CONTRATO DE ADQUISICIÓN DE SOFTWARE PARA LA SOLICITUD Y EXPEDICIÓN DE CONSTANCIAS DE ANTECEDENTES NO PENALES, PARA LA FISCALÍA GENERAL DEL ESTADO DE MORELOS, QUE CELEBRAN POR UNA PARTE EL PODER EJECUTIVO DEL ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE MORELOS, REPRESENTADO EN ESTE ACTO POR EL MTRO. JAVIER PÉREZ DURÓN, EN SU CARÁCTER DE FISCAL GENERAL DEL ESTADO DE MORELOS, ASISTIDO POR EL MTRO. FERNANDO SOLÍS GODÍNEZ, EN SU CARÁCTER DE DIRECTOR GENERAL DE LA UNIDAD DE DESARROLLO PROFESIONAL Y ADMINISTRACIÓN DE LA FISCALÍA GENERAL DEL ESTADO DE MORELOS, A QUIENES EN LO SUCESIVO SE LES DENOMINARÁ COMO EL "PODER EJECUTIVO", Y EN REPRESENTACIÓN DE LA UNIDAD CONVOCANTE EL LIC. JORGE SALAZAR ACOSTA, EN SU CARÁCTER DE TITULAR DE LA UNIDAD DE PROCESOS PARA LA ADJUDICACIÓN DE CONTRATOS DE LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN, Y POR LA OTRA PARTE LA PERSONA MORAL DENOMINADA AQUA INTERACTIVE S. DE R.L. DE C.V., REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR EL C. , EN SU CARÁCTER DE REPRESENTANTE LEGAL, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ EL "PROVEEDOR"; Y CUANDO EL "PODER EJECUTIVO" Y EL "PROVEEDOR" ACTÚEN DE MANERA CONJUNTA SE LES DENOMINARA "LAS PARTES"; MISMOS QUE SE SUJETAN AL TENOR DE LOS ANTECEDENTES, DECLARACIONES Y CLÁUSULAS SIGUIENTES:

A N T E C E D E N T E S

I. Con fecha de recepción nueve de noviembre del año dos mil dieciséis, la Dirección General de la Unidad de Desarrollo Profesional y Administración de la Fiscalía General del Estado, mediante oficio número FGE/DGUDPyA-2934/DRF/11-2016, firmado por el Mtro. Fernando Solís Godínez, en su carácter de Director General de la Unidad de Desarrollo Profesional y Administración, solicitó a esta Unidad, realizar el procedimiento de Invitación a Cuando Menos Tres Personas, referente a la adquisición de software para la solicitud y expedición de constancias de antecedentes no penales, para la Fiscalía General del Estado de Morelos, de acuerdo con lo establecido en el artículo 33 fracción II y 47 de la Ley sobre Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del Poder Ejecutivo del Estado Libre y Soberano de Morelos y del artículo 51 del Reglamento de la Ley sobre Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del Poder Ejecutivo del Estado de Morelos, el procedimiento se realiza en los términos solicitados por la Fiscalía General del Estado de Morelos, en base al oficio de suficiencia presupuestal que refiere al momento.

II. Se cuentan con los recursos presupuestales para el cumplimiento de las obligaciones descritas en el cuerpo del presente contrato, en términos de lo señalado por el oficio número SH/1495-2/2016, de fecha doce de agosto del año dos mil dieciséis, suscrito por la Lic. Adriana Flores Garza, en su carácter de Secretaria de Hacienda del Estado de Morelos, mediante el cual se informa que se cuenta con la suficiencia presupuestal a cargo de los recursos del Fondo de Aportaciones para la Seguridad Pública de los Estados y del Distrito Federal (FASP) 2009. Rendimientos; aunado al oficio FGE/DGUDPyA-2935/DRF-/11-2016, de fecha nueve de noviembre del año dos mil dieciséis, signado por el Mtro. Fernando Solís Godínez, en su carácter de Director General de la Unidad de Desarrollo Profesional y Administración de la Fiscalía General del Estado de Morelos, mediante el cual informa que se cuenta con la suficiencia presupuestal específica para celebrar el presente contrato, de conformidad con los dispuesto en el artículo 35 de la Ley sobre Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del Poder Ejecutivo del Estado Libre y Soberano de Morelos.

III. La Unidad de Procesos para la Adjudicación de Contratos de la Secretaría de Administración, con fundamento en lo dispuesto por los artículos 4 fracción IV y 12 fracciones II, IV, V, VII, IX y XI del Reglamento Interior de la Secretaría de Administración, invito a participar a las personas que cuentan con

la capacidad de respuesta inmediata, así como, los recursos técnicos, financieros y demás que sean necesarios y cuyas actividades comerciales o profesionales se relacionan con los bienes objeto del presente contrato.

IV. El presente contrato se adjudicó al el **"PROVEEDOR"**, con fecha veinticinco de noviembre del año dos mil dieciséis, fecha en que se dio a conocer el fallo de la Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional número UPAC-IE-N38-2016. Procedimiento, de conformidad con lo dispuesto por los artículos 5 fracción I, 33 fracción II, 38 fracción I, 40, 44, 45, 60 y demás relativos y aplicables de la Ley sobre Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del Poder Ejecutivo del Estado Libre y Soberano de Morelos y los artículos 28 y 57 del Reglamento de la Ley sobre Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del Poder Ejecutivo del Estado Libre y Soberano de Morelos, adjudicando a su favor, por haber cumplido con los requisitos legales, especificaciones técnicas y condiciones económicas benéficas para el Estado, precisando que esta Unidad desahogo el procedimiento de adjudicación de conformidad con los términos solicitados.

V. Para efectos del presente contrato se utilizarán los siguientes términos, mismos que tendrán el significado que se indica, los cuales podrán ser utilizados indistintamente en singular o plural, masculino o femenino, así como en género neutro, mayúsculo o minúsculo y en cualquier parte del mismo:

a) **ÁREA REQUIRENTE.** A la Dirección General de la Unidad de Desarrollo Profesional y Administración de la Fiscalía General del Estado de Morelos, encargada de emitir las especificaciones técnicas objeto del presente contrato.
b) **BIENES.** A los bienes descritos en la cláusula primera del presente contrato;
c) **LEY.** A la Ley sobre Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del Poder Ejecutivo del Estado Libre y Soberano de Morelos;
d) **PAGO.** A la entrega de la cantidad específica de dinero por la adquisición de los bienes detallados en el cuerpo del presente contrato;
e) **ANEXO.** A todos aquellos documentos que forman parte integral del contrato como si a la letra se insertasen, los cuales se encuentran suscritos por el área requirente y el "PROVEEDOR", para todos los efectos legales y administrativos que haya a lugar;
f) **REGLAMENTO.** Al Reglamento de la Ley sobre Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del Poder Ejecutivo del Estado Libre y Soberano de Morelos, y;
g) **FISCALÍA.** A la Fiscalía General del Estado de Morelos, siendo la responsable de darle el debido cumplimiento a las obligaciones pactadas en el presente contrato.

Derivado de lo anteriormente, expuesto y fundado **"LAS PARTES"**, manifiestan las siguientes:

D E C L A R A C I O N E S

I. DECLARA EL "PODER EJECUTIVO" A TRAVÉS DE SUS REPRESENTANTES, QUE:

I.1. El Estado de Morelos es una Entidad libre, soberana e independiente que forma parte de la federación, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 40, 43 y 116 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y el artículo 1 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Morelos.

I.2. La Fiscalía General del Estado de Morelos es una institución integrada al Poder Ejecutivo del Estado de Morelos, de conformidad con lo dispuesto por los artículos 79-A y 79-B de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Morelos.

I.3. Sus representantes cuentan con facultades suficientes para llevar a cabo la celebración del presente contrato, de conformidad por lo dispuesto por los artículos 1, 3, 4, 5, 6 fracciones II y III, 19, 20, 21 fracción IV y XII y 31 fracción XI de la Ley Orgánica de la Fiscalía General del Estado de Morelos; y los artículos 1, 4, 5, 6, 9 fracciones I y XI, 14, 38, 39 y 40 del Reglamento de la Ley Orgánica de la Fiscalía General del Estado de Morelos.

I.4. La Unidad de Procesos para la Adjudicación de Contratos de la Secretaría de Administración del Poder Ejecutivo del Estado de Morelos, con fundamento en lo dispuesto por los artículos 4 fracción IV, 5, 9 fracción III y XVII y 12 fracciones II, IV, VI, IX y XI del Reglamento Interior de la Secretaría de Administración, procedió a adjudicar de manera directa.

I.5. La presente adquisición, se realiza bajo la responsabilidad de la Fiscalía, quien manifiesta que los bienes adquiridos, así como el presupuesto afectado para el cumplimiento de las obligaciones contraídas a través del presente instrumento legal, se encuentran previstos en el programas aprobados, siendo necesaria para su contratación para el cumplimiento de sus objetivos, por lo cual, es la encargada y responsable de emitir las especificaciones técnicas, determinando y evaluando la oferta presentada por el "**PROVEEDOR**", así mismo, es la responsable de la comprobación del gasto, de gestionar el pago y del seguimiento y administración del presente contrato.

II. DECLARA EL "PROVEEDOR", A TRAVÉS DE RU REPRESENTANTE LEGAL QUE:

II.1. Es una persona moral debidamente constituida, bajo las leyes mexicanas como se desprende del testimonio de la Escritura Pública número 11,003 (once mil tres), de fecha cuatro de agosto del año dos mil tres, ante la Fe del Lic. Carlos Antonio Morales Montes de Oca, Titular de la Notaría Pública número 227 (doscientos veintisiete), ubicada en México Distrito Federal; por medio del cual se constituye la empresa denominada AQUA INTERACTIVE, S. DE R.L. DE C.V., cuyo objeto social es entre otros:

- La venta, arrendamiento o licenciamiento de soluciones computacionales o informáticas, así como de software aplicativo y/o operativo.

II.2. A través del testimonio de la Escritura Pública número 11,003 (once mil tres), de fecha cuatro de agosto del año dos mil tres, ante la Fe del Lic. Carlos Antonio Morales Montes de Oca, Titular de la Notaría Pública número 227 (doscientos veintisiete), ubicada en México Distrito Federal; se designa como Gerente General Único de la empresa al C. , el cual cuenta con facultades para actos de Administración, conforme al segundo párrafo del artículo 2554 del Código Civil para el Distrito Federal, con facultades para poder realizar todas las operaciones inherentes al objeto de la sociedad, incluyendo pero no limitado a celebrar contratos de arrendamiento, comodato, crédito, servicios y todo tipos de contratos.

El representante legal, manifiesta bajo protesta de decir verdad, que las facultades que le fueron otorgadas por parte de su representada, a la fecha no le han sido revocadas ni limitadas y en este acto se identifica con credencial para votar con fotografía con clave de elector número **y** con número de , expedida por el Instituto Federal Electoral en la cual consta su firma y huella digital.

II.3. Manifiesta bajo protesta de decir verdad que cuenta con la capacidad, experiencia profesional y técnica, infraestructura, solvencia económica, organización y elementos suficientes para llevar a cabo fiel y exactamente el cumplimiento del presente contrato, de conformidad con los datos e información verificada mediante los instrumentos jurídicos que han quedado descritos con antelación y en la propuesta técnica adjudicada al **"PROVEEDOR"**.

II.4. Para el cumplimiento de su objeto social cuenta con las autorizaciones y registros respectivos, entre los que se encuentran:

- Registro Federal de Contribuyentes expedida por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, con número de clave
- Registro patronal ante el Instituto Mexicano del Seguro Social número

De igual manera bajo protesta de decir verdad, manifiesta estar al corriente en el pago de sus obligaciones fiscales, así como, de las obligaciones obrero patronales ente el Instituto Mexicano del Seguro Social y de cualquier otra obligación requerida ante todo tipo de autoridades y asume las responsabilidades que las mismas le imponen.

Manifiesta que conoce y asume plenamente las especificaciones técnicas, programas, presupuestos, calendario y demás documentos que señalan el modo y los términos para la prestación de los servicios que se contratan, así mismo, asume los procedimientos administrativos y las autorizaciones a que se sujetan los documentos de pago, así como, las disposiciones legales y las resoluciones administrativas que norman la celebración y el debido cumplimiento de este acto jurídico.

III. DECLARAN "LAS PARTES", QUE:

ÚNICA. Se reconocen la personalidad con la que comparecen, se obligan en los términos que se consignan en el presente contrato y manifiestan estar de acuerdo con lo establecido en las bases de la Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional número UPAC-IE-N38-2016, su junta de aclaraciones, las especificaciones técnicas, la propuesta del **"PROVEEDOR"**, el fallo y la adquisición de los bienes, mediante la celebración del presente contrato, por lo que las partes acuerdan sujetarse a las siguientes:

C L Á U S U L A S:

PRIMERA. DEL OBJETO. El **"PODER EJECUTIVO"**, encomienda al **"PROVEEDOR"**, y este se obliga a entregar los bienes solicitados por el área requirente, de acuerdo a las especificaciones técnicas siguientes:

PARTIDA	DESCRIPCIÓN DEL BIEN	UNIDAD	CANTIDAD
1	**Software** **1.- Módulo para la Atención, Gestión y Emisión de Cartas de Antecedentes No Penales.** Entre las áreas de mejora que se pretenden cubrir mediante el Sistema para la Atención, Gestión y Emisión de Cartas de Antecedentes No Penales se encuentran: 1. Brindar información completa, suficiente, remota y amigable a los usuarios potenciales del servicio pues actualmente se detecta una alta tasa de visitas que resultan infructuosas para el usuario, que además lo convierten en sujeto de gestores inescrupulosos lo que opaca el proceso de trámite. 2. Generar un micrositio que funja como módulo de información y orientación ya que actualmente no existe dicha figura. 3. Que el nuevo modelo operativo basado en permita aliviar la carga de trabajo del personal actual, pues el volumen de servicio actual está limitado por el número de funcionarios y sus perfiles ante una demanda que sobrepasa su capacidad (se otorgan fichas limitadas, los usuarios con frecuencia deben presentarse a las 5 de la mañana para solicitar el servicio), así como elevar la capacidad de servicio para evitar negar el trámite.	PIEZA	1

	4. Reducir la complejidad y los tiempos dedicados por los usuarios del servicio. Reducir al mínimo indispensable las visitas de los usuarios. 5. Evitar al usuario filas innecesarias, evitar también a los usuarios ser víctimas de prácticas percibidas como injustas en la asignación de turnos y prelación de atenciones mediante la automatización transparente y basada en reglas transparentes. Nuevo Modelo de Atención por Citas. 6. Brindar canales de atención a servicios urgentes, sin menoscabo ni retraso de los servicios normales. 7. Contar con un Sistema basado en tecnologías vigentes y homogéneas que evite los bloqueos, retrasos e ineficiencias de sistemas basados en generaciones diversas de Hardware y Software. 8. Contar con un sistema congruente entre pasos, procesos, disponibilidad de tiempos y capacidades de los funcionarios. 9. Que reduzca y optimice la permanencia de los usuarios visitantes pues actualmente las instalaciones se ven saturadas. 10. Que permita configurar el aforo (número de citas diarias), de manera centralizada y para cada oficina destino. 11. Que una vez que se presenten los usuarios a la cita correspondiente otorgue turnos numerados mediante volantes térmicos de respuesta inmediata. 12. Que permita optimizar el uso de recursos de alta seguridad y baja disponibilidad como es la consulta a la Plataforma México que se identifica como el paso crítico de todo el servicio. 13. Se identifican también como oportunidades de mejora el empleo de tecnologías como los "webservices" y otras técnicas de cómputo y comunicaciones que ofrezcan a los usuarios la oportunidad de realizar pagos, consultas, notificaciones y recepciones de elementos disminuyendo el número de visitas físicas. 14. En caso de que la infraestructura de cómputo actual sea identificada en la propuesta del "PROVEEDOR" del sistema como insuficiente o inadecuada, se deberá proponer una configuración óptima de trabajo, así como su justificación en la búsqueda de la atención de las oportunidades de mejora. 15. El "PROVEEDOR" deberá proponer otras oportunidades de mejora de acuerdo a sus observaciones de campo y análisis de gabinete. 16. El "PROVEEDOR" deberá proponer capacitación en temas específicos de operación para mejorar el servicio y/o para facultar a los operarios actuales en técnicas y herramientas del nuevo modelo, el costo de dicha capacitación deberá incluirse en su propuesta. Software para cartas de antecedentes no penales que deberá incluir lo referente al Módulo para la Atención, Gestión y Emisión de Cartas de Antecedentes No Penales: Cuyo propósito será realizar un proceso de simplificación y sistematización de los procesos de atención para la emisión de las cartas de antecedentes no penales, el cual permita que los ciudadanos/as vivan la experiencia de que los servicios que proporciona la Fiscalía General del Estado, son modernos, rápidos, eficientes y libres de corrupción. El "PROVEEDOR" deberá describir y detallar en su propuesta la entrega al final del proyecto de: 1) El sistema software instalado en el servidor descrito en infraestructura de hardware. a. En caso de requerir equipo hardware adicional deberá proporcionarlo físicamente e incluirlo en la documentación de inventario conducente. b. En caso de requerir elementos y herramientas de software adicionales deberán ser proporcionadas por el "PROVEEDOR" con sus respectivas licencias. 2) Dos juegos de discos/memorias con los componentes necesarios para su instalación principal y las instrucciones necesarias para dicha instalación. 3) Diagrama operativo del módulo actual y del módulo propuesto donde se expliquen en detalle el proceso principal, los procesos unitarios, las relaciones funcionales entre pasos y procesos de los módulos. 4) Los programas fuente del módulo para posibilitar en su caso los procesos de mantenimiento posterior a		

	través de personal de la propia Fiscalía. 5) La declaración de tratarse de un desarrollo por encargo renunciando a derechos patrimoniales de autor a favor de la Fiscalía. 6) Manual de usuario operario del módulo propuesto, detallando las orientaciones / instrucciones por perfiles de usuario / actividad. 7) En su caso manuales de mantenimiento del módulo tanto administrativos como de usuarios. 8) La impartición de un curso de actualización (capacitación en las similitudes y diferencias de los modelos operativos inicial y final y su operación correcta) al menos en dos sesiones de exhibición-grupo a los operarios y administradores del nuevo módulo. 9) Dado que el personal cuenta con competencias en el módulo actual que no necesariamente serán suficientes para el manejo, y dominio del nuevo módulo. Deberá presentar Carta descriptiva de las nuevas competencias laborales que en su caso sean necesarias para operar el nuevo módulo. 10) Carta / póliza con la descripción detallada de los niveles de apoyo y servicio en caso de falla o situación no planeada. Deben incluir: definición, tiempo de respuesta y tiempo de vigencia conforme a la propuesta presentada. 11) A reserva de equipos identificados y propuestos por el proponente que deban ser entregados para la correcta operación del módulo los siguientes: a. 4 lectores múltiples de huellas dactilares (palmares). b. 3 impresoras térmicas para despacho de turnos. c. 1 pantalla marca turnos para dar a conocer el avance de turnos en sitio. **2.- Módulo para el Otorgamiento Remoto de Citas a Víctimas Emergentes, con el que se pretende:** 1. Brinde información remota, básica y amigable a las víctimas y usuarios potenciales de los servicios pues actualmente se detecta una alta tasa de visitas que resultan infructuosa para el usuario, que además reducen sus posibilidades de recibir justicia. 2. Que permita aliviar la carga de trabajo del personal actual, al compartir información relevante desde el origen evitando así multiplicidad de registros y multiplicidad de Atención en ventanillas no pertinentes. 3. Que ahorre visitas innecesarias de los usuarios a la Fiscalía solo para enterarse de requisitos base que puede preparar y requisitar en tiempo y formas flexibles y completas antes de cada visita. 4. Liberar capacidad de atención a los servidores públicos al contar con el apoyo de un elemento de distribución de información base automatizado. 5. Reducir la complejidad y los tiempos dedicados por las víctimas usuarias del servicio al gestionar automáticamente partes relevantes de los procesos internos y con ello reducir al mínimo indispensable las visitas de los usuarios con fines de seguimiento. 6. Preparar segmentos y canales de atención a servicios urgentes cuando por su naturaleza los delitos requieran de plazos perentorios para su acreditación y evidencia, sin menoscabo ni retraso de los servicios normales. 7. Contar con elementos e indicadores de tiempo y gestión de operaciones que permita optimizar los recursos y la oferta de servicios. 8. Que permita configurar el aforo (número de citas diarias), de manera centralizada y para cada oficina/servicio destino. Nuevo Modelo de Atención por Citas 9. Que una vez que se presenten los usuarios a la cita correspondiente otorgue turnos numerados mediante volantes térmicos de respuesta inmediata 10. Que reduzca y optimice la permanencia de los usuarios visitantes pues actualmente las Instalaciones		

	se ven saturadas. El Módulo para el Otorgamiento Remoto de Citas a Víctimas Emergentes deberá: realizar un proceso de simplificación y sistematización de los procesos de atención para el levantamiento de denuncias, demandas o querellas por escrito, el cual permita que los ciudadanos/as vivan la experiencia de que los servicios que proporciona la Fiscalía General del Estado, son modernos, rápidos, eficientes y libres de corrupción. El "PROVEEDOR" deberá describir y detallar en su propuesta la entrega al final del proyecto de: 1) El sistema software instalado en el servidor descrito en infraestructura de hardware. a. En caso de requerir equipo hardware adicional deberá proporcionarlo físicamente e incluirlo en la documentación de inventario conducente. b. En caso de requerir elementos y herramientas de software adicionales deberán ser proporcionadas por el ofertante con sus respectivas licencias. 2) Dos juegos de discos/memorias con los componentes necesarios para su instalación principal y las instrucciones necesarias para dicha instalación. 3) Diagrama operativo del módulo actual y del módulo propuesto donde se expliquen en detalle el proceso principal, los procesos unitarios, las relaciones funcionales entre pasos y procesos de los módulos. 4) Los programas fuente del módulo para posibilitar en su caso los procesos de mantenimiento posterior a través de personal de la propia Fiscalía. 5) La declaración de tratarse de un desarrollo por encargo renunciando a derechos patrimoniales de autor a favor de la Fiscalía. 6) Manual de usuario operario del módulo propuesto, detallando las orientaciones / instrucciones por perfiles de usuario / actividad. 7) En su caso manuales de mantenimiento del módulo tanto administrativos como de usuarios. 8) La impartición de un curso de actualización (capacitación en las similitudes y diferencias de los modelos operativos inicial y final y su operación correcta) al menos en dos sesiones de exhibición-grupo a los operarios y administradores del nuevo módulo. 9) Dado que el personal cuenta con competencias en el módulo actual que no necesariamente serán suficientes para el manejo, y dominio del nuevo módulo. Deberá presentar Carta descriptiva de las nuevas competencias laborales que en su caso sean necesarias para operar el nuevo módulo. 10) Carta / póliza con la descripción detallada de los niveles de apoyo y servicio en caso de falla o situación no planeada. Deben incluir: definición, tiempo de respuesta y tiempo de vigencia conforme a la propuesta presentada. 11) A reserva de equipos identificados y propuestos por el proponente que deban ser entregados para la correcta operación del módulo los siguientes: a. 3 impresoras térmicas para despacho de turnos.		

Para los efectos del presente contrato se deberán contemplar todas las especificaciones técnicas que el **"PROVEEDOR"** estableció en su oferta técnica, la cual forma parte integrante del presente contrato como anexo uno.

El área requirente, será la encargada de dar seguimiento y verificar el cumplimiento de todo lo establecido en el presente contrato.

SEGUNDA. DEL MONTO. El importe total por la adquisición del bien que se adquiere se desglosa de la siguiente manera:

PARTIDA	CONCEPTO	CANTIDAD	SUBTOTAL
1	ADQUISICIÓN DE SOFTWARE PARA LA SOLICITUD Y EXPEDICIÓN DE CONSTANCIAS DE ANTECEDENTES NO PENALES, PARA LA FISCALÍA GENERAL DEL ESTADO DE MORELOS.	1	$1,724,137.93
		IVA	$275,862.07
		TOTAL	**$2,000,000.00**

El **"PROVEEDOR"**, se compromete a mantener el costo unitario de la adquisición durante la vigencia del presente contrato, o de la ampliación del mismo, siendo improcedente el incremento al precio establecido.

"LAS PARTES", convienen que el presente contrato será por el importe de **$1,724,137.93 (UN MILLÓN SETECIENTOS VEINTICUATRO MIL CIENTO TREINTA Y SIETE PESOS 93/100 M.N.)**, por la adquisición de los bienes que se describen en el presente contrato, más la cantidad de **$275,862.07 (DOSCIENTOS SETENTA Y CINCO MIL OCHOCIENTOS SESENTA Y DOS PESOS 07/100 M.N.)**, por concepto del Impuesto al Valor Agregado, cifra que en su conjunto dan un importe total por la cantidad de **$2,000,000.00 (DOS MILLONES DE PESOS 00/100 M.N.).**

La determinación del monto por la adquisición materia del presente contrato, cubre al **"PROVEEDOR"**, todos los gastos directos e indirectos pactados y que se generen con motivo del mismo, incluyendo los gastos de traslado, impuestos o derechos de cualquier naturaleza que se causen.

De conformidad con los artículos 68 de la Ley y 63 del Reglamento, dentro de su presupuesto aprobado, por razones fundadas y motivadas, se podrá acordar cambios en la cantidad, incrementando o disminuyendo hasta en un 20% (veinte por ciento) sobre la adquisición de los bienes a elección, responsabilidad y absoluta justificación de la Fiscalía, cumpliendo los extremos previstos en el artículo 68 de la Ley.

TERCERA. DEL ANTICIPO. Para el cumplimiento del presente contrato no se prevé anticipo alguno, todo pago que se genere será en los términos y plazos establecidos en el presente contrato.

CUARTA. DE LA FORMA DE PAGO. "LAS PARTES" convienen, que el **"PODER EJECUTIVO"** pagará al **"PROVEEDOR"** como contraprestación por los bienes entregados, el importe pactado en la cláusula segunda en una sola exhibición, a los treinta días naturales posteriores a la presentación de la factura sin errores en importes y escritura con el visto bueno, y a entera satisfacción de la Fiscalía, así como también la documental que acredite la entrega de los bienes objeto del presente contrato.

El pago se podrá realizar mediante el sistema de cadenas productivas (para esto último el "**PROVEEDOR"** deberá estar registrado ante la Tesorería General de Gobierno del Estado de y/o Nacional Financiera), quedando a cargo del **"PROVEEDOR"** la comisión o cobro correspondiente.

Para efectos del pago el **"PROVEEDOR"**, deberá elaborar la factura correspondiente y presentarla ante la Unidad Administrativa correspondiente, sin errores ortográficos y aritméticos, con los siguientes requisitos fiscales:

A nombre del **Gobierno del Estado de Morelos**
R.F.C.: **GEM720601TW9**
Domicilio fiscal en: Plaza de Armas sin número,

Colonia Centro, Cuernavaca, Morelos, Código Postal 62000.

QUINTA. DEL LUGAR, FORMA Y TIEMPO DE ENTREGA. El **"PROVEEDOR**, realizará la entrega de los bienes objeto del presente contrato en Calle Nueva Italia No. 5, Colonia Lomas de la Selva, el desarrollo virtual del bien en mención será dentro del servidor denominado oficinavirtual.fiscalia.morelos.gob.mx.

El área requirente deberá realizar el trámite correspondiente en el Almacén General del Gobierno del Estado de Morelos de todos los bienes que por su naturaleza deban ser inventariados.

Los bienes se entregaran dentro de un plazo no mayor a treinta días naturales, a partir de la notificación de fallo, a entera satisfacción del área requirente y de acuerdo a las especificaciones señaladas en el presente contrato, pudiendo modificar dicho programa de acuerdo a las necesidades y previa conformidad con el **"PROVEEDOR"**.

El **"PROVEEDOR"**, deberá entregar los bienes perfectamente empacados, con envolturas originales del fabricante, de tal forma que se preserven sus características originales durante las maniobras de carga, descarga y flete, que durante el almacenaje los reguarden del polvo y la humedad, sin merma de su vida útil y sin perjuicio alguno para la Fiscalía.

Los bienes entregados, deberán de ser nuevos y estar debidamente identificados con etiquetas, tener a la vista las especificaciones técnicas solicitadas, mostrando en ellos el nombre del fabricante, el país de origen, su forma de almacenar y transportar, instructivo de uso en idioma español, así como la garantía del fabricante.

Para cualquier tipo de modificación del lugar, fecha y horario de entrega o cantidad de los bienes, el **"PODER EJECUTIVO"** tendrá la obligación de notificar por escrito con un día hábil de anticipación al **"PROVEEDOR",** de lo contrario se deberá de pagar lo correspondiente a la reprogramación de la entrega de los bienes.

La recepción de los bienes será por conducto de la persona facultada por el área requirente o de la persona designada por la misma, quien verificará que las características de los bienes entregados sean idénticos a los ofrecidos y, cumplan con las especificaciones técnicas que se señalan en el cuerpo del presente contrato en el sentido que una vez sellado el pedido o la factura del "**PROVEEDOR",** se entenderá que los bienes fueron recibidos a entera satisfacción.

En caso de que el "**PROVEEDOR"** requiera prórroga para la entrega de los bienes, deberá entregar escrito de solicitud donde justifique el motivo de la prórroga, en las instalaciones del área requirente con al menos tres días naturales antes de que fenezca el plazo estipulado en el presente contrato.

SEXTA. DE LA GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO. Para garantizar el cumplimiento del presente contrato el **"PROVEEDOR"** se obliga a otorgar garantía a favor del Poder Ejecutivo del Estado Libre y Soberano de Morelos, por el veinte por ciento (20%) del importe total del contrato.

En términos de lo anterior el **"PROVEEDOR"** otorga a favor del Poder Ejecutivo del Estado Libre y Soberano de Morelos, la garantía expedida por AFIANZADORA ASERTA, S.A. DE C.V., GRUPO FINANCIERO ASERTA, de fecha ocho de diciembre del año dos mil dieciséis, con número de fianza 3028-02217-5, por un monto de **$400,000.00 (cuatrocientos mil pesos 00/100 M.N.)**, equivalente al veinte por ciento del importe total del contrato.

La Póliza de Fianza, deberá prever como mínimo las siguientes declaraciones expresas:

a) Que la fianza se otorga atendiendo a todas las disposiciones pactadas contenidas en el contrato;
b) Que para liberar la fianza, será requisito insoslayable la manifestación expresa y por escrito del Poder Ejecutivo;
c) Que la fianza continuará vigente en caso de que se otorgue prórroga al cumplimiento del contrato, así como durante la substanciación de todos los recursos legales o juicios que se interpongan y hasta que se dicte resolución definitiva por autoridad competente, salvo que las partes se otorguen el finiquito y;
d) Que la afianzadora acepta expresamente someterse a los procedimientos de ejecución previstos en la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, para hacer efectivas las fianzas, aún para el caso de que procediera el cobro de intereses, con motivo del pago extemporáneo del importe de la póliza de fianza requerida.

La asunción de la institución afianzadora de admitir prórroga o modificación a los términos contractuales originalmente pactados y los supuestos de suspensión o interrupción de entrega de los bienes o suministros, sin que por ello se requiera previa notificación alguna a la afianzadora o se entienda que ha mediado novación, además de responder por su fiado de todas las obligaciones contraídas y resarcir ante cualquier incumplimiento directo o indirecto del **"PROVEEDOR"**, incluidos los daños y perjuicios que se ocasionen al **"PODER EJECUTIVO"** o a terceros con motivo de las omisiones imputables al **"PROVEEDOR"**.

En la garantía, la institución afianzadora deberá señalar expresamente su renuncia a los beneficios de orden, excusión y preferencia, y someterse al procedimiento administrativo que regula el artículo 279 y 282 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, y todo lo aplicable del Reglamento del Articulo 95 de la Ley Federal de Instituciones de Fianzas, para el Cobro de fianzas otorgadas a favor de la Federación, del Distrito Federal, de los Estados y de los Municipios, Distintas de las que garantizan obligaciones fiscales federales a cargo de terceros.

La garantía otorgada se podrá hacer efectiva si hubiese incumplimiento parcial o total por parte del **"PROVEEDOR"**, sin necesidad de agotar el procedimiento administrativo de rescisión establecido en el presente instrumento jurídico, a elección del **"PODER EJECUTIVO"**.

Cuando se requiera hacer efectivas la fianza por incumplimiento del presente contrato, la Fiscalía, a través del área requirente, deberá remitir a la Tesorería del Estado, dentro de los 10 días hábiles siguientes a que se verifique el incumplimiento, la solicitud donde se precise la información necesaria para identificar la obligación o crédito que se garantiza y los sujetos que se vinculan con la fianza, debiendo acompañar los documentos que soporten y justifiquen el cobró.

SÉPTIMA. DEL SEGUIMIENTO. Para el cumplimiento de los compromisos del presente contrato, el **"PODER EJECUTIVO"** a través de la Fiscalía, asume la responsabilidad de vigilar el cumplimiento de los compromisos que se deriven de esta contratación, nombrando por su parte al personal del área requirente, para que verifique que la adquisición de los bienes cumpla con las especificaciones técnicas requeridas y se lleve a cabo el seguimiento correspondiente hasta su total conclusión.

Las inconsistencias en la entrega de los bienes, deberán de ser notificadas al **"PROVEEDOR"** mediante los medios que sean acordados entre las partes, para que sean corregidas, subsanadas, reemplazadas, modificadas las inconsistencias del mismo.

OCTAVA. DE GARANTÍA DE LOS BIENES. El **"PROVEEDOR"** se obliga a entregar los bienes en condiciones óptimas, preservando la calidad de los mismos durante el transporte, así como también se compromete a entregar una carta garantía en papel membretado de la empresa, contra vicios ocultos y de todo tipo, con vigencia de un año como mínimo, a partir de que sean recibidos los bienes, precisando los alcances limitaciones y lugares en los que pueda hacerse efectiva, misma que deberá de ser entregada ante la oficina del área requirente.

NOVENA. DE LA GARANTÍA DEL FABRICANTE. El "**PROVEEDOR**" deberá de entregar los bienes en su empaque original de fábrica y contar con la garantía que otorga el fabricante de los bienes en idioma español, la cual deberá contener como mínimo: la razón social del fabricante, identificación del modelo y marca de los bienes, nombre y dirección de los establecimientos dentro del Estado donde se pueda hacer efectiva la garantía, la vigencia será de doce meses contra defectos de fábrica a partir de la notificación del fallo

DÉCIMA. DEL TRANSPORTE. El **"PROVEEDOR"** será el responsable del costo de transporte de los bienes desde el establecimiento comercial hasta las instalaciones especificadas en la cláusula quinta del presente contrato, no debiendo el medio de transporte utilizado alterar la calidad de los bienes.

La recepción de los bienes será por conducto de la persona facultada por el área requirente, quien verificara que las características de los bienes entregados sean idénticas a los ofrecidos y que cumplan con las especificaciones técnicas que se señalan en el cuerpo del presente contrato.

DÉCIMA PRIMERA. DE LA REPOSICIÓN DE LOS BIENES DEFECTUOSOS O ENTREGA DE BIENES OMITIDOS. En caso de que existan diferencias entre los bienes entregados y los pactados en el presente Contrato, el **"PODER EJECUTIVO"** queda facultado para notificar por escrito al **"PROVEEDOR"**, por conducto del área requirente, el detalle de los bienes en mal estado u omitidos, en este caso, que tengan que ser sustituidos por otros de la calidad pactada en el presente instrumento, el **"PROVEEDOR"** estará obligado a sustituir los bienes sin costo alguno para el **"PODER EJECUTIVO"** en un plazo de 15 y hasta 30 días hábiles cuando las piezas sean de origen nacional y de 24 a 45 días naturales cuando las piezas sean de origen extranjero.

DÉCIMA SEGUNDA. DE LAS RESPONSABILIDADES DEL PROVEEDOR DURANTE LA ENTREGA DE LOS BIENES. Basándose en su experiencia y conocimiento, el **"PROVEEDOR"** se compromete a:

a). Responder por la debida calidad, el buen estado y cantidad de los bienes objeto del presente contrato;
b). El cumplimiento estricto de la Ley, presupuesto, programas y demás documentos que regulan la entrega de los bienes;
c). Responder como patrón de todo elemento humano que requiera con motivo de la entrega de los bienes, siendo el único responsable de las obligaciones derivadas con motivo de dichas relaciones laborales, incluidas dentro de éstas las prestaciones de seguridad social de los trabajadores, profesionales y técnicos sin que en forma alguna pudiere determinarse o derivarse relación laboral entre el personal contratado y el **"PODER EJECUTIVO"** quien queda excluido de cualquier responsabilidad ante las reclamaciones judiciales o extrajudiciales por este concepto;
d). Responder sobre cualquier relación jurídica que se origine por cualquier acto jurídico con proveedores y demás operarios que contrate para el cumplimiento del presente contrato
e) Responder de los defectos o vicios ocultos de los bienes, en términos de lo señalado por el presente contrato y en el Código Civil para el Estado de Libre y Soberano de Morelos.

f). No ceder o transmitir total o parcialmente los derechos derivados de este contrato, ni aún a título gratuito, sin el previo consentimiento que por escrito otorgue el **"PODER EJECUTIVO"** y una vez que se constituyan las garantías correspondientes;
g). Ser el único e inmediato responsable de todos los adeudos que frente al Fisco Federal, Estatal o Municipal tenga como consecuencia y en ejecución de la entrega de la adquisición (Impuestos, derechos y aportaciones de seguridad social);
h). Cumplir con la entrega oportuna y correcta de los bienes objeto del presente contrato;
i). Cumplir con la debida calidad de los bienes;
j). Hacer frente a las responsabilidades que surjan con motivo de la infracción de patentes o marcas o viole derechos de propiedad industrial con relación a los productos del presente contrato, y;
k). Cumplir con los términos horarios, plazos de entrega y demás requisitos contenidos en el presente contrato.

DÉCIMA TERCERA. DE LAS RESPONSABILIDADES DEL PODER EJECUTIVO. De acuerdo a las facultades que los diversos ordenamientos le confieren, el **"PODER EJECUTIVO"** a través de la Fiscalía, se compromete a:

a). Verificar que los bienes se apegue a las especificaciones técnicas solicitadas por el área requirente;
b). Recibir los bienes en la fecha, hora y lugares establecidos por el área requirente;
c). Realizar y gestionar el o los pagos en los términos establecidos en el presente contrato;
d). Dar de alta en los inventarios el o los bienes que se adquieran, así como llevar a cabo el registro de los resguardos en coordinación con el área encargada para ello;
e). Aplicar las penas convencionales en caso de la calidad deficiente de los bienes, en los términos y condiciones pactados en el presente contrato;
f). Administrar el contrato en los términos establecidos en el mismo, derivados del procedimiento de adjudicación;
g) Llevar a cabo bajo su absoluta responsabilidad la elaboración de los convenios modificatorios referentes a las modificaciones e incrementos en los periodos y calendarios originalmente establecidos;
h). Informar por escrito a la convocante todas aquellas modificaciones en los términos establecidos en el contrato o sus incrementos, así como también informarle cuando se hayan recibido los bienes en tiempo y forma de conformidad al presente contrato.
i). Iniciar con el procedimiento de rescisión, terminación anticipada o suspensión del contrato en caso de que el **"PROVEEDOR"** incurriera en algunas de las causas de incumplimiento, y;
j). Llevar a cabo en coordinación con la Secretaría de Hacienda el procedimiento de ejecución de las penas pactadas.

DÉCIMA CUARTA. DE LAS MODIFICACIONES. Cualquier modificación o adición al presente instrumento jurídico se deberá de realizar bajo la más estricta responsabilidad de la Fiscalía y por acuerdo mutuo de **"LAS PARTES"**, siempre y cuando existan razones fundadas y bajo las formalidades establecidas por el artículo 68 y 69 de la Ley.

El o los convenios modificatorios que se realicen sobre cambios en las cantidades deberá también de formalizarse por escrito, durante la vigencia del presente contrato, contando con suficiencia presupuestal disponible, dichas ampliaciones no podrán rebasar el veinte por ciento del monto o cantidad de los conceptos y volúmenes establecidos originalmente, respetando el precio originalmente pactado. Dicho porcentaje deberá de ser previsto en los casos de modificaciones por prórroga de la vigencia, lo anterior con fundamento en lo dispuesto por el artículo 68 de la Ley.

DÉCIMA QUINTA. DE LA SUSPENSIÓN. Por causas justificadas, por razones de interés general caso fortuito o de fuerza mayor el **"PODER EJECUTIVO"** podrá determinar la suspensión temporal de todo o en parte de la entrega de los bienes, estableciendo el plazo de la suspensión, que podrá prorrogarse si las circunstancias que originaron la intervención permanecen, debiendo informar el contenido de esta decisión al **"PROVEEDOR"**, en este caso se interrumpirá el calendario originalmente previsto para la conclusión total de la entrega.

Se entiende como caso fortuito todo acontecimiento natural, previsible o imprevisible, pero inevitable, por virtud del cual se pierda el bien o se imposibilite el cumplimiento de la obligación, y por fuerza mayor todo hecho previsible o imprevisible, pero inevitable, proveniente de uno o más terceros determinados o indeterminados por virtud del cual se pierda el bien o se imposibilite el cumplimiento de la obligación. Las causas de interés general se configuran atendiendo a las facultades discrecionales con que cuenta el **"PODER EJECUTIVO".**

Cesando la causa que dio origen a la suspensión, continuará la entrega de los bienes y volverá a computarse el resto del tiempo previsto.

El **"PROVEEDOR"** deberá informar inmediatamente al **"PODER EJECUTIVO"**, cualquier circunstancia que afecte, interrumpa o ponga en riesgo los bienes, a efecto de se encuentre en condiciones de determinar lo conducente.

DÉCIMA SEXTA. DE LA TERMINACIÓN ANTICIPADA. Se podrá dar por terminado anticipadamente el contrato cuando concurran razones de interés general, o bien, cuando por causas justificadas se extinga la necesidad de requerir los bienes originalmente contratados y de continuar con el cumplimiento de las obligaciones pactadas, se ocasionará algún daño o perjuicio al Estado, o se determine la nulidad total o parcial de los actos que dieron origen al contrato, con motivo de la resolución de una inconformidad emitida por la Secretaría de la Contraloría.

El **"PODER EJECUTIVO"** tendrá derecho a dar por terminado anticipadamente el presente contrato, sin que haya necesidad de resolución judicial, bastando para tal efecto un simple aviso por escrito por lo menos con quince días naturales de anticipación al **"PROVEEDOR".**

La terminación anticipada de los contratos, se sustentará mediante dictamen del área concursante que precise las razones o las causas justificadas que den origen a la misma.

DÉCIMA SÉPTIMA. DE LA PENA CONVENCIONAL. En caso de la calidad deficiente, cantidad insuficiente o retraso en la entrega de los bienes, en los términos y condiciones pactados en el presente contrato, el **"PODER EJECUTIVO"**, procederá a través del área requirente a aplicar las penas convencionales, rescindir administrativamente o el contrato y en general adoptar las medidas procedentes conforme a lo establecido por el artículo 60 fracción IX y 70 de la Ley y 66 de su Reglamento.

En caso de que el **"PROVEEDOR"** no concluya la entrega de los bienes en los casos estipulados en el presente contrato, por causas imputables a él mismo, se aplicará una pena convencional del 0.3% (tres al millar) del valor total de los bienes dejados de entregar, sin incluir impuestos, por cada día natural de retraso, contados a partir del día siguiente en que feneció el plazo de la entrega, calculado sobre el importe total de la entrega incumplida, pena que deberá ser depositada ante las oficinas de la Subsecretaría de Ingresos de la Secretaría de Hacienda del Gobierno del Estado de Morelos.

Para el pago de la pena convencional a que alude esta estipulación, así como, cualquier otra obligación no cumplida o satisfecha en los términos convenidos por **"LAS PARTES"**, una vez determinada en cantidad líquida se hará efectiva la garantía a favor del **"PODER EJECUTIVO"** o podrá deducirse del importe efectivo pendiente por pagar.

La pena convencional por atraso se calculará de acuerdo al porcentaje establecido en el segundo párrafo de la presente cláusula, aplicado al valor del servicio atrasado y de manera proporcional al importe de la garantía de cumplimiento que corresponda a la partida de que se trate. La suma de las penas convencionales no deberá exceder el importe de dicha garantía.

En los casos en que una partida o parte de la misma no sea entregada y la pena convencional, por atraso, rebase el monto de la garantía establecida de manera proporcional respecto de la parte no entregada en las fechas pactadas en el presente contrato, el **"PODER EJECUTIVO",** previa notificación al **"PROVEEDOR"**, sin rescindir el contrato, podrá modificarlo, cancelando las partidas de que se trate, o bien, parte de las mismas, aplicando al **"PROVEEDOR"** una sanción por cancelación, equivalente a la pena convencional por atraso máxima que correspondería en el caso de que los bienes hubieran sido entregados en fechas posteriores a las pactadas para la entrega, siempre y cuando la suma total del monto de las cancelaciones no rebase el cinco por ciento del importe total del contrato. En el supuesto de que sea rescindido el contrato, no procederá la contabilización de dicha sanción.

Cuando el incumplimiento de las obligaciones del **"PROVEEDOR"** no derive del atraso a que se refiere el segundo párrafo de ésta cláusula, sino por otras causas establecidas en el presente contrato, el **"PODER EJECUTIVO"** podrá iniciar en cualquier momento posterior al incumplimiento, el procedimiento de rescisión establecido en el presente contrato.

DÉCIMA OCTAVA. DE LAS ESPECIFICACIONES. Los bienes objeto de este contrato deberán cumplir con las especificaciones técnicas señaladas en el presente contrato, así como en las mencionadas en la propuesta técnica que exhibió el **"PROVEEDOR"** durante el proceso de Invitación a Cuando Menos Tres Personas que dio origen al presente instrumento legal. Asimismo el **"PROVEEDOR"** para la entrega de los bienes, deberá ocupar personal calificado y experimentado.

DÉCIMA NOVENA. DE LAS CAUSAS DE RESCISIÓN. El incumplimiento parcial, total, permanente, interrumpido, directo o indirecto de las obligaciones señaladas en la cláusula décima segunda y aquellas que por virtud de este contrato sean imputables al **"PROVEEDOR"** darán lugar a determinar la rescisión del mismo, exigir la reposición o sustitución de las mercancías o hacer exigible la garantía otorgada, de manera enunciativa más no limitativa por las causas siguientes:

I. Los precios de adquisición estipulados sufran incremento, sin justificación alguna;
II. El contrato se haya celebrado en contravención a esta Ley, a las disposiciones derivadas de las mismas o de las normas que se expidan;
III. Por ausencia de entrega total o parcial de la información y documentos que se le requieran con relación a los bienes objeto del contrato o bien la entrega alterada de la información o de la documentación relacionada con los bienes, o cualquier otra causa que haga más onerosa la adquisición de los bienes;
IV. Por realizar actos o acciones que afecten el prestigio o la reputación del "**PODER EJECUTIVO**";
V. Disponer de la confidencialidad de la información que le haya proporcionado el "**PODER EJECUTIVO**";
VI. Porque se realice una condición resolutoria; y;
VII. Por incumplimiento del contrato.

El **"PROVEEDOR"** manifiesta su conformidad en que la falta de cumplimiento o la violación a lo estipulado en cualquiera de las cláusulas del presente contrato, facultará al **"PODER EJECUTIVO"** a rescindir el mismo sin necesidad de declaración judicial o administrativa, bastando un simple aviso por escrito.

VIGÉSIMA. DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE RESCISIÓN. Bajo las hipótesis previstas en la cláusula que antecede, el **"PODER EJECUTIVO",** a través del área requirente, podrá determinar en cualquier momento la rescisión administrativa del presente contrato, bajo el siguiente procedimiento:

I. Se iniciará a partir de que al **"PROVEEDOR"** le sea comunicado por escrito el incumplimiento en que haya incurrido, para que en un término de cinco días hábiles exponga lo que a su derecho convenga y aporte, en su caso, las pruebas que estime pertinentes;
II. Transcurrido el término a que se refiere la fracción anterior, se resolverá considerando los argumentos y pruebas que hubiere hecho valer;
III. La determinación de dar o no por rescindido el contrato deberá ser debidamente fundada, motivada y comunicada al **"PROVEEDOR"** dentro de los quince días hábiles siguientes a lo señalado en la fracción I de la presente cláusula, y
IV. Cuando se rescinda el contrato se formulará el finiquito correspondiente, a efecto de hacer constar los pagos que deba efectuar el **"PODER EJECUTIVO"** por concepto de los bienes recibidos hasta el momento de la rescisión.

Concluido el procedimiento de rescisión del contrato, el **"PODER EJECUTIVO"** formulará el finiquito correspondiente, dentro de los quince días naturales siguientes a la fecha en que se notifique la rescisión, a efecto de hacer constar los pagos que deban efectuarse y demás circunstancias del caso.

Cuando el **"PODER EJECUTIVO"** sea el que determine rescindir el contrato, bastará para ello que se cumpla el procedimiento que para tal efecto se establece; si es el **"PROVEEDOR"** quien decide rescindirlo, será necesario que acuda ante la autoridad competente y obtenga la declaración correspondiente.

Si previamente a la determinación de dar por rescindido el contrato, se hiciere entrega de los bienes, el procedimiento iniciado quedará sin efecto, previa aceptación y verificación del **"PODER EJECUTIVO"** de que continúa vigente la necesidad de los mismos, aplicando, en su caso, las penas convencionales correspondientes.

El **"PODER EJECUTIVO",** a través del área requirente, podrá determinar no dar por rescindido el contrato, cuando durante el procedimiento advierta que la rescisión del contrato pudiera ocasionar algún daño o afectación a las funciones que tiene encomendadas.

El **"PODER EJECUTIVO"** podrá, a su juicio, suspender el trámite del procedimiento de rescisión, cuando se hubiere iniciado un procedimiento de conciliación. En este supuesto, deberá elaborar un dictamen en el cual justifique que los impactos económicos o de operación que se ocasionarían con la rescisión del contrato resultarían más inconvenientes.

Al no dar por rescindido el contrato, el **"PODER EJECUTIVO",** a través del área requirente, establecerá con el **"PROVEEDOR"** otro plazo, que le permita subsanar el incumplimiento que hubiere motivado el inicio del procedimiento. El convenio modificatorio se celebrará en términos de lo dispuesto por los artículos 68 último párrafo y 69 de la Ley.

En estos casos, establecerá el límite de incumplimiento a partir del cual podrán cancelar total o parcialmente las partidas o conceptos no entregados, o bien rescindir el contrato en los términos de la presente cláusula.

Cuando por motivo del atraso en la entrega de los bienes o el procedimiento de rescisión se ubique en un ejercicio fiscal diferente a aquel en que hubiere sido adjudicado el contrato, el **"PODER EJECUTIVO"** podrá recibir los bienes, previa verificación de que continúa vigente la necesidad de los mismos y se cuenta con partida y disponibilidad presupuestaria. Debiendo modificarse la vigencia del contrato con los precios originalmente pactados. Cualquier pacto en contrario a lo dispuesto en esta cláusula se considerará nulo.

VIGÉSIMA PRIMERA. DE LA AUSENCIA DE RELACIÓN LABORAL, CIVIL, PENAL, MERCANTIL O DE CUALQUIER ÍNDOLE CON PERSONAS O EMPLEADOS QUE CONTRATE EL PROVEEDOR PARA EL CUMPLIMIENTO DEL PRESENTE CONTRATO. El **"PROVEEDOR"** reconoce que por tratarse de un contrato de adquisición no le son aplicables las leyes laborales y que será responsable de todas las disposiciones fiscales y obrero patronales que se deriven bajo este régimen. Asimismo, el **"PODER EJECUTIVO"** no reconoce ninguna otra responsabilidad más que el pago por la adquisición de los bienes pactados en el presente contrato.

El **"PROVEEDOR"** se compromete a dejar a salvo al **"PODER EJECUTIVO"** de cualquier controversia, juicio o conciliación laboral, civil, penal, mercantil que se derivara durante la vigencia del presente contrato como consecuencia de las personas o empleados que contrataré para cumplimiento del presente contrato.

VIGÉSIMA SEGUNDA. DE LA CONFIDENCIALIDAD. "LAS PARTES" convienen que toda la información que se genera entre ellas, materia de este contrato que contenga datos personales y/o cualquier otra información relacionada con las especificaciones técnicas de los bienes tendrá para **"LAS PARTES"** el carácter de reservado, salvo aquella que deba de ser difundida de acuerdo a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Morelos, por lo que dicha información solo podrá ser utilizada para el efecto de las obligaciones contenidas en el presente contrato.

VIGÉSIMA TERCERA. DE LA CESIÓN DE DERECHOS Y OBLIGACIONES. Ninguna de **"LAS PARTES"** podrá ceder, transferir o subcontratar parcial o totalmente los derechos y obligaciones derivadas del presente contrato a personas físicas o morales distintas al **"PROVEEDOR"**. Excepcionalmente, cuando existan causas o riesgos debidamente justificados, que pongan en peligro las operaciones de un programa prioritario o puedan ocasionar consecuencias graves, con la autorización expresa previa de la Fiscalía y las Secretarías de la Contraloría y Hacienda, podrá hacerse la subcontratación o cesión correspondiente, modificando el contrato con los requisitos establecidos por la Ley y estableciendo nuevas garantías.

VIGÉSIMA CUARTA. DE LA VIGENCIA. Las obligaciones contractuales iniciaran a partir de la notificación del fallo de la Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional número UPAC-IE-N38-2016 y concluirá con la entrega total de los bienes a más tardar el veintitrés de diciembre del año dos mil dieciséis a entera satisfacción del área requirente.

VIGÉSIMA QUINTA. DE LOS DOMICILIOS DE LOS CONTRATANTES. Ambos contratantes señalan como sus domicilios para oír y recibir toda clase de notificaciones, avisos, comunicaciones y resoluciones administrativas o judiciales que se produzcan con motivo de este contrato, los siguientes:

Del **"PODER EJECUTIVO"**: El ubicado en Calle Nueva Italia No. 5, Colonia Lomas de la Selva, C.P. 62270, Cuernavaca, Morelos.

Del **"PROVEEDOR":** El ubicado

Los contratantes se obligan, en el caso de cambiar sus respectivos domicilios, a notificarse mutuamente y por escrito dichos cambios. La omisión en el cumplimiento de esta obligación, traerá como consecuencia la validez de las notificaciones, aún las de carácter judicial que se realicen en los domicilios originalmente señalados

VIGÉSIMA SEXTA. NORMATIVIDAD. "LAS PARTES", se obligan a sujetarse estrictamente para la ejecución del presente contrato, a todas y cada una de las cláusulas que lo integran, a lo señalado por la Ley sobre Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del Poder Ejecutivo del Estado Libre y Soberano de Morelos, Ley de Presupuesto, Contabilidad y Gasto Público del Estado de Morelos, y a lo previsto en el Decreto ciento veintidós por el que se aprueba el Presupuesto de Egresos del Gobierno del Estado de Morelos para el ejercicio fiscal del 1º de Enero al 31 de Diciembre del 2016, al Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del Poder Ejecutivo del Estado Libre y Soberano de Morelos y a falta de disposiciones expresas se aplicará supletoriamente lo dispuesto en la Ley de Procedimiento Administrativo para el Estado de Morelos, el Código Civil para el Estado Libre y Soberano de Morelos y el Código Procesal Civil para el Estado Libre y Soberano de Morelos, y todas aquellas disposiciones jurídicas y administrativas que se encuentran vigentes en materia de adquisiciones.

VIGÉSIMA SÉPTIMA. DE LA SUPLETORIEDAD. Todo lo señalado en el presente contrato, se encuentra sujeto a lo solicitado en las bases y junta de aclaraciones de la Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional número UPAC-IE-N38-2016, referente a la adquisición de software para la solicitud y expedición de constancias de antecedentes no penales, para Fiscalía General del Estado Morelos, a la Ley y su Reglamento y demás disposiciones jurídicas aplicables, lo no previsto en el presente contrato se estará sujeto a lo establecido en las anteriores.

VIGÉSIMA OCTAVA. JURISDICCIÓN. En caso de controversia suscitada con motivo de la interpretación y cumplimiento de las estipulaciones contenidas en este contrato, las partes se someten a la jurisdicción de los Tribunales Competentes del Primer Distrito Judicial en el Estado de Morelos, con residencia en la Ciudad de Cuernavaca, Morelos; renunciando el **"PROVEEDOR"** en forma expresa al fuero que pudiere corresponderle en razón de sus domicilio presente o futuro.

Leído que fue el presente instrumento enteradas las partes de su valor, fuerza legal, validez, contenido y alcance legal del presente instrumento jurídico, lo ratifican y firman por triplicado en la Ciudad de Cuernavaca, Morelos, a los ocho días del mes de diciembre del año dos mil dieciséis.

POR EL "PODER EJECUTIVO" | **POR EL "PROVEEDOR"**

MTRO. JAVIER PÉREZ DURÓN.
FISCAL GENERAL DEL ESTADO DE MORELOS.

MTRO. FERNANDO SOLÍS GODÍNEZ.
DIRECTOR GENERAL DE LA UNIDAD DE DESARROLLO PROFESIONAL Y ADMINISTRACIÓN DE LA FISCALÍA GENERAL DEL ESTADO DE MORELOS.

LIC. JORGE SALAZAR ACOSTA.
TITULAR DE LA UNIDAD DE PROCESOS PARA LA ADJUDICACIÓN DE CONTRATOS DE LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN DEL PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE MORELOS.

LA PRESENTE HOJA DE FIRMAS CORRESPONDE AL CONTRATO DE ADQUISICIÓN DE SOFTWARE PARA LA SOLICITUD Y EXPEDICIÓN DE CONSTANCIA DE ANTECEDENTES NO PENALES, PARA LA FISCALÍA GENERAL DEL ESTADO DE MORELOS, QUE CELEBRA EL PODER EJECUTIVO Y LA PERSONA MORAL DENOMINADA AQUA INTERACTIVE, S. DE R.L DE C.V., DE FECHA OCHO DE DICIEMBRE DEL AÑO DOS MIL DIECISÉIS, POR UN MONTO TOTAL DE $2,000,000.00 (DOS MILLONES DE PESOS 00/100 M.N.), DERIVADO DE LA INVITACIÓN A CUANDO MENOS TRES PERSONAS NACIONAL NÚMERO UPAC-IE-N38-2016, CONSTANTE DE DIECIOCHO FOJAS ÚTILES----------

"ANEXO UNO"

PROPUESTA TÉCNICA DEL PROVEEDOR

DEL CONTRATO DE ADQUISICIÓN DE SOFTWARE PARA LA SOLICITUD Y EXPEDICIÓN DE CONSTANCIAS DE ANTECEDENTES NO PENALES, PARA LA FISCALÍA GENERAL DEL ESTADO DE MORELOS, LA CUAL FORMA PARTE INTEGRAL DEL CONTRATO NÚMERO UPAC/ADQ150/2016, QUE CELEBRA POR UNA PARTE EL PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE MORELOS, Y POR LA OTRA PARTE LA PERSONA MORAL DENOMINADA AQUA INTERACTIVE, S. DE R.L DE C.V., REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR EL EN SU CARÁCTER DE REPRESENTANTE LEGAL.

aquainteractive
Innovaciones Tecnológicas

PROPUESTA DE SERVICIOS DE DESARROLLO

MÓDULO PARA LA ATENCIÓN, GESTIÓN Y EMISIÓN DE CARTAS DE ANTECEDENTES NO PENALES

MÓDULO PARA EL OTORGAMIENTO REMOTO DE CITAS A VÍCTIMAS EMERGENTES

NOVIEMBRE 2016

aquainteractive
Innovaciones Tecnológicas

Contenido

Propuesta De Servicios de Desarrollo 1

Resumen Ejecutivo 3

Nuestro Entendimiento 3

Propuesta 6

I. Módulo para la Atención, Gestión y Emisión de Cartas de Antecedentes No Penales 6

Áreas de Mejora 22

Entregables 25

II Módulo para el Otorgamiento Remoto de Citas a Víctimas Emergentes 28

Áreas de Atención Obligatoria 40

Áreas de Mejora 42

Entregables 44

aquainteractive
Innovaciones Tecnológicas

Resumen Ejecutivo

Ante todo agradecemos la invitación que nos ha sido otorgada para participar en el proceso de selección de desarrolladores para los módulos de "Atención, Gestión y Emisión de Cartas de Antecedentes No Penales" y el módulo para el "Otorgamiento Remoto de Citas a Víctimas Emergentes", que sabemos representan dos proyectos estratégicos en la mejora de servicios que la actual administración estatal se ha planteado.

Presentamos a través de este documento nuestra propuesta de servicios que observa y atiende a detalle los diferentes elementos directivos, de restricciones y visión que se manifiestan en la respectiva convocatoria.

Aunque sin duda deberemos aprender mucho sobre los servicios que serán apoyados a través de los módulos solicitados, ponemos a sus órdenes nuestra experiencia en el desarrollo de sistemas y soluciones basados en tecnologías de cómputo y comunicaciones.

Esperamos que nuestra propuesta esté acorde a las expectativas de soluciones y servicio que las responsabilidades de las áreas de la Fiscalía requieren.

Hemos estructurado el documento de tal manera que sea posible:

a) Identificar nuestra visión de las necesidades presentadas.
b) Presentar los requerimientos solicitados en el orden especificado para facilitar las labores de evaluación de esta propuesta.
c) Presentar como anexos los documentos que como descripción, oferta o evidencia acompañan la propuesta sin perder el orden requerido.

Nuestro Entendimiento

El proceso actual de Emisión de Cartas (Constancias) de Antecedentes No Penales, si bien es funcional en cuanto a que otorga dichas cartas ofrece una gran cantidad de áreas de oportunidad ya que:

1) Obliga a los solicitantes a ajustarse a un servicio limitado en horarios poco apropiados, pues se hacen filas desde las 5 de la mañana y se recibe gente hasta poco después de las 12 del día.
2) Los solicitantes realizan múltiples visitas al no conocer de antemano los requisitos.
3) Los solicitantes realizan múltiples filas entre los procesos actuales lo que implica pérdida de tiempo.
4) Los solicitantes están expuestos a gestores inescrupulosos que aumentan los costos de dicho trámite y distorsionan la captación de la información.
5) Los solicitantes deben presentarse al menos dos veces en diferentes días para solicitar y recoger su constancia.
6) Entre otras.

En cuanto al módulo de otorgamiento de citas a víctimas, también entendemos que:

1) Las víctimas o sus representantes y familiares acuden sin saber casi nada de lo que se les pedirá o necesitarán acreditar los que hace que sus primeros acercamientos sean infructuosos.
2) No sólo infructuosos, sino que con frecuencia y para delitos con término o cuyas evidencias se pierden o perecen rápidamente dicha situación hace que la acreditación se lesione.
3) Al ser diversos los servicios de la Fiscalía varios de ellos no son atendidos oportunamente pues las víctimas no tienen forma de saber el orden o necesidades de procedimiento de los delitos sufridos lo que hace complejo el seguimiento de los apoyos y servicios otorgados por la propia Fiscalía.
4) Los tiempos de espera de las víctimas pueden ser demasiado largos al no haber sincronía entre la disponibilidad de recursos y personas en la propia Fiscalía y la forma y tiempos en que los usuarios víctimas se acercan a dichos servicios y personas.

Tanto para la solicitud de cartas como para la atención de víctimas de delitos se ha observado que:

- Se identifica que algunos de los procesos actuales son innecesarios y su digitalización puede hacerlos de manera más rápida.
- Se identifica que el uso de procesos y servicios en línea puede disminuir tanto la carga de trabajo interna como los tiempos y actividades con desplazamientos de los solicitantes.

Entendemos que de manera particular y precisa los objetivos de los módulos son:

Para la Emisión de Constancias:
Reducir significativamente el tiempo y visitas invertidos por los usuarios demandantes del servicio, brindarles opciones flexibles en tiempo y espacio de segmentos importantes del trámite como el pago, sin reducir la confiablidad del proceso actual y transparentar el proceso de principio a fin para evitar la intromisión de agentes externos, y la percepción de trato preferencial.

Para la Atención de Víctimas:
Reducir significativamente el tiempo y visitas invertidos por los usuarios (víctimas de delitos y sus representantes), demandantes de los servicios del ministerio público, en el primer contacto y seguimiento de sus demandas y trámites jurídicos. Brindarles opciones flexibles en tiempo y espacio, sin reducir el rigor legal de los procesos actuales.

Ambos servicios son otorgados a través de la Fiscalía que es una de las áreas del Gobierno Estatal, que entre sus propósitos y objetivos están los de:

1) Brindar servicios más eficientes y confiables.
2) Reducir los tiempos de servicio y los costos a los solicitantes de sus servicios.
3) Proporcionar orientación oportuna y transparente a los solicitantes.
4) Brindar flexibilidad de atención a los solicitantes de servicios.
5) Brindar opciones remotas de servicio aprovechando las nuevas tecnologías de cómputo y comunicaciones.

aquainteractive
Innovaciones Tecnológicas

6) Brindar experiencias cálidas y satisfactorias de servicio a los solicitantes.

Entendemos que nuestra propuesta será de valor en la medida que sea acorde a los objetivos y lineamientos, la visión, misión y metas de la actual administración estatal, por lo que al desarrollarla hemos tomado en cuenta todos los aspectos señalados.

aquainteractive
Innovaciones Tecnológicas

Propuesta

I. Módulo para la Atención, Gestión y Emisión de Cartas de Antecedentes No Penales.

Requisito	Respuesta
1) Una descripción del entendimiento del desarrollador del proceso actual presentado.	La comprensión y el entendimiento desde un punto de vista formal requieren: a) La identificación de los componentes de un todo. b) La descripción de las relaciones entre los componentes de ese todo. Atendiendo a ello y al diagrama que se nos ha proporcionado como parte de la definición del proceso actual podemos decir que en cuanto a lo que de él se desprende y de las diversas descripciones el modelo actual se constituye de: a) Identificación de componentes: a) Los solicitantes de las cartas b) Las personas que atienden en la fila. c) El jefe del módulo d) La persona que toma la fotografía e) Prestadores de servicio social f) Coordinador Central g) La caja donde se realiza el pago (externa) h) La documentación que presenta el usuario i) El sistema SICAP j) El sistema AFIS k) Solicitudes Históricas l) Sentencias - Resoluciones m) Constancias. b) Descripción de relaciones: a) Los solicitantes de las cartas acuden al área de la Fiscalía encargada a solicitar cartas que les son por lo regular requeridas por potenciales patrones o por patrones actuales en áreas de seguridad que necesitan regularmente de este instrumento. b) Los solicitantes son atendidos en una fila por personas dedicadas a ello que los orientan sobre su documentación verifican que este completa y les orientan sobre posibles requisitos no cumplimentados. c) Entre los requerimientos están por ejemplo el pago del servicio en una caja oficial.

	d) Cuando los solicitantes cubren todos los requisitos de la primera fila son atendidos a través de una plataforma llamada SICAP donde se captura la información básica de cada solicitante. e) Con la información recolectada en el SICAP donde son relevantes datos como la CURP del solicitante se realizan búsquedas en AFIS que es una plataforma externa que incluye los antecedentes de las personas que han sido indiciadas o procesadas penalmente. f) Hay algunos procesos auxiliares para aquellos que se encuentran en las bases de AFIS y también para aquellos que piden la constancia por más de una vez g) El resultado más común y que da sentido al servicio es que el solicitante no se encuentre en calidad de indiciado ni procesado, por lo que es acreedor a la constancia correspondiente. h) Las cartas son preparadas y firmadas por el Coordinador Central, de modo que por ello se requiere su permanencia física y el usuario debe acudir en fecha posterior a recoger dicha carta. i) En caso de presentar antecedentes la carta o constancia da cuenta de ello. j) Existe el caso de que el indiciado o procesado haya sido encontrado inocente o sin responsabilidad para ello existe un instrumento adicional llamado sentencia que cuando es liberadora se incluye como referente. k) Típicamente la constancia tiene una validez de 6 meses a partir de su emisión y entrega al solicitante.
2) Una descripción de la metodología de desarrollo que utilizará.	Debido a que el tiempo de desarrollo es extremadamente corto, sólo puede utilizarse la metodología Scrum. **Scrum** es el nombre con el que se denomina a los marcos de desarrollo ágiles caracterizados por: • Adoptar una estrategia de desarrollo incremental, en lugar de la planificación y ejecución completa del producto. • Basar la calidad del resultado más en el conocimiento tácito de las personas en equipos auto organizados, que en la calidad de los procesos

empleados.

- Solapamiento de las diferentes fases del desarrollo, en lugar de realizar una tras otra en un ciclo secuencial o en cascada.

Este modelo fue identificado y definido por Ikujiro Nonaka e Hirotaka Takeuchi a principios de los 80, al analizar cómo desarrollaban los nuevos productos las principales empresas de manufactura tecnológica: Fuji-Xerox, Canon, Honda, NEC, Epson, Brother, 3M y Hewlett-Packard (Nonaka & Takeuchi, The New New Product Development Game, 1986).

En 1995, Ken Schwaber presentó "Scrum Development Process" en OOPSLA 95 (Object-Oriented Programming Systems & Applications conference)(SCRUM Development Process), un marco de reglas para desarrollo de software, basado en los principios de Scrum, y que él había empleado en el desarrollo de Delphi, y Jeff Sutherland en su empresa Easel Corporation (compañía que en los macrojuegos de compras y fusiones, se integraría en VMARK, y luego en Informix y finalmente en Ascential Software Corporation).

SCRUM es un modelo de referencia que define un conjunto de prácticas y roles, y que puede tomarse como punto de partida para definir el proceso de desarrollo que se ejecutará durante un proyecto. Los roles principales en Scrum son el ***Scrum Master*** *(Equiparable al Administrador de Proyecto)*, que procura facilitar la aplicación de scrum y gestionar cambios, el **Dueño del Producto o Servicio**, que representa a los Interesados externos o internos, y el **Equipo** que ejecuta el desarrollo y demás elementos relacionados con él. Durante cada ***sprint***, un periodo entre una y cuatro semanas (la magnitud es definida por el equipo y debe ser lo más corta posible para este proceso será de menos de una semana), el equipo crea un incremento de software *potencialmente entregable* (utilizable). El conjunto de características que forma parte de cada sprint viene de la **Bitácora de Producto**, que es un conjunto de requisitos de alto nivel priorizados que definen el trabajo a realizar (PBI, Product Backlog Item por sus siglas en inglés). Los elementos de la Bitácora de Producto que forman parte del sprint se determinan durante la reunión de Planeación del *Sprint*. Durante esta reunión, el Dueño del Producto

	o Servicio identifica los elementos de la Bitácora de Producto que quiere ver completados y los hace del conocimiento del equipo. Entonces, el equipo conversa con el Dueño del Producto o Servicio buscando la claridad y magnitud adecuadas (Cumpliendo el INVEST) para luego determinar la cantidad de ese trabajo que puede comprometerse a completar durante el siguiente sprint. Durante el sprint, nadie puede cambiar la Bitácora del Sprint, lo que significa que los requisitos están congelados durante el sprint. Scrum permite la creación de equipos auto organizados impulsando la colocalización de todos los miembros del equipo, y la comunicación verbal entre todos los miembros y disciplinas involucrados en el proyecto. Un principio clave de Scrum es el reconocimiento de que durante un proyecto los clientes pueden cambiar de idea sobre lo que quieren y necesitan (a menudo llamado *requirements churn*), y que los desafíos impredecibles no pueden ser fácilmente enfrentados de una forma predictiva y planificada. Por lo tanto, Scrum adopta una aproximación pragmática, aceptando que el problema no puede ser completamente entendido o definido, y centrándose en maximizar la capacidad del equipo de entregar rápidamente y responder a requisitos emergentes.
3) Una descripción de modelo de módulo que pretende desarrollar para cubrir los objetivos señalados en el apartado Objetivos del Nuevo Módulo. La descripción debe cubrir: a. Diagrama general del nuevo proceso propuesto por el desarrollador.	El diagrama del proceso propuesto se encuentra en el Anexo A "Diagrama de Proceso Emisión de Cartas".
b. Detalle de entradas y salidas de cada etapa del proceso.	El detalle de entradas y salidas del proceso se encuentra en el Anexo A "Diagrama de Proceso Emisión de Cartas".
c. Detalle de los roles involucrados en cada etapa del modelo de proceso propuesto.	El detalle de roles involucrados se encuentra en el Anexo B "Roles Proceso Emisión de Cartas".
d. Fundamentación técnica o tecnológica que lo permita o limite.	**Primer Contacto e Inicio de Trámite** **Paso** — **Fundamentación** A — Es fácil en la actualidad consultar los servicios de gobierno en internet ya sea de manera general o directamente los de la Fiscalía. Cualquier persona con equipo de cómputo personal,

	rentado en un café internet o desde un dispositivo móvil.
B	Una vez en la página del Gobierno del Estado o de la Fiscalía, es muy sencillo colocar banners y ligas hacia la página Web del Módulo de Cartas.
C	La página principal del Módulo o la página que los potenciales solicitantes vean por primera vez contendrá: a) Una descripción de lo que son los servicios de emisión de cartas de antecedentes no penales. b) Una descripción del proceso que debe seguirse. c) Los requisitos generales para realizar dicho proceso. d) Orientación directa sobre el proceso inicial sobre el pago del servicio.
D	Para que los usuarios puedan pagar, se brindan opciones de pago como bancos y otros sistemas de captación ligados al servicio tributario del estado, dichos sistemas ya operan para diversos servicios, se trata de un servicio adicional codificable fácilmente para receptores de pagos diversos y el servicio tributario estatal.
E	Los recibos de pago por diseño se han foliado de tal modo que a través de dicho folio único puedan registrarse los siguientes pasos del sistema-módulo.

Captura de Información y Agenda de Cita

Paso	Fundamentación
A	Capturar los datos de un recibo de pago como forma de iniciar un proceso en línea no tiene mayor problema, se incluirán para favorecer y facilitar esta actividad imágenes e instrucciones muy gráficas al respecto.
B	Capturar los datos generales básicos de un solicitante no representa mayor problema ni para el sistema ni para ningún solicitante pues se trata de información común.
C	Nuevamente desde el punto de vista de identificación de la información cualquier solicitante puede identificar con facilidad sus rasgos particulares y el módulo puede incluirlos sin ningún problema pues se trata de información común.

D	Se trata básicamente de ofrecer a los solicitantes espacios disponibles de acuerdo a la carga de trabajo enfrentada para cada día, cosa que se puede controlar sin problemas desde el módulo pues se trata de registro y verificación dinámica de información cosa común y regular en cualquier sistema.
E	Se trata de presentar información de localización, orientación, requisitos y sugerencias fácilmente programable.
F	Los solicitantes que no cuenten con impresora pueden acudir a cualquier café internet a imprimir su cita, cosa que actualmente es común y fácil de realizar por la oferta de servicios de cómputo que hay en toda la entidad. En caso de no contar con experiencia en impresión las personas que atienden dichos lugares pueden realizar la impresión respectiva.

Atención en Cita

Paso	Fundamentación
A	Para los solicitantes será más factible asistir a una cita en horarios de oficina y servicio normal que como lo hace actualmente desde las 5 de la mañana.
B	Será mucho más fácil para los responsables de fila recibir a los solicitantes con papeles completos, trámite pagado y una cita impresa que los identifica, clasifica y presenta de manera detallada y completa, se pretende que los rechazos en fila primaria se abatan reduciendo la carga de trabajo en fila inicial.
C	Asignar un turno local con información prellenada para básicamente mantener las filas en operación constante es una forma inteligente de administrar la carga de trabajo y hacer que la atención fluya reduciendo significativamente el tiempo de atención en ventanilla.
D	Se pretende que la cita impresa contenga un número de folio, e incluso un código de barras, lo que permita identificar al solicitante con la cita que precargó de manera remota lo que reducirá significativamente los tiempos de captura y los potenciales errores de captura en sitio. Recuperar un número de folio-trámite es algo

	común y simple que cualquiera puede hacer.
E	El usuario presentará físicamente documentos que ya declaró en el registro de su cita por lo que quien lo atiende simplemente verifica que la lista precapturada coincida con los documentos presentados por el usuario, básicamente verificando su autenticidad en originales.
F	La toma de fotografía puede ligarse al registro del usuario, se trata de una operación interna sencilla de realizar de modo que la documentación que conforma el expediente del usuario mantiene fácilmente integridad en las bases de datos digitales.
G	Se propone el uso de lectores de huellas múltiples que ya se ofertan en el mercado y han demostrado ahorrar tiempo y mantener la integridad de conjuntos de huellas y posiciones de manera más confiable. Se trata de otra operación cuyo desempeño podrá realizarse en menor tiempo y con mayor confiabilidad.
H	Los sistemas de digitalización de documentos existen desde hace décadas, los equipos y estándares que permiten su operación son bastante maduros y permiten realizar dicha operación de manera más dinámica y eficiente que cualquier proceso de documentación física manual tradicional.
I	De acuerdo a la capacidad de respuesta en cuanto a los procesos internos de consulta el responsable de la atención al usuario le podrá dar opciones de modo que: espere por su carta en la misma visita, trate de obtenerla vía internet de modo que pueda retirarse sin necesidad de esperar e incluso pueda regresar posteriormente, pero habiendo verificado el estado de su trámite de manera remota evitando visitas innecesarias. En todos los casos la factibilidad es posible debido a la identificación interna de la carga de trabajo y a no depender de firmas físicas sino electrónicas de alta disponibilidad inmediata.

Consulta de Antecedentes

Paso	Fundamentación
A	La consulta a AFIS que es un módulo de un sistema externo no se

	ve afectada, sino que permanece igual, en todo caso su complejidad se reduce y su confiabilidad aumenta debido al uso obligatorio de CURP en vez de nombre.
	B — Las firmas electrónicas son más fáciles de emitir y proteger que las firmas tradicionales, también son más fáciles de producir y distribuir pues no dependen de la disponibilidad física de la persona que firma sino del sistema que las administra.
	C — La impresión de constancias no cambia en su nivel de complejidad y en cambio puede y debe beneficiarse con la inclusión de elementos de seguridad, mismos que son administrados por la plataforma y simplemente operados en la impresión sin aumentar la complejidad de operación a los operadores del módulo.

Entrega de Cartas

Paso	Fundamentación
A	Los sistemas de cómputo son excelentes instrumentos para imprimir documentos, o distribuirlos de manera remota a través de la web e incluso para brindar servicios de consulta a terceros de manera clasificada, segura y ordenada.

e. Fundamentación operativa-organizacional que lo permita o limite.	De acuerdo a la descripción original y las personas que ya existen en los procesos actuales la operación es posible pues: 1. Una parte importante de la información es brindada a los usuarios a través de la página web de manera eficiente, permanente y remota. 2. Hay una parte de orientación que puede ser realizada por un ayudante en línea a través de un chat, dicha actividad ya se realiza tanto para chat como para atención telefónica a través de número 800, se pretende capacitar a los ayudantes que actualmente brindan el servicio en los temas de este módulo. 3. Los solicitantes se presentan habiendo realizado su pago en las condiciones que más les convengan, habiendo precapturado su información básica y con documentación conocida de modo que requieren de menos visitas aliviando la carga de trabajo de quienes reciben a la

	gente. 4. La función de recibir a los solicitantes y revisar sus documentos ya existe y se prevé que la orientación de los usuarios a través del sistema reduzca su carga de trabajo. 5. El trabajo de los Usuarios Internos del Módulo se verá reducida debido al uso de números de folio y códigos de barra de fácil lectura (actualmente dicha tecnología se usa en tiendas de conveniencia), los Usuarios Internos recibirán orientación y capacitación en la operación de los folios y su captura. 6. Los procesos de toma de fotografía ya se realizan, simplemente se brindará capacitación en la actualización de dicha toma a través del nuevo módulo. 7. La toma de huellas digitales a través de lectores múltiples es de hecho menos complicada que la lectura de huellas individuales. 8. Los procesos de digitalización documental también pueden ser mostrados al personal actual pues no implican operaciones ni conocimientos especialmente complejos. 9. La orientación sobre las opciones de entrega-recepción de la carta correspondiente a los solicitantes no se percibe como compleja de modo que pueda ser realizada por los usuarios del módulo previa capacitación-actualización.
f. Fundamentación sobre la factibilidad económica de su implantación.	Es posible analizar los impactos económicos del nuevo modelo a través de clasificar sus potenciales costos de operación. a) Costos al Solicitante 1. Costo oficial del trámite. Dicho costo no se ve afectado. 2. Traslados. Se reduce al reducir también traslados pues acude cuando ya conoce y ha realizado la captación de sus documentos obligatorios. 3. Copias. Se reduce pues ya no necesita presentar copias sólo originales para cotejo, las copias son sustituidas por la digitalización en el módulo. 4. Dádivas. Se reducen pues los usuarios al recibir orientación directa no requieren de los gestores que les solicitan pagos o les venden

	copias y documentos ahora innecesarios. b) Costos de operación del Módulo 1. El costo de operación del Módulo es marginal pues la Fiscalía ya cuenta con servidores y servicios operando, el Módulo simplemente se suma a infraestructura de cómputo ya existente. 2. La infraestructura necesaria en cuanto a equipo de cómputo, servicios de digitalización, etc. ya existen, sólo se invertirá en lectores múltiples de huellas digitales, impresoras térmicas y la pantalla que mostrará los turnos, lo cual es reducido comparado con los tiempos liberados que permitirán atender a más solicitantes. 3. El tiempo y recursos empleados para brindar ayuda en chat y línea telefónica se optimizan pues ya existen para otros servicios y su operación se prevé marginal para la capacidad instalada actual. 4. El tiempo y recursos empleados en la línea de recepción se reducen. 5. El tiempo y recursos empleados en la ventanilla de servicio se reducen gracias a los datos prellenados y al uso de lectores de barras. 6. El tiempo y recursos empleados en la toma de documentos, fotografías y huellas se reducen pues las huellas múltiples requieren una sola toma rápida e integrada, la recepción y almacenamiento de documentos digitales es ínfima con respecto a la recepción y almacenamiento de documentación física. 7. Se evita el costo de polvos y tintas para la toma tradicional de huellas. 8. En cuanto a la impresión de constancias se recomienda su impresión en color lo que potencialmente puede aumentar sus costos, sin embargo, existen opciones para mantener o reducir el costo de operación pues: i. El costo puede ser trasladado al Solicitante mediante la impresión remota. ii. Pueden aprovecharse los ahorros en el polvo de huellas digitales físicas tradicionales. iii. Puede mantenerse el costo a través de impresión blanco y

aquainteractive
Innovaciones Tecnológicas

negro pues los códigos de seguridad de la carta pueden imprimirse en blanco y negro.

g. Indicadores comparativos de tiempo, opciones y operaciones que permitan identificar los ahorros, mejoras y reducciones al usuario final.

Nos basaremos en los indicadores de referencia marcados en la convocatoria a saber:

Paso	Entrada	Salida	Tiempo Promedio
1 Solicitar turno	--	Ficha turno	1 hora
2 Formatos	Documentación a revisión	Formato a llenar	15 minutos
3 Pago	Identificación de pago	Recibo	1 hora
4 Integración	Documentos y copias	Acceso a SICAP	30 minutos
5 Fotos y huellas	Cara, huellas dactilares digitales	Registro SICAP	5 minutos
6 Huellas físicas	Huellas y polvos	Registro en papel	10 minutos
7 Filtro 1	Nombre/CURP	(No) Antecedentes	1 minuto
8 Filtro 2	Nombre/CURP	(No) Antecedentes	1 minuto
9 Firma	Carta para firma	Carta Rubricada	24 horas

Los pasos 1, 2 y 3 suman 2 horas y 15 minutos, pero además implican que debe presentarse a las 5 de la mañana el solicitante para conseguir dicho turno aún antes de abrir lo que agrega al menos 2 horas a dicha suma de procesos además de los costos de transporte y demás necesarios (4 horas + 15 minutos + Riesgo de repetición).

Bajo el Proceso propuesto el usuario invierte:
5 minutos en la liga o búsqueda general
15 minutos en el sitio principal de cartas
30 minutos en pagar en banco cercano
5 minutos para registrar su cita

5 minutos en revisar sus documentos en fila para otorgamiento de turno local.
Es decir: 1 hora sin riesgos de repetición vs 4 horas 15 minutos, con una gran reducción.

Para el **paso 4** integración a SICAP el tiempo es de 30 minutos, mediante el esquema propuesto se lee un código de barras (1 minuto), se escanean los documentos (1 minuto), y el módulo integra los registros correspondientes la visualización de los documentos puede hacerse en menos de 3 minutos.
Es decir: tiempo tradicional 30 minutos vs 5 minutos en el nuevo módulo.

Para el **paso 5** fotos y huellas en 5 minutos el módulo prevé una reducción al escanear 5 huellas en vez de una cada vez, sin embargo, esto sólo se prevé reduzca de 5 a 3 minutos el proceso no es una reducción importante por si misma.
Es decir: 5 minutos vs 3 minutos.

Para el **paso 6** huellas físicas en 10 minutos el paso ya no se requiere.
Es decir: 10 minutos vs 0 minutos.

Los **pasos 7 y 8** se realizarán de la misma manera e incluso en uno de ellos la herramienta es el AFIS que es externo y no tendrá cambios.
Es decir 2 minutos vs 2 minutos.

Paso 9 entrega de la carta firmada en 24 horas es una parte del proceso que puede reducirse fácilmente a menos de una hora y en algunos casos hasta unos 10 minutos, ya que el usuario simplemente puede hacerlo por sí mismo, en remoto, sin tener que volver a acudir.
Es decir: 24 horas vs 1 hora.

Como indicador manejaremos el contraste simple de los tiempos para las etapas referenciadas:

Proceso Actual	Proceso

aquainteractive
Innovaciones Tecnológicas

	Propuesto
29 horas 12 minutos	2 horas 10 minutos

Con las siguientes observaciones:
Los traslados básicos casa – Fiscalía no se consideran pues son equivalentes.
No se ha considerado el hecho de que bajo el sistema actual algunos procesos deben repetirse varias veces por parte del solicitante.

4) Calendario por etapas del proceso de desarrollo del sistema que incluya al menos:
- Etapa de definición de módulos y componentes.
- Etapa de programación de módulos y componentes.
- Etapa de prueba funcional de módulos y componentes integrados.
- Etapa de prueba bajo presión de módulos y componentes integrados.
- Etapa de documentación de módulos y componentes integrados.
- Etapa de transición/transferencia de módulos y componentes.
- Etapa de elaboración de manuales de usuario, y capacitación en la operación.
- Puntos de reunión para información de avances, seguimiento, reportes y productos parciales.

Este es el Calendario de Actividades

Etapas	Semanas			
	1	2	3	4
Definición de módulos y componentes.	X			
Programación de módulos y componentes.	X	X	X	
Prueba funcional de módulos y componentes integrados.		X	X	X
Prueba bajo presión de módulos y componentes integrados.			X	X
Documentación de módulos y componentes integrados.				X
Transición/transferencia de módulos y componentes.				X
Elaboración de manuales de usuario, y capacitación en la operación.			X	X

5) Descripción de las herramientas de software que usará para la versión operativa, dichas herramientas deberán ser compatibles con los servicios actuales y la infraestructura del área de sistemas de la Fiscalía entre los que se

Herramientas de Software

De acuerdo a las herramientas que ya se usan el desarrollo se basará en:
a. Servidores
   i. Sistema Operativo Linux
   ii. Servidor Web XAMPP 3.2 o superior

cuentan: a. Servidores i. Sistemas Operativo: Windows Server 2008 o superior/ Linux Compatible ii. Servidor Web XAMPP 3.2 o superior iii. Administrador de Bases de Datos: MySQL/Oracle iv. Web Services: AJAX v. Generador de Reportes: Navicat Premium 11.2 o superior: b. Clientes i. Navegadores: Google Chrome 50 o superior/ Opera 40 o superior. ii. Windows 7.0 o superior	iii. Administrador de base de datos MySQL iv. Web Services AJAX v. Generador de Reportes Navicat Premium 11.2 o superior b. Clientes i. Navegador: Google Chrome 50 o superior. ii. Sistema Operativo: Windows 7 o superior. No se considera ningún software adicional.
6) Descripción de los equipos y herramientas de hardware, actualmente las áreas operativas cuentan con el listado que se presenta a continuación, el proponente deberá describir hardware adicional en caso necesario: a. Servidores. i. 2 núcleos Xeon Intel. ii. 8 GB RAM. iii. 1 disco duro de 150 GB de Almacenamiento. b. Máquinas de consulta externa (usuarios externos) i. Memoria 1 GB o superior. ii. Procesador de 1.5 Ghz o superior. c. Máquinas de operación interna (11 Computadoras) i. 4 ventanilla ii. 3 Uso externo de los ciudadanos iii. 3 Supervisión AFIS/SICAP	**Equipos y Herramientas** Se tomarán en cuenta las descripciones de los equipos existentes para realizar pruebas en equipos de rendimiento equivalente para asegurar una operación adecuada. En cuanto a los equipos que se solicitan se proveerá el siguiente equipamiento: a. 4 Lectores múltiples (palmares) de una sola toma por mano. b. 3 Impresoras térmicas para despacho de turnos. c. Pantalla de turno. Se propone: No se contempla proveer ningún equipo adicional a los enlistados arriba.

iv. 1 Scanner.

d. Instrumentos auxiliares como 4 de códigos de barras Datalogic TD1100.
e. Instrumentos auxiliares 4 cámaras cisco Logitech VT III.
f. Instrumentos auxiliares lectores dactiloscópicos SAGEM Securite NS0300. Se encuentran en uso lectores de huella individual, mismo que deben ser sustituidos por lectores múltiples (palmares) de una sola toma por mano (4 lectores).
g. Se requiere de 3 impresoras térmicas para despacho de turnos que actualmente no existen.
h. La descripción debe incluir la infraestructura física actual y en caso de requerirse infraestructura adicional de cómputo o equipos auxiliares ésta deberá ser proporcionada por el desarrollador e incluida en su propuesta económica.

7) Lista de su equipo de desarrolladores:
   a. Número y perfiles de desarrollo.
   b. Plantilla de desarrolladores acorde con número y perfiles.
   c. Experiencia de cada uno de los desarrolladores propuestos en proyectos similares comprobable.

Equipo de Desarrolladores

Se asignarán 3 desarrolladores con los siguientes perfiles y asignaciones:

Nombre	Perfil	Asignaciones
Luis Eduardo Pacheco Martínez	Programador Senior	Seguridad e Interfaces Principales.
Brandon Alfredo Olvera García	Programador Junior	Diseño Base de Datos y Programación del lado del servidor.
David Francisco Juárez Osorio	Programador Junior	Diseño de Formularios y Programación del lado del cliente.

aquainteractive
Innovaciones Tecnológicas

<table>
<tr><td></td><td>En cuanto a la experiencia de los mismos consultar el Anexo F CVs Desarrolladores.</td></tr>
<tr><td>8) Lista de su equipo de liderazgo de proyecto:
a. Número y perfiles.
b. Experiencia en el desarrollo de proyectos similares comprobable.</td><td>Equipo de Liderazgo
Se asignarán 2 responsables para liderar por una parte los temas de administración y gestión y por otra parte los de desarrollo:
<table><tr><th>Nombre</th><th>Perfil</th><th>Asignaciones</th></tr><tr><td>Nashia Sanchez Ramirez</td><td>Administración y Gestión</td><td>Seguimiento de los procesos de concurso, asignación, servicios, pagos, etc.</td></tr><tr><td>Martín Mondragón Sotelo</td><td>Desarrollo</td><td>Scrum Master y verificador de desarrollo y calidad de productos y servicios.</td></tr></table>
En cuanto a la experiencia del equipo de liderazgo consultar el Anexo G CVs Equipo Liderazo.</td></tr>
<tr><td>9) Lista de sus requerimientos de información adicional para el desarrollo del proyecto.</td><td>Información Adicional
• En principio no hay requerimientos de información adicional.</td></tr>
<tr><td>10) Lista de sus necesidades de acceso a operarios y administradores.</td><td>Acceso a Operarios y Administradores
• Solicitamos la posibilidad de realizar entrevistas a los operarios y responsables del sistema actual a través de entrevistas.
• Dichas entrevistas se realizarán previa cita que será solicitada con al menos 48 horas de anticipación indicaremos, el perfil de persona que deseamos entrevistar y el tema de entrevista.</td></tr>
<tr><td>11) Lista de requerimientos para sesiones de comunicación de avances.</td><td>Comunicación de Avances
• Aunque no se menciona en las bases podrán realizarse a solicitud de la Fiscalía reuniones de avance para presentar reportes y otros instrumentos de evidencia de trabajo.
• Podrá solicitarse hasta una reunión por semana.
• Dicha reunión deberá ser solicitada con al menos 48 horas de anticipación.</td></tr>
</table>

	• Deberá contarse con una sala y cañón proyector por parte de la Fiscalía.
12) Lista de necesidades y requerimientos potenciales hacia terceros (Plataforma México, Hacienda, Bancos, Oficinas Foráneas, etc.).	**Requerimientos Hacia Terceros** 1) Formalizar ante Hacienda Estatal el servicio de sobro de emisión de cartas con consulta de folios. 2) Formalizar ante la autoridad competente la consulta del sistema AFIS para los fines del nuevo Módulo. 3) Formalizar ante la autoridad encargada de los servicios de apoyo en línea y vía telefónica (número 800), la adición de los servicios de orientación para las cartas.
13) La descripción detallada de los niveles de apoyo y servicio en caso de falla o situación no planeada. Deben incluir: definición, tiempo de respuesta y tiempo de vigencia.	**Niveles de Servicios de Apoyo Técnico** Se proponen 3 niveles de servicio: • Servicio vía remota: telefónica inmediata. • Servicio vía ticket: registro con respuesta dentro de 12 horas. • Servicio en sitio: solicitado vía teléfono o chat con respuesta en 24 horas. Dichos niveles de servicio se mantendrán por 12 meses a partir de la entrega del módulo.

Áreas de Mejora

A continuación, se muestra como se atienden las diferentes áreas de mejora definidas en las bases mediante el módulo propuesto:

Área	Tratamiento
1. Brindar información completa, suficiente, remota y amigable a los usuarios potenciales del servicio pues actualmente se detecta una alta tasa de visitas que resultan infructuosas para el usuario, que además lo convierten en sujeto de gestores inescrupulosos lo que opaca el proceso de trámite.	En el módulo propuesto (Anexo A) se presentan en el proceso Primer Contacto e Inicio de Trámite pasos B y C los elementos que permiten a través de la página web mostrar a los solicitantes: Orientación, descripción del proceso, requisitos y el formato de pago para iniciar dicho proceso.
2. Generar un micrositio que funja como módulo de información y orientación ya que actualmente no existe dicha figura.	Mejora incluida en el proceso Primer Contacto e Inicio de Trámite pasos B.

aquainteractive
Innovaciones Tecnológicas

3. Que el nuevo modelo operativo basado en MAGECANP permita aliviar la carga de trabajo del personal actual, pues el volumen de servicio actual está limitado por el número de funcionarios y sus perfiles ante una demanda que sobrepasa su capacidad (se otorgan fichas limitadas, los usuarios con frecuencia deben presentarse a las 5 de la mañana para solicitar el servicio), así como elevar la capacidad de servicio para evitar negar el trámite.	En cuanto a servicio primario los pasos A, B, C, D y E del proceso Primer Contacto e Inicio de Trámite, se ofrecen sin limitaciones de espacio, tiempo ni número lo que reducirá sustantivamente la carga de trabajo en las filas por motivo de consultas y orientación.
4. Reducir la complejidad y los tiempos dedicados por los usuarios del servicio. Reducir al mínimo indispensable las visitas de los usuarios.	En el punto 3.g. de la primera sección de propuesta se realiza el análisis de los tiempos de trámite actuales y propuestos y el resultado es una reducción al pasar de 29 horas y 12 minutos a 2 horas y 10 minutos los tiempos dedicados por el solicitante.
5. Evitar al usuario filas innecesarias, evitar también a los usuarios ser víctimas de prácticas percibidas como injustas en la asignación de turnos y prelación de atenciones mediante la automatización transparente y basada en reglas transparentes.	Los usuarios atienden con una cita que ya distribuye las cargas de trabajo reduciendo las filas y con los documentos y requerimientos previamente identificados. Proceso Atención a Cita pasos A, B, C y D.
6. Brindar canales de atención a servicios urgentes, sin menoscabo ni retraso de los servicios normales.	Esto puede realizarse mediante el paso C del Proceso Atención a Citas paso C donde puede otorgarse turno local.
7. Contar con un Sistema basado en tecnologías vigentes y homogéneas que evite los bloqueos, retrasos e ineficiencias de sistemas basados en generaciones diversas de Hardware y Software.	Las tecnologías usadas en la construcción del módulo se basan enteramente en servicios web y en navegadores, donde hay una fuerte competencia y una serie de estándares en constante evolución que exigen vigencia y flexibilidad de la solución en una sola tendencia tecnológica HTML y sus tecnologías auxiliares.
8. Contar con un sistema congruente entre pasos, procesos, disponibilidad de tiempos y capacidades de los funcionarios.	Desde la descripción de los procesos del Módulo se presentan las actividades externas e internas, se identifican y asignan las actividades internas una vez que el solicitante ha emprendido varias actividades relevantes de manera satisfactoria lo que permite posteriormente facilitar las labores de captura (proceso Atención en Cita), búsqueda

	(proceso Consulta de Antecedentes) y emisión (proceso Entrega de Constancias).
9. Que reduzca y optimice la permanencia de los usuarios visitantes pues actualmente las instalaciones se ven saturadas.	Al reducir las horas de proceso (29 a 2 punto 3.g.), realizar orientación remota y guiar en la integración de requisitos de manera externa se reducen significativamente los tiempos de permanencia en sitio.
10. Que permita configurar el aforo (número de citas diarias), de manera centralizada y para cada oficina destino.	Se integran una serie de funciones que genéricamente se conocen como Back End, funciones que tienen el propósito de cambiar diversos parámetros de operación y servicio, entre ellos el número de citas diarias, el tiempo promedio de cita, el espaciamiento de citas, el número de sedes, etc. Estas funciones quedan a cargo de un administrador central.
11. Que una vez que se presenten los usuarios a la cita correspondiente otorgue turnos numerados mediante volantes térmicos de respuesta inmediata.	Se trata del concepto de turno local Proceso Atención a Cita paso C, atendido en el diseño.
12. Que permita optimizar el uso de recursos de alta seguridad y baja disponibilidad como es la consulta a la Plataforma México que se identifica como el paso crítico de todo el servicio.	Entre los elementos que se orientan a este propósito esta la solicitud de la CURP del usuario en precarga de modo que el tiempo de recuperación de dicho dato para uso en consulta sea inmediato.
13. Se identifican también como oportunidades de mejora el empleo de tecnologías como los "webservices" y otras técnicas de cómputo y comunicaciones que ofrezcan a los usuarios la oportunidad de realizar pagos, consultas, notificaciones y recepciones de elementos disminuyendo el número de visitas físicas.	Se utiliza el concepto de Web services, para identificar los recibos de pago de la Secretaria de Hacienda local, permitiendo la clasificación y foliación de los pagos para su posterior verificación en línea proceso Primer Contacto e Inicio de Cita pasos D y E y en el proceso Atención a Cita paso D.
14. En caso de que la infraestructura de cómputo actual sea identificada en la propuesta del ofertante del sistema como insuficiente o inadecuada, se deberá proponer una configuración óptima de trabajo, así como su justificación en la búsqueda de la atención de las oportunidades de mejora.	No se ha identificado como insuficiente la infraestructura actual.
15. El ofertante de servicios podrá proponer otras oportunidades de mejora de acuerdo a sus observaciones de campo y análisis de gabinete.	No se han identificado otras oportunidades todas aquellas alineadas con las responsabilidades de la Fiscalía en el proceso han sido atendidas y alineadas en el módulo

	propuesto.
16. El ofertante de servicios podrá proponer capacitación en temas específicos de operación para mejorar el servicio y/o para facultar a los operarios actuales en técnicas y herramientas del nuevo modelo, el costo de dicha capacitación deberá incluirse en su propuesta.	Se proponen capacitaciones para: • Ayudante de Chat en Línea • Encargado de Fila Principal • Usuario Interno del Módulo • Encargado de Consulta AFIS • Administrador del Módulo. Las capacitaciones irán de 4 a 8 horas por perfil según la clasificación presentada arriba. Los cursos de capacitación serán diseñados durante el proceso de desarrollo para hacerlos compatibles con el Módulo.

Entregables

En caso de vernos favorecidos con la asignación para el desarrollo del Módulo de Cartas de Antecedentes No Penales nos comprometemos a entregar:

Requerimiento Original	Compromiso de Entrega/Declaración
1) El sistema software instalado en el servidor descrito en infraestructura de hardware. a. En caso de requerir equipo hardware adicional deberá proporcionarlo físicamente e incluirlo en la documentación de inventario conducente. b. En caso de requerir elementos y herramientas de software adicionales deberán ser proporcionadas por el ofertante con sus respectivas licencias.	1. Entregaremos el Módulo Sistema instalado en el servidor descrito. a. No requerimos hardware adicional, a excepción de los lectores de huellas digitales y las impresoras térmicas que proveeremos también. b. No requerimos software adicional.
2) Dos juegos de discos/memorias con los componentes necesarios para su instalación principal y las	2. Entregaremos dos memorias con los componentes necesarios para instalación acompañados de las

aquainteractive
Innovaciones Tecnológicas

instrucciones necesarias para dicha instalación.	instrucciones respectivas.
3) Diagrama operativo del módulo actual y del módulo propuesto donde se expliquen en detalle el proceso principal, los procesos unitarios, las relaciones funcionales entre pasos y procesos de los módulos.	3. Entregaremos diagrama operativo del módulo actual y del módulo propuesto donde se expliquen en detalle el proceso principal, los procesos unitarios, las relaciones funcionales entre pasos y procesos de los módulos.
4) Los programas fuente del módulo para posibilitar en su caso los procesos de mantenimiento posterior a través de personal de la propia Fiscalía.	4. Entregaremos los programas fuente del módulo para posibilitar en su caso los procesos de mantenimiento posterior a través de personal de la propia Fiscalía.
5) La declaración de tratarse de un desarrollo por encargo renunciando a derechos patrimoniales de autor a favor de la Fiscalía.	5. Declaramos que de acuerdo a la Ley Federal de Derecho de Autor Vigente el Módulo a desarrollar es una obra tutelada por dicha Ley, que será desarrollada por encargo por lo que el derecho patrimonial derivado de la misma y sus derechos de explotación pertenecerán a la Fiscalía.
6) Manual de usuario operario del módulo propuesto, detallando las orientaciones / instrucciones por perfiles de usuario / actividad.	6. Desarrollaremos y entregaremos los Manuales de Usuario del módulo propuesto, detallando las orientaciones, instrucciones por perfiles de usuario y actividad.
7) En su caso manuales de mantenimiento del módulo tanto administrativos como de usuarios.	7. Desarrollaremos y entregaremos los manuales de mantenimiento del módulo.
8) La impartición de un curso de actualización (capacitación en las similitudes y diferencias de los modelos operativos inicial y final y su operación correcta) al menos en dos sesiones de exhibición-grupo a los operarios y administradores del nuevo módulo.	8. Desarrollaremos un curso de actualización para la operación del nuevo módulo (capacitación en las similitudes y diferencias de los modelos operativos inicial y final y su operación correcta), Realizaremos dos sesiones por curso-grupo a los operarios y administradores del módulo en instalaciones de Cuernavaca.
9) Dado que el personal cuenta con competencias en el módulo actual que no necesariamente serán suficientes para el manejo, y dominio del nuevo módulo. Deberá presentar Carta descriptiva de las nuevas competencias laborales que en su caso sean necesarias para operar el nuevo módulo.	9. Presentaremos con la entrega del sistema un inventario de las competencias necesarias para el manejo del módulo.
10) Carta / póliza con la descripción detallada de los niveles	10. De acuerdo al punto 13 de presentación de propuesta,

aquainteractive
Innovaciones Tecnológicas

de apoyo y servicio en caso de falla o situación no planeada. Deben incluir: definición, tiempo de respuesta y tiempo de vigencia conforme a la propuesta presentada.	se proponen 3 niveles de servicio: • Servicio vía remota: telefónica inmediata. • Servicio vía ticket: registro con respuesta dentro de 12 horas. • Servicio en sitio: solicitado vía teléfono o chat con respuesta en 24 horas. A la entrega del proyecto se entregará también carta póliza cubriendo los niveles descritos.
11) A reserva de equipos identificados y propuestos por el proponente que deban ser entregados para la correcta operación del módulo los siguientes: a. 4 lectores múltiples de huellas dactilares (palmares). b. 3 impresoras térmicas para despacho de turnos.	11. No se entregarán equipos adicionales solo los marcados como obligatorios: a. 4 lectores múltiples de huellas dactilares. b. 3 impresoras térmicas para despacho de turnos.

aquainteractive
Innovaciones Tecnológicas

II Módulo para el Otorgamiento Remoto de Citas a Víctimas Emergentes

Requisito	Respuesta
1) Una descripción del entendimiento del desarrollador del proceso actual presentado.	La comprensión y el entendimiento desde un punto de vista formal requieren: a) La identificación de los componentes de un todo. b) La descripción de las relaciones entre los componentes de ese todo. Atendiendo a ello y a la relatoría que se nos ha proporcionado como parte de la definición del proceso actual podemos decir que en cuanto a lo que de él se desprende y de las diversas descripciones el modelo actual se constituye de: a) Identificación de componentes: 1. Los solicitantes que son víctimas de delitos emergentes, sus representantes o familiares. 2. Las personas que atienden en el área de atención temprana 3. El personal de las diversas áreas de la fiscalía 4. La documentación que presenta el usuario para acreditar su personalidad y potencialmente los delitos. 5. Las evidencias que presenta el solicitante b) Descripción de relaciones: 6. Los solicitantes de acuden al área de atención temprana de la Fiscalía a denunciar delitos de diversos tipos que deben ser clasificados para su atención a través de diversas áreas facultadas. 7. Los solicitantes son atendidos en una fila por personas que les ayudan a identificar el tipo de delito y los requerimientos de prueba del mismo, lo que con frecuencia incluye la necesidad de salir a recolectar o requisitar dichos elementos de prueba. Una vez que se cuenta con los elementos son transferidos a las áreas de atención específicas de la Fiscalía. 8. Entre los requerimientos están por ejemplo las facturas o comprobantes de propiedad de objetos robados.
2) Una descripción de la metodología de desarrollo que utilizará.	Debido a que el tiempo de desarrollo es extremadamente corto, sólo puede utilizarse la metodología Scrum. **Scrum** es el nombre con el que se denomina a los marcos de desarrollo ágiles caracterizados por:

- Adoptar una estrategia de desarrollo incremental, en lugar de la planificación y ejecución completa del producto.
- Basar la calidad del resultado más en el conocimiento tácito de las personas en equipos auto organizados, que en la calidad de los procesos empleados.
- Solapamiento de las diferentes fases del desarrollo, en lugar de realizar una tras otra en un ciclo secuencial o en cascada.

Este modelo fue identificado y definido por Ikujiro Nonaka e Hirotaka Takeuchi a principios de los 80, al analizar cómo desarrollaban los nuevos productos las principales empresas de manufactura tecnológica: Fuji-Xerox, Canon, Honda, NEC, Epson, Brother, 3M y Hewlett-Packard (Nonaka & Takeuchi, The New New Product Development Game, 1986).

En 1995, Ken Schwaber presentó "Scrum Development Process" en OOPSLA 95 (Object-Oriented Programming Systems & Applications conference)(SCRUM Development Process), un marco de reglas para desarrollo de software, basado en los principios de Scrum, y que él había empleado en el desarrollo de Delphi, y Jeff Sutherland en su empresa Easel Corporation (compañía que en los macrojuegos de compras y fusiones, se integraría en VMARK, y luego en Informix y finalmente en Ascential Software Corporation).

SCRUM es un modelo de referencia que define un conjunto de prácticas y roles, y que puede tomarse como punto de partida para definir el proceso de desarrollo que se ejecutará durante un proyecto. Los roles principales en Scrum son el ***Scrum Master*** *(Equiparable al Administrador de Proyecto)*, que procura facilitar la aplicación de scrum y gestionar cambios, el **Dueño del Producto o Servicio**, que representa a los Interesados externos o internos, y el **Equipo** que ejecuta el desarrollo y demás elementos relacionados con él. Durante cada ***sprint***, un periodo entre una y cuatro semanas (la magnitud es definida por el equipo y debe ser lo más corta posible para este proceso será de menos de una semana), el equipo crea un incremento de software *potencialmente entregable* (utilizable). El conjunto de características

	que forma parte de cada sprint viene de la **Bitácora de Producto**, que es un conjunto de requisitos de alto nivel priorizados que definen el trabajo a realizar (PBI, Product Backlog Item por sus siglas en inglés). Los elementos de la Bitácora de Producto que forman parte del sprint se determinan durante la reunión de Planeación del *Sprint*. Durante esta reunión, el Dueño del Producto o Servicio identifica los elementos de la Bitácora de Producto que quiere ver completados y los hace del conocimiento del equipo. Entonces, el equipo conversa con el Dueño del Producto o Servicio buscando la claridad y magnitud adecuadas (Cumpliendo el INVEST) para luego determinar la cantidad de ese trabajo que puede comprometerse a completar durante el siguiente sprint. Durante el sprint, nadie puede cambiar la Bitácora del Sprint, lo que significa que los requisitos están congelados durante el sprint. Scrum permite la creación de equipos auto organizados impulsando la colocalización de todos los miembros del equipo, y la comunicación verbal entre todos los miembros y disciplinas involucrados en el proyecto. Un principio clave de Scrum es el reconocimiento de que durante un proyecto los clientes pueden cambiar de idea sobre lo que quieren y necesitan (a menudo llamado *requirements churn*), y que los desafíos impredecibles no pueden ser fácilmente enfrentados de una forma predictiva y planificada. Por lo tanto, Scrum adopta una aproximación pragmática, aceptando que el problema no puede ser completamente entendido o definido, y centrándose en maximizar la capacidad del equipo de entregar rápidamente y responder a requisitos emergentes.
3) Una descripción de modelo de módulo que pretende desarrollar para cubrir los objetivos señalados en el apartado Objetivos del Nuevo Módulo. La descripción debe cubrir: a. Diagrama general del proceso propuesto por el desarrollador.	El diagrama del proceso propuesto se encuentra en el Anexo H Proceso Atención Temprana.
b. Detalle de entradas y salidas de cada etapa del proceso.	El diagrama del proceso propuesto se encuentra en el Anexo H "Diagrama de Proceso Atención Temprana".
c. Detalle de los roles involucrados en cada etapa del modelo de proceso	Los roles se encuentran en el Anexo I Roles Atención Temprana.

propuesto.

d. Fundamentación técnica o tecnológica que lo permita o limite.

Primer Contacto

Paso	Fundamentación
A	Es fácil en la actualidad consultar los servicios de gobierno en internet ya sea de manera general o directamente los de la Fiscalía. Cualquier persona con equipo de cómputo personal, rentado en un café internet o desde un dispositivo móvil.
B	Una vez en la página del Gobierno del Estado o de la Fiscalía, es muy sencillo colocar banners y ligas hacia la página Web del Módulo de Atención Temprana
C	La página principal del Módulo o la página que los potenciales solicitantes vean por primera vez contendrá: a) Una descripción de lo que son los servicios de atención temprana b) Una descripción del proceso que debe seguirse. c) Los delitos y sus requisitos generales.

Captura de Información y Agenda de Cita

Paso	Fundamentación
A	Es posible presentar una lista de delitos comunes y la información básica relevante para cada tipo de delito, así como un seleccionador en un formato de captura HTML.
B	Capturar los datos generales básicos de un solicitante no representa mayor problema ni para el sistema ni para ningún solicitante pues se trata de información común.
C	Dado un delito pueden presentarse elementos característicos de por ejemplo: • El tiempo en que prescribe • Formas de acreditación • Requisitos de presentación
D	Se trata de presentar espacios de captura para información fácilmente programable.
E	Se trata básicamente de ofrecer a los solicitantes espacios disponibles de acuerdo a la carga de trabajo enfrentada para cada

	día, cosa que se puede controlar sin problemas desde el módulo pues se trata de registro y verificación dinámica de información cosa común y regular en cualquier sistema.
F	Los solicitantes que no cuenten con impresora pueden acudir a cualquier café internet a imprimir su cita, cosa que actualmente es común y fácil de realizar por la oferta de servicios de cómputo que hay en toda la entidad. En caso de no contar con experiencia en impresión las personas que atienden dichos lugares pueden realizar la impresión respectiva.

Atención Primaria en Cita

Paso	Fundamentación
A	Para los solicitantes será más factible asistir a una cita.
B	Será mucho más fácil para los responsables de fila recibir a los solicitantes con papeles completos y una cita impresa que los identifica, clasifica y presenta de manera detallada y completa, se pretende que las necesidades de regresos se abatan reduciendo la carga de trabajo en fila inicial.
C	Asignar un turno de acuerdo al tipo de delito pues son diversas áreas de la Fiscalía las que pueden estar facultadas, con información prellenada, es algo factible que se hace sin problemas en diversos tipos de servicios.
D	Se pretende que la cita impresa contenga un número de folio, e incluso un código de barras, lo que permita identificar al solicitante con la cita que precargó de manera remota lo que reducirá significativamente los tiempos de captura y los potenciales errores de captura en sitio. Recuperar un número de folio-trámite es algo común y simple que cualquiera sistema de cómputo puede hacer.
E	El usuario presentará físicamente documentos que ya declaró en el registro de su cita por lo que quien lo atiende simplemente verifica que la atención corresponde a su área por el tipo de delito.
F	Resolver y asistir a la víctima es algo que corresponde al personal de cada área de la Fiscalía, una vez realizada cada intervención del personal, este mismo personal puede orientar sobre siguientes

	pasos o actividades sin problema.

Atención en Seguimiento

Paso	Fundamentación
A	Las áreas de fiscalía involucradas pueden consultar en sistema sus actividades y resultados para facilitar el seguimiento y evidencia de dichas actividades.
B	Las áreas de fiscalía involucradas pueden registrar en sistema sus actividades y resultados para facilitar el seguimiento y evidencia de dichas actividades.
C	Las áreas de fiscalía involucradas pueden brindar orientación en sistema de siguientes pasos y actividades pendientes para facilitar el seguimiento al usuario y a las propias áreas internas.

Entrega de Elementos

Paso	Fundamentación
A	Los sistemas de información son excelentes herramientas en el resguardo y distribución de información.

e. Fundamentación operativa - organizacional que lo permita o limite.	De acuerdo a la descripción original y las personas que ya existen en los procesos actuales la operación es posible pues: 1. Una parte importante de la información es brindada a los usuarios a través de la página web de manera eficiente, permanente y remota. 2. Hay una parte de orientación que puede ser realizada por un ayudante en línea a través de un chat, dicha actividad ya se realiza tanto para chat como para atención telefónica a través de número 800, se pretende capacitar a los ayudantes que actualmente brindan el servicio en los temas de este módulo. 3. Los solicitantes se presentan habiendo precapturado su información básica y con documentación conocida de modo que requieren de menos visitas aliviando la carga de trabajo de quienes reciben y clasifican a la gente. 4. La función de recibir a los solicitantes y revisar sus documentos ya existe

	y se prevé que la orientación de los usuarios a través del sistema reduzca su carga de trabajo. 5. El trabajo de los Usuarios Internos del Módulo (Áreas Internas de la Fiscalía) se verá reducida debido al uso de números de folio y códigos de barra de fácil lectura (actualmente dicha tecnología se usa en tiendas de conveniencia), los Usuarios Internos recibirán orientación y capacitación en la operación de los folios y su captura. **6.** La orientación sobre los siguientes pasos y su registro no se percibe como compleja ni tampoco su registro por parte del personal de la Fiscalía, de modo que pueda ser realizada por los usuarios del módulo previa capacitación-actualización.
f. Fundamentación sobre la factibilidad económica de su implantación.	Es posible analizar los impactos económicos del nuevo modelo a través de clasificar sus potenciales costos de operación. a) Costos al Solicitante 1. Traslados. Se reduce al reducir también traslados pues acude cuando ya conoce y ha realizado la captación de sus documentos obligatorios. 2. Copias. Se reduce pues ya no necesita presentar copias sólo originales para cotejo, las copias son sustituidas por la digitalización en el módulo. 3. Dádivas. Se reducen pues los usuarios al recibir orientación directa no requieren de los gestores que les solicitan pagos o les venden copias y documentos ahora innecesarios. b) Costos de operación del Módulo 1. El costo de operación del Módulo es marginal pues la Fiscalía ya cuenta con servidores y servicios operando, el Módulo simplemente se suma a infraestructura de cómputo ya existente. 2. La infraestructura necesaria en cuanto a equipo de cómputo, servicios de digitalización, etc. ya existen, sólo se invertirá en impresoras térmicas y la pantalla que mostrará los turnos, lo cual es reducido comparado con los tiempos liberados que permitirán atender a más solicitantes. 3. El tiempo y recursos empleados para brindar ayuda en chat y línea telefónica se optimizan pues ya existen para otros servicios y su

<table>
<tr><td></td><td>operación se prevé marginal para la capacidad instalada actual.
4. El tiempo y recursos empleados en la línea de recepción se reducen.
5. El tiempo y recursos empleados en las áreas internas de la Fiscalía se reducen gracias a los datos prellenados y al uso de lectores de barras.
6. El tiempo y recursos empleados en la recepción y almacenamiento de documentos digitales es ínfima con respecto a la recepción y almacenamiento de documentación física.</td></tr>
<tr><td>g. Indicadores comparativos de tiempo, opciones y operaciones que permitan identificar los ahorros, mejoras y reducciones al usuario final.</td><td>Nos basaremos en los indicadores de referencia marcados en la convocatoria a saber:

<table>
<tr><th>Paso</th><th>Tiempo Promedio</th></tr>
<tr><td>0. Solicitar turno</td><td>30 minutos</td></tr>
<tr><td>1. Visitaduría</td><td>10 minutos</td></tr>
<tr><td>2. Atención temprana</td><td>1 hora</td></tr>
<tr><td>3. Acceso a separos</td><td>40 minutos</td></tr>
<tr><td>4. Fiscalías</td><td>10 minutos a 1 semana</td></tr>
<tr><td>5. Justicia Alternativa</td><td>10 minutos + Cita</td></tr>
<tr><td>6. Fiscalía Express</td><td>1 hora</td></tr>
<tr><td>7. Servicios Periciales</td><td>1 a 4 horas</td></tr>
<tr><td>8. Servicio de Policía</td><td>1 hora a 1 día</td></tr>
<tr><td>9. Asesoría Social y Auxilio a Víctimas</td><td>1 hora a 1 día</td></tr>
</table>

Con la observación respectiva:

Los servicios no son únicos, es decir, deben realizarse varios de ellos por ejemplo solicitar turno + atención temprana + servicios periciales lo que genera una gran diversidad de actividades con su respectiva inversión en tiempo y sobre todo repetición de registros y descripciones pues con frecuencia la información entre las diferentes áreas no es compartida lo que obliga a la víctima o sus representantes a repetir declaraciones, justificaciones y demás elementos que permitan el avance.</td></tr>
</table>

aquainteractive
Innovaciones Tecnológicas

La diversidad de servicios y su oferta obliga también a que el usuario o víctima acuda varias veces a la oficina del ministerio público en cada paso.
El servicio se brinda a través de unos 500 elementos de personal que atienden en las diversas áreas de servicio en diferentes turnos con base de tiempo no sincronizada, es decir, algunos en horario de oficina normal y otros en horarios extendidos (ejemplo 24x48) lo que también genera aumento en las posibles demoras o retrasos.

Todos los pasos de espera pueden ser reducidos a 5 minutos o menos a través de atención programada por cita.

El total de tiempo bajo el esquema actual es: **2 días 8 horas** que puede reducirse a **45 minutos** en esperas.

En particular el caso referenciado en la convocatoria y repetido arriba: *turno + atención temprana + servicios periciales* requiere: 5 horas 30 minutos en esperas puede reducirse a 15 minutos.

Resumen de Escenarios

Escenario	Proceso Actual	Proceso Propuesto
Todos los procesos	2 días 8 horas	45 minutos
Proceso 3 pasos.	5 horas 30 minutos	15 minutos

Con la siguiente observación:
Los traslados básicos casa – Fiscalía no se consideran pues son equivalentes.

1) Calendario por etapas del proceso de desarrollo del sistema que incluya al menos:
   a. Etapa de definición de módulos y componentes.
   b. Etapa de programación de módulos y componentes.
   c. Etapa de prueba funcional de módulos y

Este es el Calendario de Actividades

Etapas	Semanas			
	1	2	3	4
Definición de módulos y componentes.	X			

<table>
<tr>
<td>
componentes integrados.
d. Etapa de prueba bajo presión de módulos y componentes integrados.
e. Etapa de documentación de módulos y componentes integrados.
f. Etapa de transición/transferencia de módulos y componentes.
g. Etapa de elaboración de manuales de usuario, y capacitación en la operación.
h. Puntos de reunión para información de avances, seguimiento, reportes y productos parciales.
</td>
<td>
<table>
<tr><td>Programación de módulos y componentes.</td><td>X</td><td>X</td><td>X</td><td></td></tr>
<tr><td>Prueba funcional de módulos y componentes integrados.</td><td></td><td>X</td><td>X</td><td>X</td></tr>
<tr><td>Prueba bajo presión de módulos y componentes integrados.</td><td></td><td></td><td>X</td><td>X</td></tr>
<tr><td>Documentación de módulos y componentes integrados.</td><td></td><td></td><td></td><td>X</td></tr>
<tr><td>Transición/transferencia de módulos y componentes.</td><td></td><td></td><td></td><td>X</td></tr>
<tr><td>Elaboración de manuales de usuario, y capacitación en la operación.</td><td></td><td></td><td>X</td><td>X</td></tr>
</table>
</td>
</tr>
<tr>
<td>
2) Descripción de las herramientas de software que usará para la versión operativa, dichas herramientas deberán ser compatibles con los servicios actuales y la infraestructura del área de sistemas de la Fiscalía entre los que se cuentan:
a. Servidores
i. Sistemas Operativo: Windows Server 2008 o superior/ Linux Compatible
ii. Servidor Web XAMPP 3.2 o superior
iii. Administrador de Bases de Datos: MySQL/Oracle
iv. Web Services: AJAX
v. Generador de Reportes: Navicat Premium 11.2 o superior:
b. Clientes
vi. Navegadores: Google Chrome 50 o superior/ Opera 40 o superior
vii. Windows 7.0 o superior
En caso de que se empleen herramientas
</td>
<td>
Herramientas de Software
De acuerdo a las herramientas que ya se usan el desarrollo se basará en:
a. Servidores
i. Sistema Operativo Linux
ii. Servidor Web XAMPP 3.2 o superior
iii. Administrador de base de datos MySQL
iv. Web Services AJAX
v. Generador de Reportes Navicat Premium 11.2 o superior

b. Clientes
i. Navegador: Google Chrome 50 o superior.
ii. Sistema Operativo: Windows 7 o superior.

No se considera ningún software adicional.
</td>
</tr>
</table>

aquainteractive
Innovaciones Tecnológicas

de software adicionales a las que se cuentan en la Fiscalía éstas deberán incluirse en la propuesta y contabilizarse en la propuesta económica.	
3) Descripción de los equipos y herramientas de hardware, actualmente las áreas operativas cuentan con el listado que se presenta a continuación, el proponente deberá describir hardware adicional en caso necesario: a. Servidores. viii. 2 núcleos Xeon Intel. ix. 8 GB RAM. x. 1 disco duro de 150 GB de Almacenamiento. b. Máquinas de consulta externa (usuarios externos) xi. Memoria 1 GB o superior. xii. Procesador de 1.5 Ghz o superior. c. Máquinas de operación interna (9 Computadoras) xiii. 3 computadoras por Oficina Operativa xiv. 1 Multifuncional que incluye procesos de escanneo. d. Se requiere de 3 impresoras térmicas para despacho de turnos que actualmente no existen. e. La descripción debe incluir la infraestructura física actual y en caso de requerirse infraestructura adicional de cómputo o equipos auxiliares ésta deberá ser proporcionada por el	**Equipos y Herramientas** Se tomarán en cuenta las descripciones de los equipos existentes para realizar pruebas en equipos de rendimiento equivalente para asegurar una operación adecuada. En cuanto a los equipos que se solicitan se proveerá el siguiente equipamiento: a. 3 Impresoras térmicas para despacho de turnos. b. Pantalla de turno. No se contempla proveer ningún equipo adicional a los enlistados arriba.

aquainteractive
Innovaciones Tecnológicas

<table>
<tr><td>desarrollador e incluida en su propuesta económica.</td><td></td></tr>
<tr><td>4) Lista de su equipo de desarrolladores:
a. Número y perfiles de desarrollo.
b. Plantilla de desarrolladores acorde con número y perfiles.
c. Experiencia de cada uno de los desarrolladores propuestos en proyectos similares comprobable.</td><td>Equipo de Desarrolladores
Se asignarán 3 desarrolladores con los siguientes perfiles y asignaciones:
<table><tr><th>Nombre</th><th>Perfil</th><th>Asignaciones</th></tr><tr><td>Luis Eduardo Pacheco Martínez</td><td>Programador Senior</td><td>Seguridad e Interfaces Principales.</td></tr><tr><td>Laura Elena Sastré García</td><td>Programador Junior</td><td>Diseño Base de Datos y Programación del lado del servidor.</td></tr><tr><td>Juan Manuel Romero Lugo</td><td>Programador Junior</td><td>Diseño de Formularios y Programación del lado del cliente.</td></tr></table>En cuanto a la experiencia de los mismos consultar el Anexo J CVs de Desarrolladores para el Módulo de Atención Temprana.</td></tr>
<tr><td>5) Lista de su equipo de liderazgo de proyecto:
a. Número y perfiles.
b. Experiencia en el desarrollo de proyectos similares comprobable.</td><td>Equipo de Liderazgo
Se asignarán 2 responsables para liderar por una parte los temas de administración y gestión y por otra parte los de desarrollo:
<table><tr><th>Nombre</th><th>Perfil</th><th>Asignaciones</th></tr><tr><td>Ramón Mondragón Sotelo</td><td>Administración y Gestión</td><td>Seguimiento de los procesos de concurso, asignación, servicios, pagos, etc.</td></tr><tr><td>Rolando De Lassé</td><td>Desarrollo</td><td>Scrum Master y verificador de desarrollo y calidad de productos y servicios.</td></tr></table>En cuanto a la experiencia del equipo de liderazgo consultar el anexo F "Curricula de Dirección de Proyecto para el Módulo de Atención Temprana".</td></tr>
<tr><td>6) Lista de sus requerimientos de información adicional para el desarrollo del proyecto.</td><td>Información Adicional
• En principio no hay requerimientos de información adicional.</td></tr>
</table>

aquainteractive
Innovaciones Tecnológicas

7) Lista de sus necesidades de acceso a operarios y administradores.	**Acceso a Operarios y Administradores** • Solicitamos la posibilidad de realizar entrevistas a los operarios y responsables del sistema actual a través de entrevistas. Dichas entrevistas se realizarán previa cita que será solicitada con al menos 48 horas de anticipación indicaremos, el perfil de persona que deseamos entrevistar y el tema de entrevista.
8) Lista de requerimientos para sesiones de comunicación de avances.	**Comunicación de Avances** • Aunque no se menciona en las bases podrán realizarse a solicitud de la Fiscalía reuniones de avance para presentar reportes y otros instrumentos de evidencia de trabajo. • Podrá solicitarse hasta una reunión por semana. • Dicha reunión deberá ser solicitada con al menos 48 horas de anticipación. Deberá contarse con una sala y cañón proyector por parte de la Fiscalía.
9) Lista de necesidades y requerimientos potenciales hacia terceros (Oficinas Foráneas, etc.).	**Requerimientos Hacia Terceros** • Formalizar ante la autoridad encargada de los servicios de apoyo en línea y vía telefónica (número 800), la adición de los servicios de orientación para las cartas.
10) La descripción detallada de los niveles de apoyo y servicio en caso de falla o situación no planeada. Deben incluir: definición, tiempo de respuesta y tiempo de vigencia.	**Niveles de Servicios de Apoyo Técnico** Se proponen 3 niveles de servicio: • Servicio vía remota: telefónica inmediata. • Servicio vía ticket: registro con respuesta dentro de 12 horas. • Servicio en sitio: solicitado vía teléfono o chat con respuesta en 24 horas. Dichos niveles de servicio se mantendrán por 12 meses a partir de la entrega del módulo.

Áreas de Atención Obligatoria

En las bases de la convocatoria se señalan una serie de elementos obligatorios de ser observados en la construcción del módulo propuesto.

Elemento Base Forzoso del Nuevo Módulo	Declaración de Desarrollo Incluido

1) Interfaz Pública Web I. Para el primer contacto con el público que debe incluir: a. Ubicación de los lugares físicos de atención. b. Clasificación inicial de delitos (suficiente al menos para catalogar el tipo de servicio y su área inicial de atención). c. Brindar información base sobre tiempos de prescripción y niveles de responsabilidad para que el usuario jerarquice sus capacidades y responsabilidades de trámite. d. Brindar información sobre requerimientos documentales y de otro tipo que pueda necesitar para que proceda a su integración/recolección antes de su visita. e. Recolectar información clave declaratoria del usuario. f. Otorgar una cita horaria en el área apropiada de la fiscalía para atención en tiempo y forma.	Se incluye en los pasos B y C del proceso: Primer Contacto propuesto.
2) Interfaz de Turnos a Servicios I. A nivel interno el módulo deberá: a. Clasificar los turnos por área. b. Ofrecer a cada una de las áreas internas de servicio la información básica que el usuario ha declarado de manera remota. c. Conciliar con la agenda/carga de trabo/turnos de dicha área la atención al turno solicitado y otorgado en la interfaz anterior d. Registrar para esa área la cita correspondiente e. Manejar los indicadores de seguimiento/servicios pertinentes. f. Escanear y someter a ingreso digital del módulo la documentación que el usuario presente en sitio.	Se incluye en los pasos: C, D y E del proceso: Atención Primaria en Cita propuesto.
3) Interfaz Pública Web II. Si bien la primera interfaz permite	Se incluye en los pasos: A, B y C del proceso: Atención en

el primer contacto y la generación de un turno/cita para atención expedita, es necesario generar una interfaz adicional para: a. Consultas posteriores del usuario. b. La posibilidad de que los usuarios brinden de manera remota elementos a reserva de cotejarios personalmente. c. La posibilidad de recibir a través de dicha interfaz noticias de seguimiento de trámites y sus avances, cambios de estado, nuevos requerimientos, etc.	Seguimiento propuesto.
4) Interfaz de Turnos a Servicios II. Si bien la primera interfaz de turnos permitirá resolver el primer punto de contacto del usuario y la Fiscalía, esta segunda interfaz debe; a. Facilitar el tránsito de datos entre áreas físicas de la Fiscalía. b. Facilitar y gestionar el tránsito de información entre servicios de respuesta de la Fiscalía. c. Generar indicadores de gestión de las diferentes áreas para identificar entre otros problemas: saturación, ubicación de recursos, niveles de desempeño, niveles de eficacia, etc.	Se incluye en el paso: B del proceso: Atención en Seguimiento propuesto.

Áreas de Mejora

A continuación, se muestra como se atienden las diferentes áreas de mejora definidas en las bases mediante el módulo propuesto:

Área	Tratamiento
1. Brinde información remota, básica y amigable a las víctimas y usuarios potenciales de los servicios pues actualmente se detecta una alta tasa de visitas que resultan infructuosas para el usuario, que además	En el módulo propuesto (Anexo H) se presentan en el proceso Primer Contacto pasos B y C los elementos que permiten a través de la página web mostrar a los solicitantes: Orientación, descripción del proceso y requerimientos.

reducen sus posibilidades de recibir justicia.	
2. Que permita aliviar la carga de trabajo del personal actual, al compartir información relevante desde el origen evitando así multiplicidad de registros y multiplicidad de atención en ventanillas no pertinentes.	Mejoras incluidas en los procesos Primer Contacto y Atención en Seguimiento.
3. Que ahorre visitas innecesarias de los usuarios a la fiscalía solo para enterarse de requisitos base que puede preparar y requisitar en tiempo y formas flexibles y completas antes de cada visita.	En cuanto a servicio primario los pasos A, B, C, D y E del proceso Primer Contacto, se ofrecen sin limitaciones de espacio, tiempo ni número lo que reducirá sustantivamente la carga de trabajo en las filas por motivo de consultas y orientación.
4. Liberar capacidad de atención a los servidores públicos al contar con el apoyo de un elemento de distribución de información base automatizado.	En el punto 3.g. de la primera sección de propuesta se realiza el análisis de los tiempos de trámite actuales y propuestos y el resultado es una reducción al pasar para un proceso típico de tres servicios de 5 horas y 30 minutos a 45 minutos.
5. Reducir la complejidad y los tiempos dedicados por las víctimas usuarias del servicio al gestionar automáticamente partes relevantes de los procesos internos y con ello reducir al mínimo indispensable las visitas de los usuarios con fines de seguimiento.	Los usuarios atienden con una cita que ya distribuye las cargas de trabajo reduciendo las filas y con los documentos y requerimientos previamente identificados. Proceso Atención a Cita pasos A, B, C y D.
6. Preparar segmentos y canales de atención a servicios urgentes cuando por su naturaleza los delitos requieran de plazos perentorios para su acreditación y evidencia, sin menoscabo ni retraso de los servicios normales.	Esto puede realizarse mediante el paso C del Proceso Atención a Citas paso C donde se otorga turno local.
7. Contar con elementos e indicadores de tiempo y gestión de operaciones que permita optimizar los recursos y la oferta de servicios.	Las tecnologías usadas en la construcción del módulo se basan enteramente en servicios web y en navegadores, donde hay una fuerte competencia y una serie de estándares en constante evolución que exigen vigencia y flexibilidad de la solución en una sola tendencia tecnológica HTML y sus tecnologías auxiliares.
8. Que reduzca y optimice la permanencia de los usuarios visitantes pues actualmente las instalaciones se ven saturadas.	Al reducir las horas de proceso (5 a 1 punto 3.g.), realizar orientación remota y guiar en la integración de requisitos de manera externa se reducen significativamente los tiempos de permanencia en sitio.

9. Que permita configurar el aforo (número de citas diarias), de manera centralizada y para cada oficina destino.	Se integran una serie de funciones que genéricamente se conocen como Back End, funciones que tienen el propósito de cambiar diversos parámetros de operación y servicio, entre ellos el número de citas diarias, el tiempo promedio de cita, el espaciamiento de citas, el número de sedes, etc. Estas funciones quedan a cargo de un administrador central.
10. Que una vez que se presenten los usuarios a la cita correspondiente otorgue turnos numerados mediante volantes térmicos de respuesta inmediata.	Se trata del concepto de turno local Proceso Atención a Cita paso C, atendido en el diseño y para el cual se destinan impresoras térmicas actualmente no disponibles.

Entregables

En caso de vernos favorecidos con la asignación para el desarrollo del Módulo de Cartas de Antecedentes No Penales nos comprometemos a entregar:

Requerimiento Original	Compromiso de Entrega/Declaración
1) El sistema software instalado en el servidor descrito en infraestructura de hardware. a. En caso de requerir equipo hardware adicional deberá proporcionarlo físicamente e incluirlo en la documentación de inventario conducente. b. En caso de requerir elementos y herramientas de software adicionales deberán ser proporcionadas por el ofertante con sus respectivas licencias.	1. Entregaremos el Módulo Sistema instalado en el servidor descrito. a. No requerimos hardware adicional, a excepción de los lectores de huellas digitales y las impresoras térmicas que proveeremos también. b. No requerimos software adicional.
2) Dos juegos de discos/memorias con los componentes necesarios para su instalación principal y las instrucciones necesarias para dicha instalación.	2. Entregaremos dos memorias con los componentes necesarios para instalación acompañados de las instrucciones respectivas.
3) Diagrama operativo del módulo actual y del módulo propuesto donde se expliquen en detalle el proceso principal, los procesos unitarios, las relaciones funcionales entre pasos y procesos de los módulos.	3. Entregaremos diagrama operativo del módulo actual y del módulo propuesto donde se expliquen en detalle el proceso principal, los procesos unitarios, las relaciones funcionales entre pasos y procesos de los módulos.
4) Los programas fuente del módulo para posibilitar en su	4. Entregaremos los programas fuente del módulo para

aquainteractive
Innovaciones Tecnológicas

caso los procesos de mantenimiento posterior a través de personal de la propia Fiscalía.	posibilitar en su caso los procesos de mantenimiento posterior a través de personal de la propia Fiscalía.
5) La declaración de tratarse de un desarrollo por encargo renunciando a derechos patrimoniales de autor a favor de la Fiscalía.	5. Declaramos que de acuerdo a la Ley Federal de Derecho de Autor Vigente el Módulo a desarrollar es una obra tutelada por dicha Ley, que será desarrollada por encargo por lo que el derecho patrimonial derivado de la misma y sus derechos de explotación pertenecerán a la Fiscalía.
6) Manual de usuario operario del módulo propuesto, detallando las orientaciones / instrucciones por perfiles de usuario / actividad.	6. Desarrollaremos y entregaremos los Manuales de Usuario del módulo propuesto, detallando las orientaciones, instrucciones por perfiles de usuario y actividad.
7) En su caso manuales de mantenimiento del módulo tanto administrativos como de usuarios.	7. Desarrollaremos y entregaremos los manuales de mantenimiento del módulo.
8) La impartición de un curso de actualización (capacitación en las similitudes y diferencias de los modelos operativos inicial y final y su operación correcta) al menos en dos sesiones de exhibición-grupo a los operarios y administradores del nuevo módulo.	8. Desarrollaremos un curso de actualización para la operación del nuevo módulo (capacitación en las similitudes y diferencias de los modelos operativos inicial y final y su operación correcta), Realizaremos dos sesiones por curso-grupo a los operarios y administradores del módulo en instalaciones de Cuernavaca.
9) Dado que el personal cuenta con competencias en el módulo actual que no necesariamente serán suficientes para el manejo, y dominio del nuevo módulo. Deberá presentar Carta descriptiva de las nuevas competencias laborales que en su caso sean necesarias para operar el nuevo módulo.	9. Presentaremos con la entrega del sistema un inventario de las competencias necesarias para el manejo del módulo.
10) Carta / póliza con la descripción detallada de los niveles de apoyo y servicio en caso de falla o situación no planeada. Deben incluir: definición, tiempo de respuesta y tiempo de vigencia conforme a la propuesta presentada.	10. De acuerdo al punto 13 de presentación de propuesta, se proponen 3 niveles de servicio: • Servicio vía remota: telefónica inmediata. • Servicio vía ticket: registro con respuesta dentro de 12 horas. • Servicio en sitio: solicitado vía teléfono o chat con respuesta en 24 horas.

	A la entrega del proyecto se entregará también carta póliza cubriendo los niveles descritos.
11) A reserva de equipos identificados y propuestos por el proponente que deban ser entregados para la correcta operación del módulo los siguientes: c. 3 impresoras térmicas para despacho de turnos.	11. No se entregarán equipos adicionales solo los marcados como obligatorios: a. 3 impresoras térmicas para despacho de turnos. b. 1 Pantalla de turno.

Leído que fue el presente instrumento sin que medie vicio, dolo, error o violencia, enteradas las partes de su valor, fuerza legal, validez, contenido y alcance legal del presente Instrumento Jurídico, lo ratifican y firman en tres tantos, en la Ciudad de Cuernavaca, Morelos, a los ocho días del mes de diciembre del año dos mil dieciséis.

POR EL "PODER EJECUTIVO"

MTRO. JAVIER PÉREZ DURÓN.
FISCAL GENERAL DEL ESTADO DE MORELOS.

POR EL "PROVEEDOR"

LA PRESENTE HOJA DE FIRMAS CORRESPONDE AL ANEXO UNO DEL CONTRATO NÚMERO UPAC/ADQ150/2016, RELATIVO A LA ADQUISICIÓN DE SOFTWARE PARA LA SOLICITUD Y EXPEDICIÓN DE CONSTANCIA DE ANTECEDENTES NO PENALES, PARA LA FISCALÍA GENERAL DEL ESTADO DE MORELOS, QUE CELEBRA EL PODER EJECUTIVO Y LA PERSONA MORAL DENOMINADA AQUA INTERACTIVE, S. DE R.L DE C.V., DE FECHA OCHO DE DICIEMBRE DEL AÑO DOS MIL DIECISÉIS, POR UN MONTO TOTAL DE $2,000,000.00 (DOS MILLONES DE PESOS 00/100 M.N.), DERIVADO DE LA INVITACIÓN A CUANDO MENOS TRES PERSONAS NACIONAL NÚMERO UPAC-IE-N38-2016, CONSTANTE DE DIECIOCHO FOJAS ÚTILES----------