**COORDINACIÓN GENERAL DE POLÍTICA DEL USUARIO**

**México, Distrito Federal a 01 de diciembre de 2014**

**ANEXO TÉCNICO**

De conformidad con lo dispuesto por los artículos 24 quinto párrafo de las Normas en materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto Federal de Telecomunicaciones, así como el 78 y 79 de los Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto Federal de Telecomunicaciones, la Coordinación General de Política del Usuario del Instituto Federal de Telecomunicaciones, emite el presente Anexo Técnico para establecer los mínimos requisitos, especificaciones y condiciones para el procedimiento de contratación del **Servicio consistente en la aplicación y análisis de encuestas para identificar los niveles de satisfacción de los usuarios en los servicios de telecomunicaciones.**

**OBJETO DE LA CONTRATACIÓN**

El objeto de la contratación consiste en la aplicación y análisis de encuestas para identificar los niveles de satisfacción de los usuarios en los servicios de telecomunicaciones.

Lo anterior, con la finalidad de conocer los niveles de satisfacción de los usuarios de telecomunicaciones con base en los niveles de acceso, uso, información y calidad de los servicios que reciben, incluyendo los usuarios con discapacidad, respecto a los servicios de telecomunicaciones (telefonía fija, móvil, internet y tv restringida).

El desarrollo del servicio deberá presentar la forma en que se identificarán los derechos, riesgos, intereses, preferencias, tendencias, demanda de servicios y patrones de consumo de los usuarios, incluyendo los usuarios con discapacidad. La empresa deberá proponer el modelo y metodología de aplicación para determinar las variables, información requerida, indicadores, tableros de control, mediciones, así como el informe, análisis y conclusiones de los hallazgos.

**ESPECIFICACIONES Y CONDICIONES DE LOS SERVICIOS**

De conformidad con las atribuciones conferidas en el artículo 71 del Estatuto Orgánico del Instituto Federal de Telecomunicaciones**[[1]](#footnote-1)** se requiere analizar y realizar encuestas para identificar patrones de consumo, niveles de satisfacción y experiencia del usuario de servicios de telecomunicaciones, incluyendo los usuarios con discapacidad. A fin de identificar los derechos, riesgos, intereses, preferencias, tendencias, demanda de servicios y patrones de consumo de los usuarios.

|  |  |
| --- | --- |
| Alcance y requerimiento. | El prestador de servicios deberá, al menos:  Presentar propuesta y desarrollo del mecanismo para la generación de información, medición y seguimiento de indicadores, al menos, de lo siguientes términos:  Desarrollar una propuesta de **Modelo de seguimiento** en relación a los servicios de telecomunicaciones que contemple:   * Contexto general o antecedentes, situación actual, indicadores, informe de análisis, metas, periodicidad de monitoreo, tablero de control, así como la revisión de las mejores prácticas internacionales (benchmarking). * Diseñar el modelo de seguimiento para los tópicos correspondientes, que incluya indicadores variables y criterios de validación. * Desarrollar la Metodología para la obtención de información de los usuarios de telecomunicaciones incluyendo los usuarios con discapacidad. * Desarrollar el Modelo de análisis estadístico que permitan identificar los derechos, riesgos, intereses, preferencias, tendencias, demanda de servicios y patrones de consumo de los usuarios, incluyendo los usuarios con discapacidad.   El modelo de seguimiento, como primer entregable, documento que deberá ser notificado a más tardar a los 8 días naturales, contando a partir de la notificación del fallo, contemplando la siguiente información:   1. Tablero de control (estudio balance scorecard) que incluya la propuesta de indicadores y sus respectivos criterios de medición. 2. Anexo estadístico con las correspondientes estimaciones puntuales y por intervalos de los indicadores incorporados al Tablero de Control (estudio balance scorecard) 3. Revisión de las mejores prácticas internacionales (benchmarking). Asimismo, se deberá presentar un análisis del contexto general y situación actual de la información disponible en los niveles de satisfacción, experiencia del usuario, patrones de consumo, derechos, riesgos, intereses, preferencias, demanda de servicios, tendencias y patrones de consumo de los usuarios, incluyendo los usuarios con discapacidad, en relación a los servicios de telecomunicaciones. Se deberá precisar un apartado de Conclusión de análisis e interpretación de los hallazgos obtenidos donde se describa puntualmente el objetivo a alcanzar. 4. Fichas de indicadores (variables a utilizar, periodicidad, método de cálculo, y su respectivo dato fuente)   Desarrollar una propuesta de **Método de recolección** de información, el cual deberá ser acorde al modelo de seguimiento que contemple, al menos:   * Desarrollar la (s) estrategia (s) de recolección de información para cada servicio de telecomunicaciones (telefonía fija, móvil, internet y tv restringida), elaborar las herramientas necesarias para la recolección de información y su obtención para el análisis fuente del modelo de seguimiento. * Desarrollar el Método de levantamiento de información de cada variable y criterio definido en el Modelo de análisis estadístico y la ejecución del levantamiento de información.   Ahora bien, el prestador de servicios, deberá presentar el método de recolección como segundo entregable, a más tardar a los 36 días naturales, contando a partir de la notificación del fallo, un documento que describa el método de recolección antes mencionado, el cual deberá incluir la siguiente información:   1. Metodología de recolección de información cuantitativa y/o cualitativa 2. Instrumentos utilizados para la recolección de información 3. Metodología de capacitación para los encuestadores y supervisores. 4. La base de datos en la cual se encuentre la información recabada, así como la metodología para su integración. 5. Describir los métodos de supervisión y presentación de resultados, así como las acciones correctivas en caso de desviaciones. 6. Metodología para llevar a cabo de la mejor forma la recolección y procesamiento de la información, considerando las mejores prácticas en la materia, con el fin de que conste fehacientemente la confiabilidad de la información recolectada de los eventos, dependiendo donde aplique con el método de recolección.   Ahora bien, el proveedor de servicios tendrá que presentar la evidencia documental de la ejecución y aplicación de un mínimo de 3600 a un máximo de 4000 encuestas en las 9 regiones Bassols-Batalla: Noroeste, Norte, Noreste, Centro-Occidente, Centro-Norte, Centro-Este, Este, Sur y Península de Yucatán del país, como tercer entregable, a más tardar a los 48 días naturales, contando a partir de la notificación del fallo, es decir, el día 26 de enero de 2015, de conformidad con lo descrito en el presente anexo.  Por último, el prestador de servicios deberá presentar, en adición al tercer entregable el **Documento de resultados**, que como mínimo deberá contener:  El análisis de la información, que deberá ser acorde al modelo y metodología propuesta para la recolección de información, en la que deberá utilizar técnicas estadísticas que permitan interpretar y evaluar los aspectos requeridos en el Modelo de seguimiento.  En la etapa de validación y presentación de resultados el proveedor deberá describir en su propuesta, la forma en la que llevará a cabo la concentración de la información en un programa o formato accesible y comúnmente utilizado, a fin de lograr la validación de las variables y la estructura de información recabada con máxima claridad y transparencia, congruente con el modelo y metodología que, en su caso, se proponga en términos de las mejores prácticas en la materia.  El proveedor deberá analizar la información obtenida para la elaboración fuente del modelo de seguimiento y deberá elaborar un reporte de interpretación, contando con una primera medición de cada aspecto de los derechos, riesgos, intereses, preferencias, tendencias, demanda de servicios y patrones de consumo de los usuarios incluyendo los usuarios con discapacidad, como prueba de la autodeterminación y ajustes del modelo definitivo.  El proveedor, deberá poner a consideración del Instituto el Reporte de conclusiones y tendencias de las variables e indicadores.  El documento antes mencionado, deberá describir puntualmente los hallazgos encontrados, así como el análisis estadístico de la información, incluyendo lo siguiente:   1. Reporte que permita visualizar el tablero de control (estudio balance scorecard) al interior de las 9 regiones Bassols-Batalla: Noroeste, Norte, Noreste, Centro-Occidente, Centro-Norte, Centro-Este, Este, Sur y Península de Yucatán del país, a través de un medio de análisis de datos fácil de utilizar, así como la información que considere pertinente. 2. Presentar con precisión los niveles de satisfacción de los usuarios en torno al acceso (tendencia del servicio), uso, información y calidad de los servicios que reciben por parte de los operadores de telecomunicaciones, a fin de identificar los derechos, riesgos, intereses, preferencias, tendencias, demanda de servicios y patrones de consumo de los usuarios incluyendo los usuarios con discapacidad. 3. Documento resumen de los hallazgos y análisis de los resultados. 4. Presentación dinámica de texto y foto que incluya el desarrollo del proyecto, modelo, metodología, resultados, análisis, etcétera. |

|  |  |
| --- | --- |
| **ESPECIFICACIONES** | El proveedor deberá proponer al Instituto Federal de Telecomunicaciones, para su aprobación, el modelo de seguimiento así como el método de recolección y la forma en la que será elaborado el informe final, de conformidad con lo establecido en los alcance del presente anexo técnico, a fin de identificar los derechos, riesgos, intereses, preferencias, tendencias, demanda de servicios y patrones de consumo de los usuarios.  El modelo de seguimiento deberá de considerar entre 15 y 50 indicadores en torno a los temas a evaluar descritos en el objeto de la contratación, relativos a los derechos, riesgos, intereses, preferencias, tendencias, demanda de servicios y patrones de consumo de los usuarios incluyendo los usuarios con discapacidad. El Instituto Federal de Telecomunicaciones podrá recibir propuestas por parte del proveedor en torno al número de indicadores en materia de telecomunicaciones, enfocados en identificar los derechos, riesgos, intereses, preferencias, tendencias, demanda de servicios y patrones de consumo de los usuarios, siendo éstos no menos de 15, los cuales serán validados y autorizados por el Instituto.  El Instituto Federal de Telecomunicaciones buscará que el método de recolección se enfoque a la población en general (nivel nacional) que cumplan con variables tales como el acceso (tenencia de los servicios), uso, información y calidad de los servicios que reciben, respecto a los servicios de telecomunicaciones (telefonía fija, móvil, internet y tv restringida) incluyendo usuarios con discapacidad. El Instituto Federal de Telecomunicaciones podrá recibir propuestas adicionales al respecto, por parte del prestador de servicios, considerando las variables indicadas y objetivos a alcanzar, objeto de la contratación.  Las mediciones de satisfacción de los usuariosdeberán tomar en cuenta los parámetros o variables que en su caso proponga el proveedor considerando el objetivo a alcanzar, deberá contemplarse el resumirse en una medición única. El Instituto Federal de Telecomunicaciones podrá recibir propuestas adicionales al respecto considerando las variables indicadas y objetivos a alcanzar.  El análisis deberá contener información obtenida a través de métodos cualitativos y/o cuantitativos los cuales deberán estar fundamentados con información estadística nacional, así como en las mejores experiencias internacionales para su obtención y procesamiento, considerando:   1. Su representatividad por grado de marginación: alto, medio, bajo y muy bajo[[2]](#footnote-2), para las 9 regiones Bassols-Batalla: Noroeste, Norte, Noreste, Centro-Occidente, Centro-Norte, Centro-Este, Este, Sur y Península de Yucatán del país.   Definiendo la distribución de la muestra de acuerdo con el tamaño de la población de cada región. El Instituto Federal de Telecomunicaciones podrá recibir propuestas adicionales al respecto, considerando las variables indicadas y objetivos a alcanzar.  b) Las encuestas deberán ser aplicadas a mayores de 18 años que estén dentro del objetivo señalado. Se requiere que el proveedor presente la viabilidad y representación nacional a nivel región, considerando las variables socioeconómicas antes señaladas. El Instituto Federal de Telecomunicaciones podrá recibir propuestas adicionales al respecto, considerando las variables indicadas y objetivos a alcanzar.  c) Se deberá considerar que el tamaño de la muestra será de la ejecución y aplicación de un mínimo de 3600 a un máximo de 4000 encuestas, con cuotas de género 50% hombres y 50% mujeres y con cuotas de personas con alguna discapacidad del 5%, que permitan identificar muestras representativas con un margen máximo de error del 10%. El Instituto Federal de Telecomunicaciones podrá recibir propuestas adicionales al respecto, por parte del proveedor.  El proveedor deberá presentar los mejores métodos utilizados para calcular estimadores puntuales e intervalos de confianza al interior de cada una de las regiones, la muestra y método de selección que mejor describan y se ajusten a las variables indicadas y objetivos a alcanzar.  El proveedor deberá incluir en su propuesta la ejecución y aplicación de un mínimo de 3600 a un máximo de 4000 encuestas en las regiones antes mencionadas.  El proveedor deberá señalar la metodología de cuestionarios válidos, definiciones, métodos de sustitución y métodos de supervisión del trabajo de campo. De conformidad con los alcances del presente Anexo Técnico.    Para fines de mejor entendimiento en torno a la encuesta y métodos de obtención de respuesta, se deberá estandarizar un procedimiento de aplicación de encuesta (ejemplo: capacitación, manual, buen comportamiento, saludos cordiales, etcétera), se deberá señalar fehacientemente el método para evitar sesgos en la respuesta de los encuestados; deberá describir la forma en que evitarán intervenciones que obedezcan a propias interpretaciones del encuestador. |

Además de las ESPECIFICACIONES Y CONDICIONES DE LOS SERVICIOS, antes mencionadas, se deberán considerar los siguientes requisitos, para garantizar la calidad en la prestación de los servicios:

|  |  |
| --- | --- |
| **Compromiso y garantía de calidad** | El prestador de servicios deberá adjuntar a su propuesta la documentación que certifique los estándares de calidad en la investigación de mercado:   1. Estándar de Servicio para la Investigación de Mercado en México (ESIMM) de la Asociación Mexicana de Agencias de Inteligencia de Mercado y Opinión A.C (AMAI), y/o 2. Certificado ISO20252 para investigación de mercados |
| **Experiencia** | El prestador de servicios deberá adjuntar a su propuesta la documentación que compruebe su experiencia en la investigación de mercado:   1. Curriculum en el que demuestre la experiencia con la que cuenta para llevar a cabo los servicios de encuestas, al menos por un tiempo de 3 años. 2. Copias de contratos, y de ser el caso, evidencia documental de adjudicaciones directas y/o licitaciones ganadas, que comprueben que ha llevado a cabo la prestación de los servicios relacionados con realización de encuestas cara a cara y vía telefónica para la Administración Pública Federal, así como para iniciativa privada. 3. Carta de satisfacción de clientes a los que haya prestado servicios relacionados con la aplicación y/o análisis de encuestas. 4. Carta bajo protesta de decir verdad, en la que manifieste no haber sido sancionado por incumplimiento a algún contrato celebrado por la prestación de sus servicios. |
| **Capacidad de los Recursos Humanos** | El prestador de servicios deberá presentar curriculum de como mínimo seis integrantes del equipo de trabajo, para cada una de las regiones antes señaladas, mismos que serán asignados al servicio de aplicación y análisis de encuestas para identificar los patrones de consumo, para cada una de niveles de satisfacción y experiencia de los usuarios de los servicios de Telecomunicaciones en México, y en demostrar los años de experiencia que posean en las materias que comprenden dichas labores, así mismo, deberá presentar el esquema estructural de los recursos humanos que intervendrán en este proyecto, y que cuente con al menos el siguiente personal:   1. Un líder de Proyecto, que será la persona responsable y deberá contar con conocimientos estadísticos y demográficos. 2. Un experto en encuestas y análisis estadístico, con experiencia en el diseño, codificación y entrega de resultados. 3. Supervisores y encuestadores, por ciudad. |

**FECHA Y LUGAR PARA LA ENTREGA DE LOS SERVICIOS**

|  |  |
| --- | --- |
| **Fecha:** | El plazo de entrega para los servicios establecidos en este Anexo Técnico el plazo de ejecución será a partir de la notificación del fallo y hasta el 26 de enero de 2015. La vigencia del contrato será a partir de su formalización y hasta la conclusión del plazo de ejecución |
| **Lugar:** | Instalaciones de la Coordinación General de Política del Usuario, ubicada en Insurgentes Sur #1143 Piso PB, Col. Nochebuena, Delegación. Benito Juárez, C.P. 03720 México, D.F. |
| **Horario:** | 9:00 a 14:00 horas. |

**AREA ENCARGADA DE LA ADMINISTRACIÓN DEL CONTRATO**

La Coordinación General de Política del Usuario del Instituto Federal de Telecomunicaciones, es el área responsable de la administración del contrato, en donde la Directora de Comportamiento de los Usuarios, fungirá como administradora del contrato, quien tendrá en todo tiempo el derecho de verificar cualquier asunto relacionado con la entrega de “Los Servicios”, la cual está ubicada en Avenida Insurgentes Sur Número 1143, Piso PB, Colonia Nochebuena, Delegación Benito Juárez, Código Postal 03720, México, Distrito Federal.

**RESPONSABILIDAD DEL PROVEEDOR**

“El Proveedor” será el único responsable por la entrega en tiempo y forma de “Los Servicios”, ajustándose a las especificaciones, cantidades y condiciones requeridas por el presente Anexo Técnico, y en su caso a las indicaciones que al respecto reciba del área encargada de la administración del contrato y verificación de “Los Servicios”.

**PRECIOS DE LOS SERVICIOS**

La propuesta económica deberá indicar el costo unitario de “Los Servicios”, el monto total por la entrega/prestación de los mismos, desglosando el Impuesto al Valor Agregado. La oferta será en precios fijos e incondicionados y en Moneda Nacional.

Lo anterior, atendiendo a lo establecido en el presente Anexo Técnico, y cotizar de conformidad con el siguiente cuadro:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **DESCRIPCIÓN** | **CANTIDAD**  **MÍNIMA** | **CANTIDAD**  **MÁXIMA** | **UNIDAD DE MEDIDA** | **PRECIO UNITARIO** | **IMPORTE MÍNIMO** | **IMPORTE MÁXIMO** |
| Modelo de seguimiento (Entregable 1) | 0 | 1 | Documento |  |  |  |
| Método de recolección  (Entregable 2) | 0 | 1 | Documento |  |  |  |
| Ejecución y aplicación de encuestas  (Entregable 3) | 3600 | 4000 | Encuesta |  |  |  |
| Documento de resultados  (Entregable 3) | 0 | 1 | Documento |  |  |  |
| **SUBTOTAL** | | | | |  |  |
| **IVA** | | | | |  |  |
| **TOTAL** | | | | |  |  |

**FORMA DE PAGO**

El costo de los servicios se cubrirá por parte de “EL INSTITUTO” en dos exhibiciones, la primera correspondiente al entregable 1 y la segunda correspondiente a los entregables 2 y 3 descritos en el Anexo Único, una vez recibidos los entregables correspondientes a entera satisfacción de “EL INSTITUTO”. Los pagos se realizarán dentro de los 20 (veinte) días naturales posteriores a la aceptación formal de las facturas, a través de transferencia electrónica a la cuenta bancaria que a continuación se indica:

Denominación Social: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

RFC: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

Banco: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Sucursal: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Cuenta: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Clabe Estandarizada: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Para el pago de los servicios objeto de este contrato, “EL PROVEEDOR” presentará ante la Coordinación General de Política del Usuario los entregables las facturas y el acta de entrega-recepción que acredite la prestación del servicio , para que ésta a su vez, los revise y firme a entera satisfacción, de conformidad con lo establecido en el presente contrato y su Anexo Único, dando por recibidas las facturas para su pago dentro de los 20 (veinte) días naturales siguientes a la recepción de las mismas.

Si las facturas o los documentos presentan algún error la Coordinación General de Política del Usuario, en un plazo no mayor a 3 (tres) días hábiles, indicará por escrito a "El Proveedor" las deficiencias que deberá corregir. El periodo que transcurra a partir del citado escrito y hasta que "El Proveedor" presente las correcciones, no se computará para efectos del plazo previsto en el artículo 53 de las Normas en materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto Federal de Telecomunicaciones, y artículos 78 y 79 de los lineamientos en materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto Federal de Telecomunicaciones.

En caso de que "El Proveedor" no presente en el tiempo señalado la documentación requerida para el trámite de pago, la fecha de pago se correrá el mismo número de días que dure el retraso.

En el caso de que el Instituto Federal de Telecomunicaciones no cumpla con el pago de las facturas correctas dentro de los 20 (veinte) días posteriores a la entrega de las mismas, "El Proveedor" podrá solicitar el pago de los gastos financieros conforme a lo establecido por el segundo párrafo del artículo 53 de las Normas en materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto Federal de Telecomunicaciones.

**PENA CONVENCIONAL Y/O DEDUCCIONES**

|  |  |
| --- | --- |
| PENA CONVENCIONAL | DEDUCCIONES |
| Se aplicará una pena convencional del 0.5% (cero punto cinco por ciento) sobre el monto de “Los Servicios” no entregados oportunamente por causas imputables al Proveedor, por cada día natural de atraso, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 55 de las Normas en materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto Federal de Telecomunicaciones, la penalización máxima a aplicar es del 10% (diez por ciento) del valor de Los Servicios y/o servicios entregado con atraso. La suma de las penas convencionales no deberá exceder del importe de la garantía de cumplimiento del contrato, en el entendido de que si el contrato es rescindido no procederá el cobro de dichas penas ni la contabilización de las mismas al hacer efectiva la garantía de cumplimiento. | Las deducciones serán equivalentes al 0.5% (cero punto cinco por ciento), en función de “Los Servicios” entregados/prestados de manera parcial y/o deficiente, las cuales se harán efectivas de los mismos sobre la factura que se presente para su pago hasta por un 10% (diez por ciento); en caso de que se supere dicho porcentaje se podrá cancelar parcial o totalmente la partida o concepto, o bien podrá rescindir administrativamente el contrato correspondiente, en términos del artículo 56 de las Normas en materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto Federal de Telecomunicaciones y artículo 86 de los lineamientos en materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto Federal de Telecomunicaciones |

**GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO**

Para garantizar el cumplimiento de sus obligaciones, y de conformidad con el artículo 50 fracción II de las Normas en materia de adquisiciones, arrendamientos y servicios del Instituto Federal de Telecomunicaciones y el artículo 92 de los Lineamientos en materia de adquisiciones, arrendamientos y servicios del Instituto Federal de Telecomunicaciones, el proveedor se obliga a entregar al Instituto, dentro de los 10 (diez) días naturales siguientes a la fecha de firma del presente contrato, una garantía por un valor igual al 10% (diez por ciento) del monto total del presente instrumento legal, antes del Impuesto al Valor Agregado, bajo cualquiera de las siguientes formas depósito de dinero constituido a través de certificado o billete de depósito expedido por Institución de crédito autorizada; fianza otorgada por Institución Autorizada; depósito de dinero constituido ante la Tesorería del Instituto; carta de crédito irrevocable expedida por Institución de crédito autorizada; cheque certificado o de caja expedido a favor del Instituto y cualquier otra que, en su caso, autorice la Unidad de Administración. La cual se hará efectiva de manera proporcional al monto de las obligaciones incumplidas. Queda establecido que la obligación garantizada es indivisible.

Preferentemente deberá presentar fianza otorgada por institución mexicana debidamente autorizada, a favor del Instituto Federal de Telecomunicaciones, la cual deberá contener las siguientes declaraciones expresas:

Dicha garantía deberá presentarse en la Dirección General de Adquisiciones, Recursos Materiales y Servicios Generales de la Unidad de Administración sita en Avenida Insurgentes Sur Número 838, Piso 5, Colonia Del Valle, Delegación Benito Juárez, Código Postal 03100, México, Distrito Federal, dentro de los 10 días naturales posteriores a la firma del contrato correspondiente.

|  |  |
| --- | --- |
| **Elaboró**  Lic. Victoria Eugenia Prieto Moreno  **Directora de Comportamiento del Usuario** | **Revisó y Autorizó**  Dr. Felipe Alfonso Hernández Maya  **Coordinador General de Política del Usuario** |

1. http://www.ift.org.mx/iftweb/wp-content/uploads/2014/09/Estatuto\_Organico\_04\_09\_14.pdf [↑](#footnote-ref-1)
2. Dato de marginación urbana, INEGI 2012 [↑](#footnote-ref-2)