

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS QUE CELEBRAN POR UNA PARTE CIATEQ, A.C., A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ COMO "CIATEQ" REPRESENTADO EN ESTE ACTO POR EL C.P. CARLOS ROMERO MARTINEZ, EN SU CARÁCTER DE DIRECTOR DE FINANZAS Y REPRESENTANTE LEGAL, Y POR LA OTRA PARTE MEDIACCESS S.A.P.I. DE C.V., A QUIEN SE DENOMINARÁ EN LO SUCESIVO Y PARA LOS EFECTOS DE ESTE CONTRATO COMO "EL PRESTADOR DE SERVICIO", REPRESENTADO EN ESTE ACTO POR EL LIC. GERARDO PASQUEL MUÑOZ, EN SU CARÁCTER DE REPRESENTANTE LEGAL DE ACUERDO CON LAS SIGUIENTES DEFINICIONES, DECLARACIONES Y CLÁUSULAS:

DEFINICIONES

Para los efectos del presente contrato se entenderá por:

1. "CIATEQ": CIATEQ, A.C.
2. "EL PRESTADOR DE SERVICIO": MEDIACCESS S.A.P.I. DE C.V.
3. "LA LEY" A: La Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
4. "EL REGLAMENTO" AL: Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

DECLARACIONES

I. DECLARA "CIATEQ" POR CONDUCTO DE SU APODERADO LEGAL Y BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD:

I.1. Que es una asociación civil de participación estatal mayoritaria, con personalidad jurídica y patrimonio propios, adscrita al Sistema de Centros Públicos CONACYT, constituida el 9 de noviembre de 1978, mediante escritura pública 19,276 otorgada ante la fe del notario público No. 7 de la Ciudad de Querétaro, Qro., Lic. Manuel Cevallos Urueta, inscrita en el Registro Público de la Propiedad de Querétaro, Qro., bajo la partida 52 del libro primero, sección quinta, el 19 de noviembre de 1978.

I.2. Que es una entidad de la Administración Pública Federal, de acuerdo con lo establecido en los artículos 3°, fracción II y 46 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal; 2° y 28 de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales; y además es un Centro Público de Investigación, atento a lo establecido en el artículo 47 de la Ley de Ciencia y Tecnología.

I.3. Que su actual denominación social es CIATEQ, A.C., según consta en escritura pública no. 42,008 del 16 de diciembre de 1998, otorgada ante la fe del notario público No. 7 de la Ciudad de Querétaro, Qro., Lic. Manuel Cevallos Urueta, y cuyo primer testimonio quedó inscrito en el Registro Público de la Propiedad bajo la partida número 1275 de fecha 27 de enero de 1999.

I.4. Que el C.P. Carlos Romero Martínez acredita su carácter de representante legal en los términos de la escritura pública número 52,092 de fecha 04 de febrero de 2014, otorgada ante la fe de la Lic. Estela de la Luz Gallegos Barrada, Notario Público titular de la Notaria Pública no. 31 de la ciudad de Santiago de Querétaro, estado de Querétaro, y que dichos poderes y facultades a la fecha de firma del presente contrato, no le han sido revocados, disminuidos ni modificados en forma alguna.



I.5. Que su objetivo es contribuir al incremento del nivel tecnológico de la industria mediante la mecatrónica y disciplinas afines, con personal experto y tecnología de vanguardia; realizar investigación aplicada y formación a nivel posgrado en esas disciplinas.

I.6. Que tiene establecido su domicilio en Avenida del Retablo, número 150, Colonia Constituyentes FOVISSSTE, Código Postal 76150, en la Ciudad de Santiago de Querétaro, Querétaro, mismo que señala para los fines y efectos legales de este contrato. Tel. 2-11-26-00 fax. 2-11-26-04.

I.7. Que su Registro Federal de Contribuyentes es: **CIA-781109-US4**.

I.8. Que atento a lo establecido en el Programa Nacional de Rendición de Cuentas, Transparencia y Combate a la Corrupción 2008-2012, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 11 de diciembre de 2008, esta entidad se encuentra comprometida a realizar sus objetivos y administrar sus recursos humanos y financieros con esfuerzo, eficiencia, eficacia y probidad, así como fortalecer la transparencia y el arraigo de una cultura frontal a la corrupción, a efecto de elevar la confianza de la sociedad en las instituciones gubernamentales.

I.9. Que la adjudicación del presente contrato se realizó a través del proceso de **Adjudicación Directa No. CIATEQ-AD-008-2015**, de conformidad a lo establecido en el supuesto de excepción señalado en el artículo 41 fracciones VII de "LA LEY", toda vez que la partida No.3 referente a la "Póliza de Gastos Médicos Menores" fue declarada desierta debido a que la única proposición presentada para esta partida, no cubrió los requisitos de la Convocatoria, sus anexos y lo establecido en la Junta de Aclaraciones, de conformidad con el artículo 58 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público y al numeral 14 de la convocatoria de la Licitación Pública Nacional Mixta No. LA-03890Y999-N1-2015, relativa a "PÓLIZA DE SEGURO DE GASTOS MÉDICOS MAYORES, PÓLIZA DE SEGURO DE GASTOS MÉDICOS MENORES Y PÓLIZA DE SEGURO DE VIDA GRUPO", quedando asentada en el Acta de Fallo correspondiente a dicha licitación de fecha 24 de febrero de 2015.

I.10. Que cuenta con la suficiencia presupuestal para cubrir los gastos derivados del presente contrato y cuyos recursos destinados a la prestación del servicio, fueron autorizados de acuerdo a lo establecido en el artículo 45 fracción III de la Ley.

I.11. Que se ha designado al Ing. Carlos Villalpando Bonilla, con cargo de Director de Desarrollo Organizacional, como el servidor público responsable de administrar y vigilar el cumplimiento de las obligaciones a cargo de "EL PRESTADOR DE SERVICIO". (Art.84, último párrafo de "EL REGLAMENTO").

I.12. Que cuenta con la aceptación presupuestal y con la disponibilidad de recurso suficiente para el pago del objeto de este contrato, en la partida presupuestal No.14403 para la Póliza de Seguro de Gastos Médicos Menores, de acuerdo a lo establecido en el artículo 45 fracción III de "LA LEY".

II. DECLARA "EL PRESTADOR DE SERVICIO" POR CONDUCTO DE SU REPRESENTANTE LEGAL Y BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD:

II.1 Que Su representada fue legalmente constituida como Sociedad Anónima de Capital Variable conforme a las Leyes de la República Mexicana, según consta en la Escritura Pública número 4,268 de fecha 23 de noviembre de 2001, otorgada ante la fe del Lic. Antonio Andere Pérez Moreno, titular de la





Notaria Pública 231 del Distrito Federal y cuyo primer testimonio quedó inscrito en el Registro Público de Comercio de esta Ciudad con el folio mercantil número 282,372, el día 2 de enero de 2002;

II.2. Su representada adoptó la modalidad de Sociedad Anónima Promotora de Inversión de Capital Variable, mediante Escritura Pública número 7,405 de fecha 18 de diciembre de 2009, otorgada ante la fe del Lic. Guillermo Escamilla Narváez, titular de la Notaría Pública 243 del Distrito Federal, cuyo primer testimonio quedó inscrito en el Registro Público de Comercio de la ciudad de México, bajo el folio mercantil número 282,372, el día 21 de enero de 2010;

II.3. Que el Lic. Gerardo Pasquel Muñoz acredita su carácter de representante legal en los términos de la escritura pública número 59,795 de fecha 05 de marzo de 2015, otorgada ante la fe del Lic. José Higinio Núñez y Bandera, titular de la Notaria Pública No. 112 del Distrito Federal y cuyo primer testimonio quedo debidamente inscrito en el Registro Público de Comercio del Distrito Federal de fecha 10 de marzo de 2015, y que dichos poderes y facultades a la fecha de firma del presente contrato, no le han sido revocados, disminuidos ni modificados en forma alguna.

II.4. "EL PRESTADOR DE SERVICIO" señala como su domicilio, el inmueble ubicado en Boulevard Adolfo Ruiz Cortines No. 3642., Colonia Jardines del Pedregal, Delegación Política Álvaro Obregón, C.P. 01900, México, Distrito Federal, especificándolo como su domicilio convencional para cualquier notificación referente al presente contrato o a cualquier convenio que se pudiera derivar del mismo.

II.5. Que su Registro Federal de Contribuyentes es: MAC011123M80

II.6. Que bajo protesta de decir verdad, manifiesta que actualmente ninguno de sus socios o empleados desempeñan empleo, cargo o comisión en el servicio público de la Administración Pública Federal, y asimismo, que no se encuentran inhabilitados en los términos de la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos y de "LA LEY".

II.7. Que no se encuentra dentro de los supuestos contenidos en los artículos 50 y 60 de la Ley y demás disposiciones aplicables que le impidan celebrar el presente contrato.

II.8. Que de acuerdo con las leyes fiscales y otros ordenamientos federales, manifiesta que se encuentra al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones fiscales, de conformidad con las disposiciones tributarias vigentes.

II.9. Que de acuerdo a lo establecido en la Resolución Miscelánea Fiscal para 2015 en términos de lo dispuesto en la regla 2.1.35 y para los efectos establecido en el artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación, "EL PRESTADOR DE SERVICIO " presenta en este acto el documento actualizado expedido por el Sistema de Administración Tributaria (SAT), en el que se emitió opinión en sentido favorable sobre el cumplimiento de sus obligaciones fiscales.

III. DECLARAN "CIATEQ" Y "EL PRESTADOR DE SERVICIO ". POR CONDUCTO DE SUS APODERADOS LEGALES, BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD:

III.1. Que se reconocen mutuamente la personalidad jurídica con que acuden a la celebración del presente contrato.



[Handwritten signatures in blue ink]

III.2. Que en virtud de las declaraciones que anteceden, es su voluntad celebrar el presente contrato obligándose recíprocamente en sus términos y someterse a lo dispuesto en los diversos ordenamientos encargados de regular los actos jurídicos de esta naturaleza, que en forma enunciativa, más no limitativa son, la "LEY" y su "REGLAMENTO".

En mérito de lo antes expuesto, las partes se sujetan a las siguientes:

CLÁUSULAS

PRIMERA.- OBJETO DEL CONTRATO:

"EL PRESTADOR DE SERVICIO" se obliga a prestar a "CIATEQ" los servicios consistentes en: "Pólizas de Seguro de Gastos Médicos Menores".

Lo anterior de conformidad con los términos y referencias que incluyen la fecha o plazo, lugar y condiciones de la entrega que se establecen en el documento que se acompaña al presente contrato como "ANEXO UNO", mismo que firmado por las partes forma parte integrante de éste instrumento para todos los efectos legales a que haya lugar.

(Artículo 45, Fracciones V y XII de la "LEY").

SEGUNDA.- MONTO DEL CONTRATO:

Las partes convienen que el precio de los servicios objeto del presente contrato serán ejecutados bajo el esquema de precio fijo, de acuerdo con lo siguiente:

El monto del contrato es por un importe de \$3,993,600.00 (TRES MILLONES NOVECIENTOS NOVENTA Y TRES MIL SEISCIENTOS PESOS 00/100 M.N.) más el 16% de IVA, mismo que pagará "CIATEQ" a "EL PRESTADOR DE SERVICIO" de conformidad con los términos y programa de pagos que se acompaña a este instrumento como "ANEXO UNO", formando parte integral de este contrato para todos los efectos legales que haya lugar.

(Artículo 45, fracción III y VII de la ley).

Los gastos que sean realizados por concepto de transportación, alimentación, hospedaje y otros inherentes a la realización de los servicios objeto de presente contrato, serán por cuenta de "EL PRESTADOR DE SERVICIO".

En el presente contrato "CIATEQ", no otorgara anticipos.

TERCERA.- FORMA DE PAGO:

Las partes convienen que la prestación de los servicios objeto de este contrato, se pagarán por "CIATEQ" en forma trimestral, previo cumplimiento de las obligaciones a cargo de "EL PRESTADOR DE SERVICIO" y entrega de la factura correspondiente que reúna los requisitos fiscales respectivos, dentro de los veinte días naturales siguientes a la fecha de presentación de la citada factura, bajo el entendido que los pagos estarán condicionados al avance y aceptación de la prestación de los servicios, y presentación de las



facturas correspondientes. Así mismo se estipula que de acuerdo a la naturaleza de los servicios, así como de la disponibilidad de recursos de "CIATEQ", éste podrá modificar el programa de pagos de común acuerdo con "el prestador de servicio". Los pagos se realizarán por medio de transferencia electrónica.

(Artículos 45, fracción XIV y 51 de la Ley).

"EL PRESTADOR DE SERVICIO" se obliga a presentar las facturas acompañadas de la documentación que acredite la procedencia de su pago, incluyendo el oficio de aceptación o conformidad del servidor público designado por "CIATEQ" en este contrato, para administrar y vigilar el cumplimiento de las obligaciones a cargo de **"EL PRESTADOR DE SERVICIO"**.

La aprobación de la factura de **"EL PRESTADOR DE SERVICIO"** o cualquier pago efectuado bajo el presente contrato, no constituirá una renuncia de los derechos de "CIATEQ" o una aceptación o aprobación de cualesquiera de los trabajos o los servicios, ya que "CIATEQ" se reserva expresamente el derecho de reclamar por servicios pendientes, faltantes, deficientes, o por pago de lo indebido.

La revisión de la factura la hará "CIATEQ" por conducto del servidor público responsable de la supervisión de los servicios, o a través de la persona que "CIATEQ" designe para tales efectos, debiendo autorizarse dichas facturas, de ser procedente dentro de los 10 (diez) días hábiles siguientes a la fecha de presentación. En caso de que la factura entregada por "el prestador de servicio" presente errores o deficiencias, "CIATEQ", dentro de los 3 (tres) días hábiles siguientes al de su recepción, indicará a "el prestador de servicio" las deficiencias que deberá corregir. El periodo que transcurra a partir de la entrega del citado escrito y hasta que "el prestador de servicio" presente las correcciones, no se computará para efectos del artículo 51 de la ley.

Las facturas que **"EL PRESTADOR DE SERVICIO"** expida a favor de "CIATEQ", deberán establecer el domicilio fiscal que éste señaló en el capítulo de declaraciones del presente contrato, indicando además, el concepto a pagar en idioma español, el desglose de impuestos y el valor de éstos.

Así mismo, las partes convienen que en caso de aplicación de penas convencionales, de acuerdo a lo establecido en este instrumento, "CIATEQ" podrá condicionar proporcionalmente el pago de los servicios, al pago que deba efectuar **"EL PRESTADOR DE SERVICIO"** por concepto de penas convencionales.

(Artículo 45, fracción XIX de la ley y artículo 95 del Reglamento).

CUARTA.- DEDUCCIÓN AL PAGO DE LOS SERVICIOS Y CANCELACIÓN DE PARTIDAS O CONCEPTOS:

Las partes convienen expresamente que "CIATEQ" podrá realizar las deducciones al pago de los servicios con motivo del incumplimiento parcial o deficiente en que haya incurrido **"EL PRESTADOR DE SERVICIO"**, respecto a las partidas o conceptos que integran el presente contrato. En caso de que dicho incumplimiento llegare al (20%) veinte por ciento de las partidas o conceptos no entregados, "CIATEQ" podrá cancelar total o parcialmente las partidas o conceptos no entregados, o bien rescindir administrativamente el presente instrumento de acuerdo con el procedimiento establecido en éste contrato.

(Artículo 53 bis de la Ley).

QUINTA.- VIGENCIA Y PRÓRROGAS AL CONTRATO:





"EL PRESTADOR DE SERVICIO" se obliga a prestar los servicios objeto de este contrato, a partir de las 12:00 horas del día 31 de marzo de 2015 hasta las 12:00 horas del día 31 de marzo de 2017, de conformidad con el programa establecido por ambas partes, así como en el lugar y condiciones de entrega que se encuentran estipulados dentro del documento que se acompaña al presente contrato como **"ANEXO UNO"**, formando parte de este instrumento para todos los efectos legales a que haya lugar.

Las partes convienen expresamente que el presente contrato podrá ser prorrogado para el cumplimiento de las obligaciones contractuales cuando:

- A) Lo convengan de común acuerdo las partes;
- B) Exista caso fortuito o fuerza mayor o por causas atribuibles al **"CIATEQ"**, que impidan el cumplimiento de las obligaciones en el plazo establecido;
- C) Iniciado el procedimiento de rescisión administrativa del contrato, **"CIATEQ"** advierta que la rescisión pudiera ocasionar algún daño o afectación a las funciones que tiene encomendadas;
- D) El procedimiento de rescisión administrativa del contrato, se deba al retraso en la entrega de los servicios, y dicho procedimiento de rescisión se ubique en un ejercicio fiscal diferente a aquél en que hubiere sido adjudicado el contrato y **"CIATEQ"** haya decidido recibir los servicios, previa verificación de que continúa vigente la necesidad de los mismos y se cuenta con partida y disponibilidad presupuestaria del ejercicio fiscal vigente.

Será requisito para el otorgamiento de la prórroga para el cumplimiento de las obligaciones derivadas de este contrato, que **"EL PRESTADOR DE SERVICIO"** solicite por escrito a **"CIATEQ"** la prórroga correspondiente dentro de los quince días naturales siguientes a la fecha en que debió cumplirse con la obligación, para lo cual, **"CIATEQ"** informará por escrito a **"EL PRESTADOR DE SERVICIO"** dentro de los cinco días naturales siguientes a la fecha en que haya recibido la solicitud de prórroga, la procedencia o improcedencia de ésta; en caso de que **"CIATEQ"** considere procedente la prórroga, las partes deberán modificar el presente contrato, celebrando por escrito el convenio modificatorio correspondiente dentro de los cinco días naturales siguientes a la fecha en que **"CIATEQ"** haya hecho del conocimiento de **"EL PRESTADOR DE SERVICIO"** su decisión, con objeto de prorrogar la fecha o plazo para el cumplimiento de la obligación, aplicando a **"EL PRESTADOR DE SERVICIO"** las penas convencionales por atraso previstas en este instrumento, bajo el entendido que no procederá la aplicación de penas convencionales en los supuestos de que la prórroga se derive de caso fortuito o fuerza mayor, o por causas atribuibles a **"CIATEQ"**.

En caso de que **"EL PRESTADOR DE SERVICIO"** no obtenga la prórroga de referencia, por ser causa imputable a éste el atraso, se hará acreedor a la aplicación de las penas convencionales.

Tratándose de causas imputables a **"CIATEQ"** o de los supuestos previstos en los incisos c) y d) de esta cláusula, no se requerirá de solicitud de prórroga por parte de **"EL PRESTADOR DE SERVICIO"**.
(Artículo 45, fracciones XII y XV de la Ley).

SEXTA.- TERMINACIÓN ANTICIPADA:

"CIATEQ" podrá dar por terminado anticipadamente el presente contrato por las razones y causas establecidas en el artículo 54 bis y último párrafo del artículo 55 bis de la ley y en tal supuesto, **"CIATEQ"**





reembolsará a "EL PRESTADOR DE SERVICIO" los gastos no recuperables en que haya incurrido, siempre que éstos sean razonables, estén debidamente comprobados y se relacionen directamente con el contrato y de conformidad con lo establecido en el artículo 102 del Reglamento.

SEPTIMA.- FORMA DE REINTEGRAR PAGOS EN EXCESO:

En caso de existir pagos en exceso que haya recibido "EL PRESTADOR DE SERVICIO", este deberá reintegrar a "CIATEQ" las cantidades pagadas en exceso, más los intereses correspondientes, conforme a la tasa que será igual a la establecida por la ley de ingresos de la federación en los casos de prórroga para el pago de créditos fiscales. Los cargos se calcularán sobre las cantidades pagadas en exceso en cada caso y se computaran por días naturales desde la fecha de pago, hasta la fecha en que se pongan efectivamente las cantidades a disposición de "CIATEQ".

(Tercer párrafo artículo 51 de la Ley).

OCTAVA.- GARANTÍA:

No aplica.

NOVENA.- CESIÓN DE DERECHOS:

Los derechos y obligaciones derivados del presente contrato, no podrán ser cedidos, enajenados, grabados o transferidos a terceros por ningún motivo y bajo ninguna circunstancia por parte de "EL PRESTADOR DE SERVICIO", con excepción de los derechos de cobro y, para tal efecto en este acto, "CIATEQ" manifiesta su consentimiento para que "EL PRESTADOR DE SERVICIO". Pueda ceder sus derechos de cobro a favor de un intermediario financiero, mediante operaciones de factoraje o descuento electrónico en cadenas productivas, conforme a lo previsto en las disposiciones generales a las que deberán sujetarse las dependencias y entidades de la administración pública federal para su incorporación al programa de cadenas productivas de nacional financiera, S.N.C., institución de banca de desarrollo, publicadas en el diario oficial de la federación el 28 de febrero de 2007. En caso de que "EL PRESTADOR DE SERVICIO" opte por ceder sus derechos de cobro a través de otros esquemas, requerirá previa autorización por escrito de "CIATEQ".

(Último párrafo del artículo 46 de la Ley).

DÉCIMA.- CONFIDENCIALIDAD:

Toda información impresa, verbal, audiovisual o de cualquier otra forma que pudiese revestir el carácter de documento, que "CIATEQ" le proporcione a "EL PRESTADOR DE SERVICIO", o que este obtenga en cumplimiento del presente contrato, es estrictamente confidencial, prohibiéndose toda información a terceros con cualquier carácter y para cualquier fin, salvo que se trate de información necesaria para el cumplimiento de este contrato.

"EL PRESTADOR DE SERVICIO" se compromete a guardar escrupulosamente los secretos técnicos y comerciales y la información que se genere, derivada de los servicios que ofrece a "CIATEQ" para el desarrollo de los trabajos requeridos, aun cuando dicha información haya sido adquirida, obtenida o desarrollada por el mismo o conjuntamente con otras personas durante el desarrollo de su trabajo, por lo que se abstendrá de divulgarla a terceras personas y a utilizarla en provecho propio sin el previo consentimiento por escrito de "CIATEQ".



Por otra parte, "EL PRESTADOR DE SERVICIO" se compromete a devolver a "CIATEQ" a la terminación de los servicios objeto de este contrato, y aun antes de la citada terminación si existe petición expresa de "CIATEQ", toda la información y copias de la misma en un plazo que no excederá de diez días naturales.

El contenido del presente "CONTRATO" se considera como información confidencial, salvo lo estipulado en el artículo 7 fracción XIII de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental y el artículo 21 de su Reglamento.

DÉCIMA PRIMERA.- SUPERVISIÓN DE LOS SERVICIOS:

"CIATEQ" podrá a través de su personal que designe para tal efecto, supervisar en todo tiempo que los servicios objeto de este contrato se estén realizando en las condiciones convenidas con "EL PRESTADOR DE SERVICIO", y en el supuesto de que se realicen de manera parcial o deficiente, se aplicará lo establecido en la CLÁUSULA CUARTA del presente contrato.

DÉCIMA SEGUNDA.- RESPONSABILIDADES:

"EL PRESTADOR DE SERVICIO" se obliga a prestar los servicios objeto del presente contrato, cumpliendo con las normas de calidad requeridas por "CIATEQ" y con las especificaciones originalmente convenidas por las partes en este instrumento; en consecuencia, "EL PRESTADOR DE SERVICIO" se obliga a subsanar, corregir o reponer cualquier deficiencia en los servicios objeto de éste contrato a su propia costa, sin que las sustituciones impliquen su modificación, hasta que los servicios sean aceptados a plena satisfacción por "CIATEQ" y respecto a los cuales haya sido requerido por escrito la devolución y reposición por "CIATEQ", dentro del término de 48 horas, a partir de la fecha de entrega de los servicios. (Artículo 45, fracción XVII de la Ley).

DÉCIMA TERCERA.- RESCISIÓN ADMINISTRATIVA DEL CONTRATO:

"CIATEQ" podrá llevar a cabo en cualquier momento el proceso de rescisión administrativa del presente contrato y sin necesidad de declaración judicial en contra de "EL PRESTADOR DE SERVICIO", cuando se presente alguna de las siguientes causas, y conforme al procedimiento regulado en el artículo 54 de la ley y demás disposiciones aplicables.

- A) Si "EL PRESTADOR DE SERVICIO". , por causas imputables a él, no entrega los servicios objeto del presente contrato en la fecha convenida sin causa justificada;
- B) Si "EL PRESTADOR DE SERVICIO" interrumpe injustificadamente la entrega de los servicios o se niega a reparar o reponer alguna parte de ellos, que hubiere sido detectada como defectuosa por "CIATEQ";
- C) Si "EL PRESTADOR DE SERVICIO" es declarado o sujeto a concurso mercantil o disolución o liquidación o alguna otra figura análoga que le impida dar cumplimiento a sus obligaciones derivadas del presente contrato;

D) Si "EL PRESTADOR DE SERVICIO" subcontrata parte de sus obligaciones objeto del presente contrato, sin contar con la autorización por escrito de "CIATEQ";





- E) Si "EL PRESTADOR DE SERVICIO" cambia su nacionalidad por otra, en el caso de que haya sido establecido como requisito para la contratación tener una determinada nacionalidad;
- F) Si "EL PRESTADOR DE SERVICIO" siendo extranjero, invoca la protección de su gobierno en relación con el presente contrato, y
- G) En general, por el incumplimiento de cualquiera de las obligaciones derivadas del presente contrato, las leyes, tratados y demás disposiciones aplicables.

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

"CIATEQ" podrá determinar no dar por rescindido el contrato, cuando durante el procedimiento advierta que la rescisión del mismo pudiera ocasionar algún daño o afectación a las funciones que tiene encomendadas. 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, "CIATEQ" establecerá con "EL PRESTADOR DE SERVICIO" otro plazo, que le permita subsanar el incumplimiento que hubiere motivado el inicio del procedimiento. El convenio modificatorio que al efecto se celebre deberá atender a las condiciones previstas por los dos últimos párrafos del artículo 52 de la ley.

En caso de que "CIATEQ" hubiese optado por realizar deducciones al pago de los servicios, por incumplimiento parcial o deficiente, se iniciará el proceso de rescisión administrativa cuando se haya agotado el límite del incumplimiento establecido en la **CLÁUSULA CUARTA** del presente contrato.

Quando el procedimiento de rescisión administrativa del contrato, se deba al retraso en la entrega de los servicios, y dicho procedimiento de rescisión se ubique en un ejercicio fiscal diferente a aquél en que hubiere sido adjudicado el contrato, "CIATEQ" podrá recibir los servicios, previa verificación de que continúa vigente la necesidad de los mismos y cuente con partida y disponibilidad presupuestaria del ejercicio fiscal vigente, debiendo modificarse la vigencia del presente contrato con los precios originalmente pactados. Cualquier pacto en contrario se considerará nulo.

(Artículos 45, fracción XVI y 54 de la ley).

En caso de que "EL PRESTADOR DE SERVICIO" decida demandar la rescisión del presente contrato por causas justificables e imputables a "CIATEQ", deberá acudir a los tribunales competentes y obtener la resolución o sentencia correspondiente.

DÉCIMA CUARTA.- PENAS CONVENCIONALES:

Si "EL PRESTADOR DE SERVICIO" no prestare los servicios en la fecha acordada con "CIATEQ", como pena convencional, deberá cubrir a "CIATEQ" el **0.5 (el punto cinco por ciento)** del monto de los servicios no entregados o prestados oportunamente, sin incluir el impuesto al valor agregado, por cada día de retraso, a partir del día siguiente de la fecha pactada para el cumplimiento de la obligación, la que no excederá del monto de la garantía del cumplimiento del contrato.

(Artículo 53 de la Ley).



Las partes convienen expresamente que el pago de los servicios quedará condicionado proporcionalmente al pago que **"EL PRESTADOR DE SERVICIO"** deba efectuar por concepto de penas convencionales. No procederá el cobro de las penas convencionales ni la contabilización de las mismas cuando **"CIATEQ"** hubiere rescindido administrativamente el presente contrato para hacer efectiva la garantía de cumplimiento.

(Segundo párrafo del artículo 95 de **"EL REGLAMENTO"**).

Para determinar la aplicación de las sanciones estipuladas, no se tomarán en cuenta las demoras motivadas por caso fortuito o fuerza mayor, o cualquier otra causa no imputable a **"EL PRESTADOR DE SERVICIO"**, ya que en tal evento, **"CIATEQ"** podrá modificar el presente contrato a efecto de prorrogar la fecha o plazo para la prestación de los servicios. En este supuesto deberá formalizarse el convenio modificatorio respectivo. Tratándose de causas imputables a **"CIATEQ"**, no se requerirá de la solicitud de **"EL PRESTADOR DE SERVICIO"**.

(Artículo 91 del Reglamento).

En caso de que **"EL PRESTADOR DE SERVICIO"** no obtenga la prórroga de referencia, por ser causa imputable a éste el atraso, se hará acreedor a la aplicación de las penas convencionales.

DÉCIMA QUINTA.- OBLIGACIONES LABORALES DE "EL PRESTADOR DE SERVICIO":

En virtud de que el presente contrato es de naturaleza administrativa, del cual no se desprende un trabajo personal subordinado con **"EL PRESTADOR DE SERVICIO"** ni con los trabajadores que éste, en su caso, asigne para la prestación del servicio objeto de este instrumento, dichos trabajadores no tendrán con **"CIATEQ"** ninguna relación laboral, ya que únicamente **"EL PRESTADOR DE SERVICIO"** estará obligado a afrontar las obligaciones laborales, fiscales, de seguridad social o de cualquier otra naturaleza que pudieran surgir con motivo de los pactos que celebren. Por lo tanto **"EL PRESTADOR DE SERVICIO"** se obliga a responsabilizarse de las consecuencias jurídicas que pudieran derivarse de la interposición de cualquier reclamación que sus trabajadores llegaren a hacer en contra de **"CIATEQ"**, y en ningún caso se considerará a éste como patrón sustituto, solidario o beneficiario.

DÉCIMA SEXTA.- LEGISLACIÓN APLICABLE:

Las partes convienen en que en todo lo no previsto en el presente contrato, se estará a lo dispuesto en la ley y su reglamento, en el código civil federal, en el código federal de procedimientos civiles; así como en las demás disposiciones legales aplicables en la materia.

(Artículo 11 de la Ley).

DÉCIMA SEPTIMA.- CAMBIO DE DENOMINACIÓN, NATURALEZA LEGAL O REPRESENTACIÓN:

Las partes convienen en que si durante la vigencia del presente contrato, por cualquier causa **"CIATEQ"** o **"EL PRESTADOR DE SERVICIO"** llegaren a cambiar de denominación, naturaleza legal, así como de representante legal, el presente contrato subsistirá en los términos establecidos, en cuyo caso, la parte que hubiere sufrido modificaciones que alteren este contrato, deberá dar el aviso correspondiente a su contraparte, con diez días naturales de anticipación a la fecha de la modificación, a efecto de que se tomen las medidas conducentes y se celebren, en su caso, los acuerdos respectivos.

DECIMA OCTAVA.- SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL CONTRATO:



Cuando en la prestación de servicios objeto del presente contrato, se presente caso fortuito o de fuerza mayor, "CIATEQ", podrá suspender la prestación del servicio, en cuyo caso únicamente pagará a "EL PRESTADOR DE SERVICIO", aquellos servicios que efectivamente se hubiesen prestado y "EL PRESTADOR DE SERVICIO" reintegrará a "CIATEQ", en su caso, los anticipos no amortizados. Cuando la suspensión obedezca a causas imputables a "CIATEQ", previa petición y justificación de "EL PRESTADOR DE SERVICIO", "CIATEQ" reembolsará a "EL PRESTADOR DE SERVICIO" los gastos no recuperables que se originen durante el tiempo que dure la suspensión, siempre que éstos sean razonables, estén debidamente comprobados y se relacionen directamente con el presente contrato. Dichos gastos se pagarán dentro de un término que no excederá de veinte días naturales posteriores a la fecha en que "CIATEQ" haya aprobado, en su caso, la petición y justificación que presente "EL PRESTADOR DE SERVICIO".

El plazo de suspensión no podrá ser mayor a sesenta días naturales contados a partir de la fecha en que, "CIATEQ" hubiere notificado a "EL PRESTADOR DE SERVICIO" la suspensión del contrato, y en caso de que se rebase dicho plazo, se iniciará el proceso de terminación anticipada del contrato conforme a lo previsto en la cláusula sexta del presente instrumento.

(Artículo 55 bis de la Ley).

"EL PRESTADOR DE SERVICIO" podrá solicitar al "CIATEQ" la suspensión temporal del contrato, hasta por sesenta días naturales por caso fortuito o de fuerza mayor que le impidan prestar los servicios objeto de éste instrumento, quedando a juicio del "CIATEQ" aceptar o no dicha solicitud previo el análisis de las causas o razones expresadas por "EL PRESTADOR DE SERVICIO", en caso de que el "CIATEQ" negare dicha suspensión, "EL PRESTADOR DE SERVICIO" podrá solicitar ante los tribunales competentes la suspensión temporal de éste instrumento, para la cual, se requerirá la resolución o sentencia correspondiente.

DECIMA NOVENA.- OBLIGACIONES:

Las partes se obligan a sujetarse estrictamente, para el cumplimiento del objeto de este contrato, a todas y cada una de las cláusulas que lo integran, a los términos, lineamientos, procedimientos y requisitos que establece la ley, y demás normas y disposiciones que resulten y sean aplicables.

VIGÉSIMA.- INCREMENTOS AL MONTO O CANTIDAD:

El presente contrato se podrá modificar dentro de su vigencia, incrementando su monto o la cantidad de servicios a juicio de "CIATEQ", sin que por causa alguna el incremento rebase, en conjunto, el 20% (veinte por ciento) del monto o cantidad de los conceptos o volúmenes establecidos inicialmente y siempre y cuando se ajuste a lo siguiente:

- A) Que el precio de los servicios que corresponde a la ampliación, sea igual al pactado originalmente, y
- B) Que la fecha en que proceda la modificación, sea pactada de común acuerdo entre las partes, por escrito a través de convenio modificatorio y por conducto de sus legítimos representantes, en el cual deberá estipularse la fecha de entrega de los servicios respecto de las cantidades adicionales y, en su caso, la obligación a cargo de "EL PRESTADOR DE SERVICIO" de entregar la modificación respectiva de la garantía de cumplimiento por dicho incremento.



En caso de que los servicios objeto del presente contrato incluyan dos o más partidas, el porcentaje del 20% (veinte por ciento) se aplicará para cada una de ellas.
(Artículo 52 de la Ley y artículo 91 del Reglamento).

VIGÉSIMA PRIMERA.- CONTROVERSIAS TÉCNICAS Y ADMINISTRATIVAS:

Las partes convienen que en el caso de existir controversias técnicas y administrativas con el objeto y cumplimiento del presente contrato, éstas serán resueltas conjuntamente por **"EL PRESTADOR DE SERVICIO"** y **"CIATEQ"** y en caso de no existir acuerdo al respecto, se estará a lo que disponga **"CIATEQ"**.

VIGÉSIMA SEGUNDA.- DERECHOS DE AUTOR Y DE PROPIEDAD INDUSTRIAL:

Marcas y derechos patrimoniales.- "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" deberá obtener la aprobación previa de **"CIATEQ"** por conducto de su Apoderado Legal, para el uso y producción de cualquiera de las marcas, nombres comerciales, logos, u otros derechos de propiedad exclusiva o de propiedad intelectual propiedad de o bajo licencia otorgada por **"CIATEQ"** en toda la publicidad, materiales promocionales, o cualquier otro tipo de materiales a ser utilizados por **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** en los términos del presente instrumento.

Se entiende y acuerda que no se otorga ningún derecho, licencia o titularidad sobre la utilización de las Marcas a **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** en los términos de este Contrato. La totalidad de los derechos, titularidad e intereses sobre el uso de las Marcas seguirán siendo propiedad exclusiva de **"CIATEQ"**.

VIGÉSIMA TERCERA.- DE LA DIVULGACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LOS SERVICIOS:

"EL PRESTADOR DE SERVICIO" no publicará ni revelará a otros la información de los resultados de los servicios objeto del presente contrato, ni ninguna otra información obtenida en relación con el mismo, sobre la cual **"CIATEQ"** tenga derechos de propiedad o se encuentre considerada como información confidencial, sin el consentimiento por escrito de éste.

VIGÉSIMA CUARTA.- AJUSTE DE COSTOS:

Las partes convienen expresamente en que no existirá revisión o ajuste de los costos y precios de los servicios objeto del presente contrato.

VIGESIMA QUINTA.- CONCILIACIÓN:

En cualquier momento tanto el **"EL PRESTADOR DE SERVICIO"** como **"CIATEQ"**, podrán presentar ante la Secretaria de la Función Pública solicitud de conciliación por desavenencias derivadas del cumplimiento del presente contrato, previsto en el artículo 77 de la **"LA LEY"**.

VIGÉSIMA SEXTA.- RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y JURISDICCIÓN:

Las controversias que llegaren a suscitarse con motivo de la interpretación o aplicación de presente contrato, así como para todo aquello que no esté estipulado en el mismo, las partes se someten expresamente a la jurisdicción de los tribunales federales competentes de la ciudad de Santiago de



Querétaro, estado de Querétaro, por lo que renuncian a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles por razón de su domicilio presente, futuro o cualquier otra causa.
(Artículos 45, fracción XXI y 85 de la Ley).

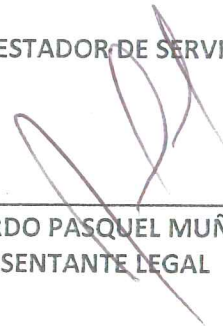
Enteradas las partes del alcance, contenido y fuerza legal del presente contrato y por no contener dolo, error, mala fe ni cláusula contraria a derecho, lo firman de conformidad en dos tantos en la ciudad de Santiago de Querétaro, estado de Querétaro, a los **27 días del mes de marzo del dos mil quince.**

POR "CIATEQ"




C.P. CARLOS ROMERO MARTINEZ
DIRECTOR DE FINANZAS Y REPRESENTANTE
LEGAL

POR EL "PRESTADOR DE SERVICIO"



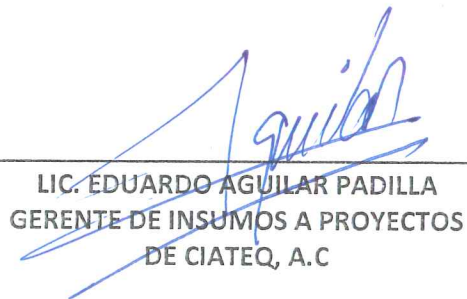
LIC. GERARDO PASQUEL MUÑOZ
REPRESENTANTE LEGAL

ADMINISTRADOR DEL CONTRATO



ING. CARLOS VILLALPANDO BONILLA
DIRECTOR DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL
DE CIATEQ, A.C.

TESTIGO



LIC. EDUARDO AGUILAR PADILLA
GERENTE DE INSUMOS A PROYECTOS
DE CIATEQ, A.C.

TESTIGO



LIC. GERARDO MUÑOZ MARES
COORDINADOR DE LICITACIONES
DE CIATEQ, A.C.



ANEXO UNO

PROPUESTA TECNICA Y ECONOMICA DE: MEDIACCESS S.A.P.I. DE C.V.

- RELATIVA A PÓLIZA DE SEGURO DE GASTOS MEDICOS MENORES.



Blvd. Adolfo Ruiz Cortines No. 3642
Col. Jardines del Pedregal, C.P. 01900, México D.F.
Tel: (55) 1085 2000

17 de Marzo de 2015

Juan Germán Zerecero
Kreston IDN
PRESENTE

Ref.- Propuesta de microseguros Mediaccess.

Agradecemos la oportunidad y la confianza por dejarnos ser parte de este importante proyecto para su cliente CIATEQ.

MediAccess cuenta con la toda la experiencia para fungir como proveedor de programas de Gastos Médicos y ha logrado resultados comprobables dentro del Mercado Mexicano.

El documento se compone de los siguientes puntos:

1. Propuesta Económica
2. Planes y beneficios
 - a. PAM - Plan Acceso Médico
3. Nuestras empresas

Esperamos que las propuestas respondan a las necesidades actuales, para este importante servicio solicita. Reiteramos nuestra disposición e interés a fin de celebrar una reunión con el objetivo de analizar y aclarar las posibles dudas que surjan derivadas de nuestra propuesta.

Sin más por el momento quedo a sus órdenes para cualquier aclaración o comentario al respecto,

Atentamente,

Elsa Soberanes Amozorrutia
Consultor Comercial Querétaro



1. Propuesta económica

Estamos presentando una tabla de costos preferentes para este proyecto en función a cada producto con el objetivo de impulsar un plan con cuatro esquemas que se ajusten a las necesidades de CIATEQ.

El contrato es anual, sin embargo para efectos de esta propuesta se respeta el costo del 31/03/2015 al 31/03/2016 y para la vigencia 31/03/2016 al 31/03/2017.

Cabe mencionar que a cuota para esta vigencia es de \$2,300 + IVA, sin embargo para efectos de esta propuesta se hace una consideración especial para CIATEQ manteniendo el costo 2014.

Plan Obligatorio

Concepto	Plan Acceso Médico
Prima Neta por persona	\$ 1,950
Asegurados	1,024
Prima Neta	\$1,996,800
IVA	\$319,488
Prima Total	\$2,316,288

Propuesta de Administración

1. Recargo por Pago Fraccionado de acuerdo a forma de pago elegida: Trimestral 4%
2. 6 meses sin intereses con American Express y Santander, en caso de pago de contado.
3. Edades máximas de aceptación es 64 años de edad, cancelación a los 65 años
4. Procedimiento de Altas de Asegurados

Reporte diario de altas

El costo por duplicados y correcciones en credenciales será de \$15 más IVA.

5. Cancelación anticipada: periodo de aviso, penalizaciones, etc.

Los programas son en base anual, por lo que no tendrá devolución.

El cobro de las altas será por medio del ajuste anual.

2. Planes y beneficios

Concepto	Plan Acceso Médico
Descripción	Es un programa individual de Gastos Médicos Menores (Micro seguro) diseñado y enfocado para atender tus necesidades de Salud de primer contacto, con proveedores de privados y de calidad, a un precio accesible.
Consultas médicas de primer contacto	+ Sin límite, sin copago. (médico general, internista, pediatra y ginecólogo)
Consultas médicas con especialistas	Costo preferente (según zona del país) desde \$250 a \$350. Oncólogos, Neurocirujanos, Genética desde \$500.
Medicamentos	+ Hasta \$5,000, sin copago. Derivado de la consulta de primer contacto y dentro del cuadro básico de medicamentos.

Estudios de laboratorio y gabinete	+ Hasta \$10,000, con copago del 30%. Derivado de la consulta de primer contacto . Aplican costos preferentes para gastos no cubiertos.
Reembolso de Gastos Médicos por Accidente	Hasta \$15,000 al año, sin copago
Indemnización por Muerte Accidental	Hasta \$110,000
Asistencia médica telefónica	Sin costo los 365 días del año, las 24 horas a través 01-800
Dentistas	Costo preferente en Amalgama o Resina Desde \$180 hasta \$240 y tratamientos Desde el 15% hasta el 50%.
Ópticas	Costo preferente desde el 10% hasta el 20%
Otros servicios	Costo preferente en Ortopedia, Enfermeras, Terapias de rehabilitación, Hemodiálisis, Psicología, etc.
Servicio de ambulancia terrestre en caso de urgencia real	Uno al año sin costo, en los posteriores aplicará sólo costo preferencial
Hospitales	Costo preferente desde el 5% hasta el 25%.
Otros servicios médicos	Costo preferente desde el 10% hasta el 20%.

Asistencia médica telefónica las 24/7/365

- Consulta médica telefónica
- Coordinación de emergencias médicas
 - Coordinación de primeros auxilios
 - Envío de ambulancia
 - Médico a domicilio
 - Información sobre atención a intoxicaciones y otras urgencias
- Información de costos y descuentos dentro de la red
- Aclaraciones y sugerencias

Coordinación de servicios:

Toda la coordinación de servicios es por medio de nuestro Call Center que funciona las 24 horas del día, los 365 días, donde te brindarán la asesoría e información sobre cobertura y servicios médicos:

- Manejo de Urgencias
- Asesoría Médica Telefónica
- Referencia con la Red de Médicos y Coordinación de Citas
- Referencia a la Red de Farmacias, Laboratorios y Gabinetes
- Información de políticas, coberturas y acceso al servicio médico
- Recepción de quejas y sugerencias
- Ventas

Es importante que siempre cuente con su Credencial del Seguro Vigente.

www.mediaccess.com.mx

Clínicas • Administración • Seguros



Toda coordinación de consulta deberá ser por medio de nuestro Call Center, donde deberá de contar con su credencial del seguro y proporcionar su número de afiliación y nombre completo, nuestro operador le confirmará la fecha y hora de su consulta con el Médico de Red de su elección.

Al llegar a su consulta deberá de presentar su Credencial del seguro vigente y una identificación oficial con fotografía.

Acceso al **Club Bienestar**, donde recibe el boletín mensual de forma electrónica con temas relevantes de Salud más recomendaciones para Vivir Plenamente, participación en Clubes Médicos Virtuales, Blogs y Ferias de Salud.

3. Condiciones de uso

Los Microseguros de Gastos Médicos Menores diseñados para atender la creciente necesidad de contar con una protección de salud con servicio de calidad y a un precio accesible, que atiende la necesidad de cubrir muchas de las problemáticas médicas que tenemos las Familias Mexicanas.

La presente guía de uso del Plan Acceso Médico, establece los procedimientos a seguir con el objeto de proporcionar un servicio de calidad y atención oportuna.

- Coordinación de servicios:

Toda la coordinación de servicios es por medio de nuestro Call Center que funciona las 24 horas del día, los 365 días del año llamando del Distrito Federal y Área Metropolitana al número (55) 9150-2954 y Larga Distancia Nacional sin Costo al 01-800-681-0341, donde te brindarán la asesoría e información sobre cobertura y servicios médicos:

- Manejo de Urgencias
- Asesoría Médica Telefónica
- Referencia con la Red de Médicos y Coordinación de Citas
- Referencia a la Red de Farmacias, Laboratorios y Gabinetes
- Información de políticas, coberturas y acceso al servicio médico
- Recepción de quejas y sugerencias
- Ventas

Es importante que siempre cuente con su Credencial del Seguro Vigente.

Toda coordinación de consulta deberá ser por medio de nuestro Call Center, donde deberá de contar con su credencial del seguro y proporcionar su número de afiliación y nombre completo, nuestro operador le confirmará la fecha y hora de su consulta con el Médico de Red de su elección.

Al llegar a su consulta deberá de presentar su Credencial del seguro vigente y una identificación oficial con fotografía.

4. Red de Prestadores de Servicios Médicos

www.mediaccess.com.mx

Clínicas • Administración • Seguros



Contamos con una Red Propia de Prestadores de Servicios Médicos con presencia en más de 400 Ciudades de la República Mexicana

Así mismo tenemos 77 coordinaciones médicas regionales que realizan entre otras las siguientes funciones:

- Mantenimiento de la Red Médica de su Región (suficiencia y cobertura de médicos y prestadores de servicio), siendo responsables de celebración de Convenios y recopilación de documentación para certificación.
- Revisión y negociación periódica de mejores descuentos y paquetes quirúrgicos de su Región para la Cartera de clientes.
- Aplicación y seguimiento de las estrategias y Programas de utilización y control del gasto.
- Entrenamiento y capacitar a los prestadores de servicios médicos de su Región sobre programas vigentes y nuevos planes, utilización de herramientas, papelería, manejo de tabuladores, campañas específicas y asesoría en general.

Así mismo contamos con el respaldo de los siguientes Médicos Certificados por su Consejo de Especialidad: Pediatría, Cirugía General, Gineco-Obstetricia y para el interior de la República nuestros médicos de supervisión hospitalaria.

Siempre tenemos la apertura de crecer la red médica en función a necesidades específicas de cada cliente con la limitante natural de existencia de servicios médicos en las ciudades o comunidades donde carecen de infraestructura médica.

Tipo de Proveedor	Cantidad
Médico de 1er Contacto	2,752
Médico Especialista	4,127
Hospitales	461
Farmacias	3,254
Laboratorios y Gabinete	1,139
Ópticas	765
Otros	420
Puntos de Servicio	12,918





5. Servicio al Cliente

Somos muy empáticos con las necesidades de los clientes, por tal razón hemos desarrollado un área exclusiva de Atención a Clientes, que depende de la Dirección Comercial, encargada de la implementación del proyecto integrando a todos los recursos de la organización.

Bajo las responsabilidades de Atención a Clientes está la entrega del servicio de punta a punta de cada cliente, con apego a los procedimientos definidos al momento de arranque de cada proyecto, así mismo la continua comunicación y entrega de indicadores de gestión, reportes periódicos y estadísticas.

Atención a Clientes funge como un operador interno ante las áreas de soporte tales como Área Médica (gestión médica del negocio), Alianzas y Convenios (Redes), Contact Center (CAT) y Operaciones. También genera los flujos de trabajo hacia con Tesorería y Finanzas, Sistemas y en su caso Suscripción y Área Técnica.

Contamos con la tecnología para proporcionar al cliente la administración de los servicios especializados de acuerdo a los siguientes rubros:

1. Administración de clientes, derechohabientes, asegurados, programas, etcétera
 2. Proveedores y servicios
 3. Validación de elegibilidades
 4. Control de facturación
 5. Emisión
 6. Soporte técnico
 7. Nuevos desarrollos
- Proceso de Altas y Bajas, con validación y actualización inmediata del padrón de derechohabientes, ofrecemos hacerlo mediante FTP de forma automatizada, una vez que de defina el formato y las reglas de vigencia por ambas partes. El registro del derechohabiente es de forma inmediata en el sistema y la credencialización lleva 5 días hábiles y siempre hay apertura a casos urgentes en 2 días hábiles, solo pedimos que la excepción no se haga regla.
 - Estadística y reportes de gestión, generación mensual de estadística de consumos médicos (siniestralidad), derechohabientes o asegurados amparados, y de forma trimestral reporte de gestión de llamadas al Call Center, casos críticos, etcétera.
 - Detección y reporte inmediato de posibles abusos, excesos, comportamientos irregulares y quejas sobre los derechohabientes.

Las autorizaciones medicas se generan desde el Call Center atendidos por médicos, los cuales hacen una valoración del diagnostico del paciente, lo cual les permite valorar la referencia.

www.mediaccess.com.mx

Clínicas • Administración • Seguros

