases de datos debido al uso continuo

En el año 2025, se renovó el contrato de mantenimiento del Sistema Integral de Recursos Humanos, con el objetivo de mantener la actualización y funcionalidad del sistema. La vigencia de este contrato fue hasta el 31 de diciembre de 2025 y su contrato modificatorio al mes de febrero de 2026

2. Situación Actual.

El Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán (INCMNSZ) actualmente utiliza el Sistema Integral de Recursos Humanos, administrado para las áreas dependientes de la Subdirección de Recursos Humanos. Este sistema incluye varios módulos, entre los que se encuentran: Nómina, Control de Asistencia, Identificación, Capacitación, Reclutamiento y Selección, Candidatos al Sistema, Control de Calendario y Notificaciones Generales.

El principal objetivo del sistema es registrar y procesar la información del personal, que incluye al personal de base, mandos medios y superiores, enlaces y personal eventual. Entre sus funciones destaca la captura y procesamiento de incidencias como:

- Vacaciones (primer y segundo periodo)
- Vacaciones por riesgo
 - Días económicos
 - Pases de salida
 - Pagos de días festivos
 - Pagos de suplencias
 - Incapacidades emitidas por ISSSTE

Polisoftwares S.A. de C.V.
Calle Heriberto Frías No. 1451 Interior 301, Col. Del Valle Sur, Alcaldía Benito Juárez,
México, Ciudad de México, C.P 03100
Página Web. www.polisoftwares.com.mx Correo Electrónico
alberto@polisoftwares.com.mx
Teléfono Oficina 55 75736353 Celular 5519535392

- Justificaciones de asistencia e inasistencia

Anualmente, el sistema registra más de 32,000 documentos, lo que impacta directamente en el módulo de Asistencia, afectando las percepciones y deducciones de cada trabajador. Esto permite que la Subdirección de Recursos Humanos disponga de la información en tiempo y forma.

Otro de los módulos clave es el de Nómina, que quincenalmente procesa los pagos de 3,400 trabajadores, generando un total de 72 nóminas anuales. Este módulo también tiene la capacidad de gestionar y distribuir pagos a terceros, incluyendo:

- TESOFE
- ISSSTE
- FOVISSSTE
- Aseguradoras
- Instituciones crediticias

Además, los otros módulos que componen el Sistema Integral de Recursos Humanos permiten:

- Controlar los accesos de usuarios autorizados para su operación
- Emitir notificaciones al personal operativo del sistema
- Generar gafetes de identificación
- Registrar y actualizar información relacionada con el reclutamiento, selección y capacitación, así como los datos académicos
- Gestionar altas y bajas de Médicos Residentes, tanto de forma individual como masiva

2.1 Necesidad que será atendida.

Es indispensable garantizar la continuidad y calidad de los servicios ofrecidos por el Sistema Integral de Recursos Humanos mediante la contratación de un servicio especializado de soporte técnico y mantenimiento. Este servicio debe asegurar la operación diaria del sistema, cubriendo la atención oportuna a solicitudes de soporte técnico, la ejecución de servicios de mantenimiento y la protección de la seguridad de la información.

El objetivo es asegurar que la Subdirección de Recursos Humanos, así como las áreas que dependen del sistema, puedan operar de manera ininterrumpida y eficiente. Además, el servicio debe facilitar la integración con los sistemas GRPNET, SOTECI, de Laboratorio entre otros y cumplir con los requerimientos normativos y regulatorios vigentes.

Polisoftwares S.A. de C.V.
Calle Heriberto Frías No. 1451 Interior 301, Col. Del Valle Sur, Alcaldía Benito Juárez,
México, Ciudad de México, C.P 03100
Página Web. www.polisoftwares.com.mx Correo Electrónico
alberto@polisoftwares.com.mx
Teléfono Oficina 55 75736353 Celular 5519535392

3. Objetivo del Servicio.

Proporcionar el servicio de soporte técnico, mantenimiento del Instituto, a fin de garantizar su operación continua, estable y segura, en particular en los procesos de cálculo y procesamiento de la nómina institucional.

El servicio permitirá mantener el sistema en óptimas condiciones de funcionamiento mediante la atención de incidencias, la ejecución de mantenimientos y la implementación de controles de seguridad de la información, asegurando la integridad, confidencialidad y disponibilidad de los datos, así como el cumplimiento de la normatividad aplicable y su adaptación a las necesidades operativas del Instituto.

4. Alcance del Servicio.

El servicio comprende la prestación de soporte técnico remoto con disponibilidad 24x7, asistencia telefónica, así como la ejecución de mantenimientos preventivos al Sistema Integral de Recursos Humanos durante la vigencia del contrato, con el propósito de garantizar su operación continua, estabilidad y desempeño.

El Instituto realizará revisiones periódicas de los módulos que integran el sistema, a fin de identificar necesidades de ajuste o mejora en su configuración general, mismas que serán canalizadas **a Polisoftwares SA de CV** para su atención. El servicio incluye el mantenimiento de la versión vigente del sistema (2025), así como la puesta a punto de la solución en caso de fallas o degradación derivadas del uso continuo, incluyendo bases de datos y componentes asociados.

Asimismo, Polisoftwares **SA de CV** deberá atender y resolver incidentes reportados por las áreas usuarias, asegurar la correcta ejecución de los procesos de nómina, e implementar mecanismos de respaldo y seguridad de la información que garanticen la integridad, confidencialidad y disponibilidad de los datos.

Lo anterior, en función de los procesos operativos que ejecutan las áreas de la Subdirección de Recursos Humanos y demás unidades administrativas del Instituto.

- Soporte: Comprende la gestión, atención y resolución de incidencias relacionadas con la operación del sistema, incluyendo ajustes menores que permitan mejorar su desempeño, sin alterar sus especificaciones funcionales.
- Mantenimiento: Consiste en la identificación, análisis y corrección de defectos o fallas en el sistema, entendiendo como defecto cualquier condición que pueda afectar su funcionamiento normal.

Polisoftwares S.A. de C.V.
Calle Heriberto Frías No. 1451 Interior 301, Col. Del Valle Sur, Alcaldía Benito Juárez,
México, Ciudad de México, C.P 03100

Página Web. www.polisoftwares.com.mx Correo Electrónico
alberto@polisoftwares.com.mx

Teléfono Oficina 55 75736353 Celular 5519535392

En este contexto, Polisoftwares SA de CV deberá garantizar el correcto funcionamiento de la infraestructura tecnológica asociada al sistema, incluyendo componentes como motor de base de datos (SQL), sistema operativo, servicios web (IIS), librerías y frameworks utilizados (por ejemplo, jQuery), herramientas de acceso remoto autorizadas, así como soluciones de seguridad informática (como antivirus), además de los módulos funcionales que integran el Sistema Integral de Recursos Humanos.

5. Descripción de los servicios.

El presente servicio tiene por objeto la prestación de soporte técnico, mantenimiento y administración del Sistema Integral de Recursos Humanos (SIRH) actualmente en operación en el Instituto, garantizando su continuidad operativa, estabilidad, seguridad y adecuado desempeño, sin implicar el desarrollo de un sistema nuevo.

5.1 Fase de inicio (Transferencia de conocimiento y actualización documental)

Al inicio de la vigencia del servicio, Polisoftwares SA de CV deberá:

- Realizar el levantamiento técnico y funcional del sistema en operación.
- Actualizar y entregar la documentación técnica y funcional del SIRH, incluyendo arquitectura, modelo de datos, procesos, controles de seguridad, manuales y diagramas.
- Generar la matriz de trazabilidad y documentación del dominio tecnológico.
- Analizar los componentes actuales (base de datos, sistema de archivos, respaldos y aplicaciones).

Esta fase se realizará sin afectar la operación productiva del sistema y no representará un costo adicional para el Instituto.

5.2 Servicio de Soporte Técnico

Polisoftwares SA de CV deberá proporcionar:

- Atención a incidencias y requerimientos derivados de la operación del sistema y de cambios normativos.
- Soporte remoto y en sitio, conforme a niveles de servicio establecidos.
- Disponibilidad en horario hábil (lunes a viernes de 08:00 a 18:00 hrs), con atención remota fuera de horario en caso requerido.
- Gestión de incidencias mediante mesa de ayuda, incluyendo:
 - Procedimiento de atención.

Polisoftwares S.A. de C.V.
Calle Heriberto Frías No. 1451 Interior 301, Col. Del Valle Sur, Alcaldía Benito Juárez,
México, Ciudad de México, C.P 03100

Página Web. www.polisoftwares.com.mx Correo Electrónico
alberto@polisoftwares.com.mx

Teléfono Oficina 55 75736353 Celular 5519535392

- Matriz de escalamiento.
- Registro, seguimiento y cierre de tickets.

El soporte se limitará a ajustes operativos y técnicos que no impliquen modificaciones estructurales al "core" del sistema.

5.3 Servicio de Mantenimiento

Polisoftwares SA de CV será responsable de mantener en óptimas condiciones de operación el SIRH y sus componentes tecnológicos, incluyendo:

Mantenimiento preventivo

- Ejecución periódica de respaldos de base de datos.
- Optimización y reorganización de índices.
- Monitoreo y ajuste de desempeño.
- Actualización de antivirus y revisión de seguridad.
- Verificación de integridad de la base de datos.
- Mantenimiento de infraestructura (discos, servicios, etc.).

Mantenimiento correctivo

- Diagnóstico y corrección de fallas del sistema.
- Restauración de servicios en caso de incidentes.
- Atención a errores en base de datos, procesos o módulos.
- Ajustes derivados de cambios normativos o necesidades operativas, siempre que:
 - No impliquen rediseño del sistema.
 - Sean autorizados por el Instituto.
 - Se ejecuten bajo control de cambios.

Polisoftwares S.A. de C.V.
Calle Heriberto Frías No. 1451 Interior 301, Col. Del Valle Sur, Alcaldía Benito Juárez,
México, Ciudad de México, C.P 03100

Página Web. www.polisoftwares.com.mx Correo Electrónico
alberto@polisoftwares.com.mx

Teléfono Oficina 55 75736353 Celular 5519535392

5.4 Cobertura funcional del servicio

El servicio incluye el soporte y mantenimiento de los módulos existentes del SIRH, entre ellos:

- Nómina
- Control de asistencia
- Residentes
- Identificación
- Capacitación
- Reclutamiento y selección
- Candados de sistema
- Control de calendario
- Notificaciones generales

Polisoftwares SA de CV deberá garantizar la continuidad de su operación, integridad de la información y correcta ejecución de los procesos asociados.

5.5 Seguridad de la Información y Continuidad

Polisoftwares SA de CV deberá:

- Implementar y mantener mecanismos de seguridad de la información.
- Proteger la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos.
- Elaborar e implementar un Plan de Continuidad (BCP) y Recuperación ante Desastres (DRP).
- Cumplir con la normativa aplicable en materia de protección de datos personales.
- Controlar accesos mediante integración con el Directorio Activo institucional.

5.6 Infraestructura y componentes tecnológicos

El servicio considera la administración y soporte de:

- Base de datos SQL Server
- Sistema operativo Windows Server
- Servicios web (IIS)
- Aplicaciones y frameworks asociados
- Herramientas de seguridad (antivirus, accesos remotos controlados)

Así como la recomendación de actualizaciones tecnológicas cuando sea necesario.

Polisoftwares S.A. de C.V.
Calle Heriberto Frías No. 1451 Interior 301, Col. Del Valle Sur, Alcaldía Benito Juárez,
México, Ciudad de México, C.P 03100
Página Web. www.polisoftwares.com.mx Correo Electrónico
alberto@polisoftwares.com.mx
Teléfono Oficina 55 75736353 Celular 5519535392

5.7 Interfaces y Desarrollos

- El Sistema Integral de Recursos Humanos deberá contar con la capacidad de integrarse con otros sistemas institucionales, mediante mecanismos de interoperabilidad definidos por el Instituto.
- En caso de requerirse ajustes en campos, configuraciones o procesos del sistema, estos deberán ser realizados por Polisoftwares SA de CV, previa validación y autorización del Instituto, siempre que no impliquen modificaciones al núcleo funcional (core) de la solución.
- El ingeniero asignado deberá revisar, diagnosticar y atender las incidencias relacionadas con las interfaces del sistema, conforme a los horarios de operación del Departamento de Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas y de las áreas de la Subdirección de Recursos Humanos.

5.8 Acceso a las Soluciones

- El acceso a las aplicaciones que integran la solución deberá realizarse mediante las credenciales del Directorio Activo institucional, a través de mecanismos de autenticación basados en LDAP, lo cual deberá quedar implementado dentro del primer mes de la vigencia del contrato.
- El sistema deberá contar con mecanismos de administración de usuarios que permitan definir la vigencia de acceso, así como la asignación de perfiles y roles conforme a los distintos niveles de autorización.
- La solución deberá permitir el acceso a las aplicaciones dentro de la infraestructura del Instituto, mediante la validación de credenciales institucionales.
- El personal del INCMNSZ podrá acceder a las aplicaciones a través de navegadores web estándar, garantizando compatibilidad y correcto funcionamiento, preferentemente en el navegador Google Chrome o aquel definido por el Instituto.
- Las aplicaciones deberán contar con certificados de seguridad SSL/TLS vigentes, que garanticen la protección de la información en tránsito.
- El acceso a las aplicaciones web deberá realizarse mediante nombre de dominio institucional.
- Durante la vigencia del contrato, Polisoftwares SA de CV deberá implementar mecanismos de autenticación reforzada (doble factor de autenticación) para los procesos considerados de alto impacto.

Polisoftwares S.A. de C.V.
Calle Heriberto Frías No. 1451 Interior 301, Col. Del Valle Sur, Alcaldía Benito Juárez,
México, Ciudad de México, C.P 03100

Página Web. www.polisoftwares.com.mx Correo Electrónico
alberto@polisoftwares.com.mx

Teléfono Oficina 55 75736353 Celular 5519535392

5.9 Modalidad de operación del servicio

- Asignación de personal técnico especializado (en sitio y/o remoto).
- Atención exclusiva al Instituto durante la vigencia del contrato.
- Operación bajo supervisión del Departamento de Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas (DD&MS).
- Uso de mecanismos controlados de acceso a servidores productivos.

5.10 Capacitación y transferencia de conocimiento

Polisoftwares SA de CV proporcionará capacitación técnica y funcional:

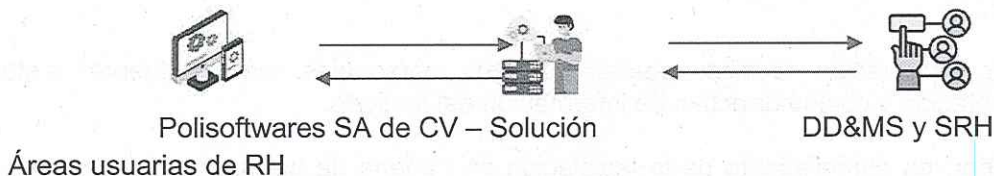
- Al personal del DD&MS para soporte de segundo nivel.
- A las áreas usuarias para la correcta operación del sistema.

5.11 Administración del servicio

El servicio deberá operar bajo un esquema formal de:

- Gestión de incidencias.
- Control de cambios.
- Comunicación entre Polisoftwares SA de CV, DD&MS y Subdirección de Recursos Humanos.
- Reportes periódicos de operación y mantenimiento.

Esquema de administración, comunicación y atención.



- Polisoftwares SA de CV atenderá todas las solicitudes, incidencias, requerimientos y problemas que realicen los departamentos de la Subdirección de Recursos Humanos en paralelo con el Departamento de Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas de común acuerdo y pleno conocimiento de ambas áreas y a través de la funcionalidad contenida en el Sistema integral de Recursos Humanos, siendo este el único medio de registro.

Polisoftwares S.A. de C.V.
Calle Heriberto Frías No. 1451 Interior 301, Col. Del Valle Sur, Alcaldía Benito Juárez,
México, Ciudad de México, C.P 03100

Página Web. www.polisoftwares.com.mx Correo Electrónico
alberto@polisoftwares.com.mx

Teléfono Oficina 55 75736353 Celular 5519535392

5.12 RespalDOS y continuidad operativa

- Implementación de respaldos automáticos diarios.
- Entrega periódica de respaldos conforme a políticas institucionales.
- Soporte para migración a nueva infraestructura, en caso requerido, sin costo adicional.

5.13 Migración.

- El DD&MS podrá solicitar a Polisoftwares SA de CV la instalación de la solución en una nueva infraestructura tecnológica sin ningún costo adicional.
- Hasta que se tenga la infraestructura física requerida, el Instituto mantendrá la solución vigente y Polisoftwares SA de CV seguirá dando soporte preventivo a la misma.

5.14 Información Confidencial.

La empresa Polisoftwares SA de CV deberá suscribir, previo al inicio del servicio, los instrumentos jurídicos aplicables en materia de confidencialidad, protección de datos personales y manejo de información, conforme a la normatividad vigente.

Asimismo, dentro de los 10 días hábiles posteriores al inicio del servicio, deberá entregar carta bajo protesta de decir verdad en la que se obligue a:

Guardar estricta confidencialidad respecto de toda la información a la que tenga acceso. No divulgar, reproducir, transferir o utilizar la información para fines distintos a los del contrato.

Proteger información técnica, operativa, datos personales, código fuente, sistemas, documentación y cualquier activo de información del Instituto.

Lo anterior, en cumplimiento de la legislación en materia de transparencia, protección de datos personales y propiedad intelectual aplicable.

6. Vicios y defectos ocultos.

Polisoftwares SA de CV será responsable de los defectos, errores, omisiones o vicios ocultos derivados de la prestación del servicio, conforme a lo establecido en la LAASSP vigente.

Deberá:

Polisoftwares S.A. de C.V.
Calle Heriberto Frías No. 1451 Interior 301, Col. Del Valle Sur, Alcaldía Benito Juárez,
México, Ciudad de México, C.P 03100
Página Web. www.polisoftwares.com.mx Correo Electrónico
alberto@polisoftwares.com.mx
Teléfono Oficina 55 75736353 Celular 5519535392

- Corregir sin costo defectos del sistema, código, configuraciones o bases de datos.
- Atender vulnerabilidades y aplicar parches de seguridad.
- Garantizar la integridad de la información y respaldos.
- Responder por fallas no detectables en condiciones normales de operación.

Se deberá entregar carta compromiso bajo protesta de decir verdad dentro de los 10 días hábiles posteriores al inicio del servicio.

7. Protección de Datos Personales.

El tratamiento de datos personales se sujetará a lo dispuesto en:

- Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados
- Ley General de Transparencia
- Demás disposiciones aplicables

Polisoftware SA de CV deberá:

- Implementar medidas de seguridad administrativas, técnicas y físicas.
- Garantizar la confidencialidad de los datos personales.
- Firmar carta compromiso de no divulgación.

8. Garantía del Servicio.

Polisoftware SA de CV garantizará los servicios prestados durante un periodo mínimo de 30 días naturales posteriores a su ejecución, respecto de defectos atribuibles al servicio.

Durante este periodo:

- Deberá corregir sin costo cualquier falla.
- Deberá documentar los cambios realizados (memoria técnica y control de cambios).

9. Niveles de Atención para la garantía

Polisoftware S.A. de C.V.
Calle Heriberto Frías No. 1451 Interior 301, Col. Del Valle Sur, Alcaldía Benito Juárez,
México, Ciudad de México, C.P 03100
Página Web. www.polisoftware.com.mx Correo Electrónico
alberto@polisoftware.com.mx
Teléfono Oficina 55 75736353 Celular 5519535392

Severidad	Evento	Medio	Horario	Tiempo de respuesta
Baja	Incidencias menores	Correo	L-V 08:00-18:00	1 a 5 días
Media	Fallas operativas	Teléfono	L-V 08:00-18:00	4 a 24 hrs
Alta	Caída o afectación crítica	Teléfono	L-V 08:00-18:00	5 min a 4 hrs

Los cambios técnicos que se realicen a los módulos como resultado de la garantía de la empresa Polisoftwares SA de CVa deberá entregar los formatos que apliquen, así mismo deberá entregar una memoria técnica y el documento de control de cambios.

10. Roles y Funciones de las áreas del instituto.

Rol	Área de Apoyo	Función
Administradores del Contrato	Subdirección de Recursos Humanos y Subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Supervisar y verificar el cumplimiento de las obligaciones establecidas en el contrato y su anexo técnico, en el ámbito de sus respectivas competencias.
Administrador del Servicio	Departamento de Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas	Coordinar, supervisar y validar la correcta prestación del servicio, así como el cumplimiento de los niveles de servicio, entregables y condiciones técnicas establecidas en el contrato y anexo técnico.
Polisoftwares SA de CV	N/A	Prestar el servicio conforme a lo establecido en el contrato y anexo técnico, atendiendo oportunamente las solicitudes, incidencias y requerimientos del Departamento de Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas y de las áreas de la Subdirección de Recursos Humanos, asegurando la calidad, continuidad y oportunidad del servicio.

Polisoftwares S.A. de C.V.
Calle Heriberto Frías No. 1451 Interior 301, Col. Del Valle Sur, Alcaldía Benito Juárez,
México, Ciudad de México, C.P 03100

Página Web. www.polisoftwares.com.mx Correo Electrónico
alberto@polisoftwares.com.mx

Teléfono Oficina 55 75736353 Celular 5519535392

Usuarios Operadores del Sistema Integral de Recursos Humanos	Departamentos de la Subdirección de Recursos Humanos	Operar el sistema conforme a la normatividad y procesos establecidos, así como reportar oportunamente cualquier incidencia o anomalía al Departamento de Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas para su atención.
--	--	---

11. Vigencia del Servicio.

Vigencia del servicio del 01 de julio de 2026 al 31 de diciembre de 2027

12. Forma de Pago.

Pago mensual por servicio devengado contra entregables de acuerdo a las fechas señaladas en el cronograma de actividades. Esto se hará conforme al Artículo 73 de la LAASSP publicada el 16 de abril de 2025 en DOF, el pago se hará dentro de los 17 días hábiles posteriores a la recepción satisfactoria de la factura previa entrega de los bienes o prestación del servicio y con Vo. Bo. de los entregables, conforme a los procedimientos establecidos por la Subdirección de Recursos Financieros del Instituto, y el Artículo 139 de su reglamento, los cuales procederán cuando los avances correspondan a entregables que hayan sido debidamente devengados en términos de las disposiciones presupuestarias aplicables.

13. Penas Convencionales.

En caso de que la empresa Polisoftwares SA de CVa presente atraso en el cumplimiento de cualquiera de sus obligaciones pactadas para la prestación de los servicios, objeto del presente contrato, el Instituto, por conducto del administrador del contrato podrá aplicar una pena convencional equivalente al 1% (UNO POR CIENTO), por cada SERVICIO Y DÍA NATURAL de atraso en el inicio de la prestación de los servicios oportunamente, de conformidad con el presente contrato y sus respectivos anexos, así como la cotización y el requerimiento asociado a ésta.

El cálculo de la pena convencional, corresponde al administrador del contrato, el área usuaria o requirente de los servicios, el cual notificará a la Subdirección de Recursos Materiales y Servicios Generales del atraso en el cumplimiento de las fechas pactadas de entrega o de la presentación del servicio, el plazo computable para la aplicación de la pena convencional, será a partir de que haya vencido el plazo de prestación del servicio y/o entrega original y hasta que la empresa Polisoftwares SA de CV realice los servicios y/o entregas.

Polisoftwares S.A. de C.V.
Calle Heriberto Frías No. 1451 Interior 301, Col. Del Valle Sur, Alcaldía Benito Juárez,
México, Ciudad de México, C.P 03100
Página Web. www.polisoftwares.com.mx Correo Electrónico
alberto@polisoftwares.com.mx
Teléfono Oficina 55 75736353 Celular 5519535392

La Subdirección de Recursos Materiales y Servicios Generales informará por escrito a la empresa Polisoftwares SA de CV el cálculo de la pena correspondiente, indicando el número de días de atraso, así como la base para su cálculo y el monto de la pena a que se hizo acreedor la empresa Polisoftwares SA de CVa. En el supuesto de que el cálculo de la penalización contenga centavos, el monto se ajustará a pesos, de tal suerte que las que contengan cantidades que incluyan de 1 hasta 50 centavos, el importe de la penalización se ajustará a pesos a la unidad inmediata anterior y las que contengan de 51 a 99 centavos, el importe de la penalización se ajustará a pesos a la unidad inmediata superior.

La empresa Polisoftwares SA de CV contará con un plazo que no excederá de 5 días hábiles contados a partir de la fecha de recepción de la notificación o para que demuestre con documentos probatorios que la penalización impuesta es improcedente, terminado el plazo se resolverá considerando los argumentos y pruebas que hubiere hecho valer, en caso de procedencia de la penalización el pago se realizará en los términos señalados en el párrafo anterior.

La empresa Polisoftwares SA de CV deberá entregar nota de crédito por el importe indicado a nombre del Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán en archivos XML y PDF, turnándolo a la Coordinación de Contratos adscrita a la Subdirección de Recursos Materiales y Servicios Generales, para su verificación y debida acreditación y posteriormente ser entregada al Administrador del Contrato.

El administrador del contrato turnará la nota de crédito al Departamento de Control Presupuestal, junto con el oficio de penas convencionales en horario de 9:00 a 14:00 horas, de lunes a viernes, o enviándolos a los correos: yadira.hernandezr@incmnsz.mx y vicente.estradas@incmnsz.mx

Cabe señalar que el pago de la factura correspondiente a los servicios quedará condicionada proporcionalmente a la nota de crédito que la empresa Polisoftwares SA de CV deba efectuar por concepto de penas convencionales, lo anterior para dar cumplimiento al oficio circular 700.2022.0003 de la Oficialía Mayor de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, relativos a las condiciones, términos y procedimiento para la aplicación de penas convencionales por el atraso en la entrega de los bienes, arrendamientos o servicios.

El Departamento de Tesorería realizará los trámites correspondientes a través del esquema e5cinco Pago Electrónico de Derechos, Productos y Aprovechamientos (DPA's), a favor de la Tesorería de la Federación, sin que la acumulación de esta pena exceda el equivalente al monto total de la garantía de cumplimiento del contrato.

Aquellas obligaciones que no tengan establecido en el contrato que se adjudique plazo determinado de cumplimiento, no serán objeto de penalización alguna, pero su incumplimiento parcial o deficiente dará lugar a que el Instituto deduzca su costo del importe correspondiente.

Polisoftwares S.A. de C.V.
Calle Heriberto Frías No. 1451 Interior 301, Col. Del Valle Sur, Alcaldía Benito Juárez,
México, Ciudad de México, C.P 03100
Página Web. www.polisoftwares.com.mx Correo Electrónico
alberto@polisoftwares.com.mx
Teléfono Oficina 55 75736353 Celular 5519535392

La notificación de la aplicación de penas convencionales o deducciones se llevará a cabo en el domicilio señalado por la empresa Polisoftwares SA de CV, dentro del contrato en el numeral que corresponda se señalara que, en caso de que exista cambio de dicho domicilio o de cualquiera de los datos asentados en el apartado de DECLARACIONES del contrato, la empresa Polisoftwares SA de CV, deberá informarlo a la Subdirección de Recursos Materiales y Servicios Generales por escrito, mediante correo electrónico o cualquier otro medio que permita obtener el acuse de recibo, los cuales, individualmente tendrán validez probatorio del aviso de dicho cambio.

Cuando la suma de las penas convencionales exceda el monto total de la garantía de cumplimiento del presente contrato, se iniciará el procedimiento de rescisión del mismo, en los términos del artículo 77 de la LAASSP publicada el 16 de abril de 2025 en DOF. Independientemente de la aplicación de la pena convencional a que hace referencia el párrafo que antecede, se aplicarán además cualquiera otra que la LAASSP establezca.

Esta pena convencional no descarta que el Instituto, en cualquier momento posterior al incumplimiento determine procedente la rescisión del contrato, considerando la gravedad de los daños y perjuicios que el mismo pudiera ocasionar a los intereses del Instituto.

En caso que sea necesario llevar a cabo la rescisión administrativa del contrato, la aplicación de la garantía de cumplimiento será por el monto total de las obligaciones garantizadas. La penalización tendrá como objeto resarcir los daños y perjuicios ocasionados al Instituto, por el atraso en el cumplimiento de las obligaciones estipuladas en el presente contrato.

Cuando la empresa Polisoftwares SA de CV quede exceptuado de la presentación de la garantía de cumplimiento, en los supuestos previsto en la LAASSP publicada el 16 de abril de 2025 en DOF, el monto máximo de las penas convencionales por atraso que se puede aplicar, será del 20% (veinte por ciento) del monto de los bienes adquiridos fuera de la fecha convenida, de conformidad con lo establecido en el tercer párrafo del artículo 96 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público

14. Deductiva.

El Instituto aplicará deducciones al pago por el incumplimiento parcial o deficiente, en que incurra la empresa Polisoftwares SA de CV conforme a lo estipulado en las cláusulas del contrato y sus anexos respectivos, las cuales se calcularán por un 1.0% sobre el monto de los servicios, proporcionados en forma parcial o deficiente.

Las cantidades a deducir se aplicarán en el CFDI o factura electrónica que la empresa Polisoftwares SA de CV presente para su cobro, en el pago que se encuentre en trámite o

Polisoftwares S.A. de C.V.
Calle Heriberto Frías No. 1451 Interior 301, Col. Del Valle Sur, Alcaldía Benito Juárez,
México, Ciudad de México, C.P 03100
Página Web. www.polisoftwares.com.mx Correo Electrónico
alberto@polisoftwares.com.mx
Teléfono Oficina 55 75736353 Celular 5519535392

bien en el siguiente pago. De no existir pagos pendientes, se requerirá a la empresa Polisoftwares SA de CV que realice el pago de la deductiva a través del esquema e5cinco Pago Electrónico de Derechos, Productos y Aprovechamientos (DPA's), a favor de la Tesorería de la Federación, o de la Entidad. En caso de negativa se procederá a hacer efectiva la garantía de cumplimiento del contrato.

Las deducciones económicas se aplicarán sobre la cantidad indicada sin incluir impuestos la notificación y cálculo de las deducciones correspondientes las realizará el administrador del contrato del Instituto y notificará por escrito o vía correo electrónico, dentro de los 5 (días) posteriores al incumplimiento parcial o deficiente.

Lo anterior, en el entendido de que se cumpla con el objeto del contrato de forma inmediata, conforme a lo acordado, en caso contrario, el Instituto. podrá iniciar en cualquier momento posterior al incumplimiento, el procedimiento de rescisión del contrato, considerando la gravedad del incumplimiento y los daños y perjuicios que el mismo pudiera ocasionar a los intereses del Estado, representados por el Instituto.

Cuando el monto total de aplicación de deducciones alcance el 10% (diez por ciento) del monto total del contrato, se iniciará el procedimiento de rescisión.

15. Garantía de cumplimiento.

Para garantizar el cumplimiento del contrato que se le llegase adjudicar a Polisoftwares SA de CV, se obliga a entregar dentro de los 10 (diez) días naturales siguientes a la fecha de firma del instrumento contractual, garantía (divisible o indivisible) en moneda nacional (pesos mexicanos) por el equivalente al 10% (diez por ciento) del importe del contrato que suscriba con el Instituto, sin considerar el impuesto al valor agregado, la cual deberá emitir a favor de la Tesorería de la Federación o a quien en su caso corresponda y cumplir con los requisitos establecidos en el artículo 103 del reglamento de la LAASSP, aplicable en la materia.

La garantía se deberá de entregar en el domicilio del Instituto, en el Edificio de Administración, Planta baja, Subdirección de Recursos Materiales y Servicios Generales, en Avenida Vasco de Quiroga No.15, Colonia Belisario Domínguez Sección XVI, Alcaldía Tlalpan C.P.14080, Ciudad de México.

16. Responsabilidad laboral.

Polisoftwares SA de CV se constituye como único patrón del personal que ocupe para llevar a cabo la prestación del servicio y será el único responsable de las obligaciones que en virtud de disposiciones legales y demás ordenamientos en materia de trabajo y Seguridad Social, les deriven frente a dicho personal, liberando al Instituto de cualquier responsabilidad laboral al respecto.

Polisoftwares S.A. de C.V.
Calle Heriberto Frías No. 1451 Interior 301, Col. Del Valle Sur, Alcaldía Benito Juárez,
México, Ciudad de México, C.P 03100
Página Web. www.polisoftwares.com.mx Correo Electrónico
alberto@polisoftwares.com.mx
Teléfono Oficina 55 75736353 Celular 5519535392

17. Términos y condiciones legales.

Polisoftwares SA de CV adjudicado previo a la firma del contrato respectivo deberá cumplir con los puntos que se indican a continuación:

- Acreditación de personalidad jurídica
- Manifestación de nacionalidad
- Declaración de integridad
- Cumplimiento fiscal (CFF art. 32-D)
- Opiniones IMSS e INFONAVIT
- No ubicarse en supuestos de inhabilitación establecidos en la Ley vigente
- Manifestación de estratificación de la empresa (MIPYME). (en su caso, solo si aplica)

18. Apoyo en Situación de Contingencia en el Alojamiento del Sistema Integral de Recursos Humanos.

En caso de una contingencia, la empresa Polisoftwares SA de CV deberá contar con todos los elementos necesarios para poner en su totalidad en funcionamiento el Sistema Integral de Recursos Humanos, en un máximo de 48 horas en las instancias que el Instituto y Polisoftwares SA de CV determinen de común acuerdo, a fin de continuar con la operación del Instituto.

19. Cronograma de actividades con entregables. (adjunto)

Conforme al anexo técnico

Polisoftwares S.A. de C.V.
Calle Heriberto Frías No. 1451 Interior 301, Col. Del Valle Sur, Alcaldía Benito Juárez,
México, Ciudad de México, C.P 03100
Página Web. www.polisoftwares.com.mx Correo Electrónico
alberto@polisoftwares.com.mx
Teléfono Oficina 55 75736353 Celular 5519535392

VII COTIZACIÓN DEL SERVICIO PROPUESTO

a. Esta expresada en moneda nacional y se indica el costo antes y después de IVA

Por el **Servicio de Soporte y Mantenimiento al Sistema Integral de Recursos Humanos**, nuestro importe asciende a la cantidad total de:

\$2,699,900.00 antes de IVA

(Dos millones seiscientos noventa y nueve mil novecientos pesos 00/100 M.N. antes de IVA)

El costo con IVA asciende a:

\$3,131,884.00 después de IVA

(Tres millones ciento treinta y un mil ochocientos ochenta y cuatro pesos 00/100 M.N. después de IVA)

El monto total por el servicio deberá ser pagado en 18 parcialidades mensuales

IX CONDICIONES COMERCIALES ADICIONALES

EXPERIENCIA

Se cuenta con una experiencia de 26 años en el desarrollo de Recursos Humanos en el ámbito del gobierno.

Agradecemos la oportunidad que brindan a nuestra empresa al permitirnos presentarles esta propuesta, asegurándoles que recibirán nuestra mejor atención y mayor esfuerzo para realizar un trabajo de calidad que exceda sus expectativas.

X CONDICIONES GENERALES

- Condiciones de entrega: conforme al anexo técnico del Instituto.
- Porcentaje de anticipo: El instituto no otorga anticipo.
- Lugar de entrega: la prestación del servicio se llevará a cabo en las instalaciones del Instituto conforme a lo señalado en el anexo técnico.
- Garantía de cumplimiento: La garantía de cumplimiento será del 10% del valor del contrato antes de IVA.
- Penas convencionales y Deducciones: El porcentaje de las mismas y razón o causa para aplicarlas será conforme a lo señalado en las POBALINES del Instituto.
- Métodos de prueba: Para este proyecto no aplican métodos de prueba.
- Origen de los bienes y nacionalidad de POLISOFTWARES S.A. DE C.V. No aplica origen de los bienes y la nacionalidad de mi representada es mexicana.

Polisoftwares S.A. de C.V.

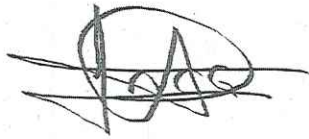
Calle Heriberto Frías No. 1451 Interior 301, Col. Del Valle Sur, Alcaldía Benito Juárez,
México, Ciudad de México, C.P 03100

Página Web. www.polisoftwares.com.mx Correo Electrónico
alberto@polisoftwares.com.mx

Teléfono Oficina 55 75736353 Celular 5519535392

- Moneda en la que se cotiza: La cotización esta expresada en pesos mexicanos.
- Otros costos: No aplican costos adicionales.
- Garantías: La ya señaladas.

ATENTAMENTE



JOSE ALBERTO CASTELLANOS GARCIA
DIRECTOR GENERAL

Polisoftwares S.A. de C.V.
Calle Heriberto Frías No. 1451 Interior 301, Col. Del Valle Sur, Alcaldía Benito Juárez,
México, Ciudad de México, C.P 03100
Página Web. www.polisoftwares.com.mx Correo Electrónico
alberto@polisoftwares.com.mx
Teléfono Oficina 55 75736353 Celular 5519535392

