

Licitación Pública Nacional UAEH-LP-N1-2026
Suministro de vales de despensa en monedero electrónico y vale papel
Anexo 17A (Anexo Técnico)

PARTIDA ÚNICA

Objeto de la contratación

Se requiere contratar el servicio de suministro de vales de despensa para que la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo (UAEH) proporcione esta prestación al personal académico y administrativo.

Descripción del servicio

Consiste en suministrar quincenalmente vales de despensa al personal de la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, a través de las modalidades de monedero electrónico o vale papel, conforme a los requerimientos de la UAEH.

Requerimientos generales

- 1) El concursante deberá tener registro vigente en el padrón de emisores de monederos electrónicos de vales de despensa, autorizados por el Servicio de Administración Tributaria.
- 2) El concursante deberá acreditar experiencia de por lo menos 1 año trabajando con organismos de carácter público en las modalidades de vale papel y monedero electrónico, debiendo entregar cartas de satisfacción de clientes.
- 3) Deberá presentarse en la propuesta técnica, una muestra sin valor del monedero electrónico y del vale papel ofertados.

MONEDERO ELECTRÓNICO

Alcance

Referencia del importe mensual por concepto de despensa entregado por la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo.

Trabajadores titulares de un monedero	
Mínimo	4,000
Máximo	6,000

Consumo mensual		
Mínimo	\$6,800,000.00	Seis millones ochocientos mil pesos 00/100 M.N.
Máximo	\$ 10,000,000.00	Diez millones de pesos 00/100 M.N.

Nota: El número de trabajadores, así como la cantidad de consumo mensual puede variar, de acuerdo con las necesidades de la UAEH.

Cobertura

- 4) Deberá contar con cobertura en toda la República Mexicana, en el mayor número de establecimientos que incluyan, por lo menos, tiendas de autoservicio, clubes de precio, tiendas departamentales, farmacias, tiendas de abasto al por mayor, pequeños comercios.
- 5) Deberá contar con cobertura en todo el Estado de Hidalgo, principalmente en los municipios de Pachuca, Mineral de la Reforma, San Agustín Tlaxiaca, Mineral del Monte, Actopan, Apan, Tepeapulco, Tizayuca, Tepeji del Río, Tlaxcoapan, Atotonilco de Tula, Tlahuelilpan,

Zimapán, Huejutla, Lolotla, Ixmiquilpan, Acaxochitlán y San Bartolo Tutotepec, con un número de establecimientos mínimos por región de acuerdo con la siguiente tabla:

Cantidad de comercios de referencia	
Estado de Hidalgo	7,992
Altiplanicie Pulquera	316
Comarca Minera	4,081
Cuenca de México	340
Huasteca	212
Sierra alta	81
Sierra baja	44
Sierra de Tenango	22
Sierra Gorda	44
Valle de Tulancingo	1,153
Valle del Mezquital	1,699
Resto del país	617,409

- 6) Tener a disposición de la UAEH, así como de los usuarios, un directorio actualizado de establecimientos afiliados, aplicativo web o página de internet, donde se acepte el pago con monedero electrónico y su actualización.
- 7) Ofrecer un monedero electrónico con el que se puedan hacer transacciones de comercio electrónico.

Medidas de seguridad y vigencia

- 8) El monedero electrónico deberá contar por lo menos con las siguientes medidas que garanticen su seguridad y funcionalidad, evitando la posibilidad de clonación: chip de seguridad, número de tarjeta, código de seguridad (CVV o CVC), espacio para firma del usuario. Deberá describirse el proceso para activación tarjetas.
- 9) El monedero electrónico deberá estar personalizado con el nombre del titular.
- 10) El monedero electrónico deberá contener los siguientes elementos:
 - El nombre de la entidad emisora (nombre del proveedor).
 - Logo de la UAEH a color de acuerdo con el diseño proporcionado por la Universidad.
 - Los logos de marca y aceptación para transacciones.
 - Nombre del titular.
 - Chip de seguridad.
 - El número de tarjeta (Personal Account Number, número de cuenta personal, "PAN" por sus siglas en inglés).
 - La fecha de vigencia.
 - El panel de firmas.
 - Número/código de seguridad (CVV), en caso de que aplique.
 - Número telefónico de atención al usuario.

- 11) Tener a disposición de los usuarios un número telefónico de atención que esté disponible las 24 horas los 365 días del año.
- 12) Garantizar la desactivación inmediata del monedero electrónico cuando se haya efectuado reporte de robo o extravío por parte del usuario o la UAEH. Deberá describirse el proceso para desactivación de tarjetas por robo o extravío.
- 13) Ofrecer a los usuarios de monedero electrónico una plataforma web, así como aplicativo móvil para conocer el detalle de sus saldos y movimientos, así como para gestionar el bloqueo y desbloqueo temporal de su tarjeta.
- 14) El monedero electrónico deberá tener por lo menos 3 años de vigencia.
- 15) Deberá garantizarse que, independientemente de la conclusión de la relación laboral de la UAEH con algún trabajador, el monedero electrónico permanecerá activo hasta su fecha de vencimiento, a fin de que el usuario pueda seguir utilizando su saldo.
- 16) El proveedor no tendrá la facultad ni el derecho de retener cualquier cantidad dispersada (depositada) en los vales electrónicos, ni de los saldos que se mantengan en estos medios de pago.

Las medidas de seguridad son enunciativas más no limitativas, por lo que el proveedor deberá describir medidas de seguridad adicionales con las que cuente.

Reposición y renovaciones

- 17) El proveedor deberá realizar por conducto de la UAEH, la reposición de los monederos electrónicos reportados por robo o extravío, en un plazo no mayor a 7 días hábiles a partir de su fecha de solicitud, sin costo para la UAEH o el usuario. Deberá describir proceso para reposición de tarjeta o monedero electrónico.
- 18) Las tarjetas generadas por reposición deberán contar con el saldo transferido en un plazo no mayor a las 24 horas a partir de la fecha de solicitud.
- 19) Deberá efectuarse la renovación de los monederos electrónicos, de manera previa a su fecha de vencimiento, por lo menos con 15 días de anticipación, sin costo para la UAEH o el usuario. Deberá describir proceso para renovación de tarjeta o monedero electrónico

Reintegro

- 20) Deberá garantizarse que, ante un reporte de robo o extravío del monedero electrónico, el usuario podrá recuperar la integridad de su saldo a través de una nueva tarjeta de reposición.
- 21) El proveedor deberá ofrecer a la UAEH los mecanismos operativos y administrativos para cancelación de dispersiones de última hora, así como retiro de saldos dispersados en monedero electrónico a solicitud de la UAEH, cuando se hayan hecho asignaciones erróneas. Deberá describir por escrito el procedimiento para llevarlo a cabo.

Otras especificaciones técnicas y de servicio

- 22) Al frente del monedero electrónico deberá tener impreso a color el logotipo de la UAEH, conforme al diseño proporcionado por la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo.



- 23) El monedero electrónico deberá activarse en un plazo no mayor a 24 horas a partir de su entrega. Describir procedimiento de activación de tarjetas y o monederos electrónicos.
- 24) Por cada monedero electrónico titular, deberá entregarse por lo menos una tarjeta adicional no personalizada, sin costo para la UAEH o el usuario, asimismo, se requiere que el proveedor ofrezca de manera permanente la opción para entregar más tarjetas adicionales a necesidad de cada usuario, sin costo. Todas las tarjetas adicionales deberán estar correctamente activadas y enlazadas a la tarjeta titular en un plazo no mayor a 24 horas. Describir procedimiento para solicitar tarjetas adicionales.
- 25) El proveedor deberá informar si se maneja algún periodo en el que se considera bloqueo de la tarjeta por inactividad, en caso de ser así, deberá garantizar que el usuario podrá recuperar el saldo de su tarjeta para seguirlo utilizando, previa gestión por conducto de la UAEH. Describir el proceso para reestablecer actividad de un monedero electrónico por bloqueo de inactividad.
- 26) Garantizar que, aun cuando se dé por terminado el contrato entre la Universidad y el proveedor, las tarjetas de monedero electrónico continuarán activas hasta su fecha de vencimiento, a fin de que los usuarios puedan seguir utilizando sus saldos.
- 27) Otorgar tarjetas de stock sin costo para que la UAEH pueda realizar asignaciones urgentes. Deberá describir cantidad de stock que puede ofrecer y periodicidad de entrega.
- 28) Ofrecer a la UAEH una plataforma informática operativa para el área de Administración de Personal, a fin de gestionar pedidos, altas y bajas de tarjetas, saldos, dispersiones, facturas, usuarios y roles, etc.

El proveedor deberá ofrecer una capacitación para la plataforma operativa, al personal de la UAEH, así como garantizar la notificación oportuna de cada modificación o mejora a la plataforma. De la misma manera, deberá garantizar servicio permanentemente de soporte técnico de la plataforma en caso de ser necesario.
- 29) Dispersiones extraordinarias urgentes de saldo a un monedero electrónico. El proveedor deberá informar sobre los horarios de solicitud y respuesta de transacciones y dispersiones.
- 30) Proporcionar a la UAEH un directorio de atención a clientes, en el cual se especifique el contacto para atender diversos asuntos sobre operatividad, logística de entrega de pedidos, cobertura o cualquier otro relacionado con el servicio.

Lugar, horario y condiciones en la entrega del servicio

- 31) Deberá realizarse la entrega del servicio en las oficinas de la UAEH, en la Dirección de Administración de Personal, ubicada en Torres de Rectoría 2° piso, Carretera Pachuca – Actopan km 4.5, colonia Campo de Tiro, Pachuca de Soto, Hidalgo, código postal 42039, en un horario comprendido de lunes a viernes de 09:00 a 16:00 horas.

- 32) El envío de pedidos de monederos electrónicos será sin costo tanto para la UAEH como para el usuario.
- 33) Deberá garantizarse la entrega de pedidos en condiciones de seguridad e inviolabilidad, en bolsa sellada, puntos de seguridad u otro mecanismo. Indicar el servicio de entrega y el mecanismo de seguridad a utilizar.
- 34) Los monederos electrónicos que solicite la UAEH, deberán ser entregados en un plazo no mayor a 7 días hábiles a partir de la fecha del pedido.

Plan de entrega

- 35) Las dispersiones a los monederos electrónicos deberán realizarse quincenalmente conforme al siguiente calendario:

Mes	Quincena	Envío de Pedido	Fecha de Dispersión
Marzo	Primera	11/03/2026	13/03/2026
	Segunda	25/03/2026	27/03/2026
Abril	Primera	10/04/2026	14/04/2026
	Segunda	27/04/2026	29/04/2026
Mayo	Primera	12/05/2026	14/05/2026
	Segunda	27/05/2026	29/05/2026
Junio	Primera	10/06/2026	12/06/2026
	Segunda	25/06/2026	29/06/2026
Julio	Primera	08/07/2026	10/07/2026
	Segunda	27/07/2026	29/07/2026
Agosto	Primera	12/08/2026	14/08/2026
	Segunda	26/08/2026	28/08/2026
Septiembre	Primera	10/09/2026	14/09/2026
	Segunda	25/09/2026	29/09/2026
Octubre	Primera	12/10/2026	14/10/2026
	Segunda	27/10/2026	29/10/2026
Noviembre	Primera	11/11/2026	13/11/2026
	Segunda	25/11/2026	27/11/2026
Diciembre	Primera	10/12/2026	14/12/2026
	Segunda	14/12/2026	29/12/2026

Nota: las fechas podrán estar sujetas a modificación por razones de caso fortuito o fuerza mayor.

- 36) Proporcionar a la UAEH el comprobante detallado de haber efectuado la dispersión de recursos a cada monedero electrónico.

Costos

- 37) La UAEH no aceptará cobro de comisiones, anualidades, cuentas activas u otro concepto.

Garantía de calidad

- 38) Ofrecer garantía contra defectos de origen del monedero electrónico, sustituyendo la tarjeta sin costo para la UAEH o el usuario, en un plazo no mayor a 7 días hábiles. Describir proceso para cambio de monedero electrónico por defectos en el plástico.

VALE PAPEL

Cobertura

- 1) Deberá contar con cobertura en toda la República Mexicana, en el mayor número de establecimientos que incluyan, por lo menos, tiendas de autoservicio, clubes de precio, tiendas departamentales, tiendas de abasto al por mayor, pequeños comercios.
- 2) Deberá garantizarse que cuenta con cobertura en todas las regiones del Estado de Hidalgo, principalmente en los municipios de Pachuca de Soto, Mineral de la Reforma, San Agustín Tlaxiaca, Mineral del Monte, Actopan, Apan, Tepeapulco, Tizayuca, Tepeji del Río, Tlaxcoapan, Atotonilco de Tula, Tlahuelilpan, Zimapán, Huejutla, Lolotla, Ixmiquilpan y San Bartolo Tutotepec, con un número mínimo de establecimientos en la entidad y en el resto del país de acuerdo con lo siguiente:

Cantidad de comercios de referencia	
Estado de Hidalgo	157
Resto del país	10,000

- 3) Tener a disposición de la UAEH, así como de los usuarios, un directorio actualizado de establecimientos afiliados, aplicativo web o página de internet, donde se acepte el pago con vale papel y su actualización.

Alcance vale papel UAEH

Referencia del importe mensual por concepto de despensa entregado por la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo.

Número de fajillas	
Mínimo	1,300
Máximo	2,000

Consumo mensual		
Mínimo	\$1,700,000.00	Un millón setecientos mil pesos 00/100 M.N.
Máximo	\$3,200,000.00	Tres millones doscientos mil pesos 00/100 M.N.

Nota: El número de fajillas, así como la cantidad de consumo mensual puede variar, de acuerdo con las necesidades de la UAEH.

Medidas de seguridad y vigencia

- 4) El vale papel deberá estar impreso a color, en papel seguridad con medidas que garanticen su autenticidad y eviten su falsificación.
- 5) El vale papel deberá tener impreso el nombre del usuario y clave de centro de trabajo conforme al catálogo que sea proporcionado por la UAEH.

- 6) El vale papel deberá entregarse en presentación tipo fajilla, integrada por denominaciones de \$100.00 (cien pesos) y \$200.00 (doscientos pesos), y las que fuesen necesarias para cubrir la cantidad que previamente haya solicitado la UAEH para cada trabajador.
- 7) Cada fajilla deberá contar con doble portada en la cual deberá estar impreso el nombre de la razón social, fecha de pago, nombre de cada trabajador con línea para firma y la clave del centro de trabajo, a efectos de servir como recibo.
- 8) Se requiere que el vale papel tenga una vigencia de por lo menos doce meses por cada edición.
- 9) Tener a disposición de los usuarios un número telefónico de atención para reporte de cualquier anomalía con la aceptación del vale papel.

Canjes

- 10) Cuando el vale papel en poder del usuario llegue a su fecha de vencimiento o se deteriore, el proveedor deberá realizar el canje sin costo, en número de vales e importe, a solicitud y por conducto de la UAEH, en un plazo no mayor a 7 días hábiles.

Otras especificaciones técnicas y de servicio

- 11) Ofrecer a la UAEH una plataforma informática operativa para el área de Administración de Personal, a fin de administrar pedidos, facturas, usuarios y roles, etc.
- 12) Proporcionar a la UAEH un directorio de atención a clientes, en el cual se especifique el contacto para atender diversos asuntos sobre operatividad, logística de entrega de pedidos, cobertura o cualquier otro relacionado con el servicio.

Lugar, horario y condiciones en la entrega del servicio

- 13) Deberá realizarse la entrega del servicio en las oficinas de la UAEH, ubicadas en Torres de Rectoría 2° piso, Carretera Pachuca – Actopan km 4.5, colonia Campo de Tiro, Pachuca de Soto, Hidalgo, código postal 42039, en un horario comprendido de lunes a viernes de 09:00 a 16:00 horas.
- 14) El envío de pedidos de vale papel será sin costo para la UAEH o el usuario.
- 15) La entrega de cada pedido deberá estar debidamente segmentada y rotulada por clave de centro de trabajo, según catálogo proporcionado por la UAEH.
- 16) Deberá garantizarse la entrega de pedidos en condiciones de seguridad e inviolabilidad, en bolsa sellada, puntos de seguridad u otro mecanismo.

Plan de entrega

- 17) Los pedidos de vale papel deberán entregarse conforme al siguiente calendario:

Mes	Quincena	Envío de Pedido	Fecha de Entrega
Marzo	Primera	06/03/2026	11/03/2026
	Segunda	20/03/2026	25/03/2026
Abril	Primera	07/04/2026	10/04/2026
	Segunda	22/04/2026	27/04/2026
Mayo	Primera	07/05/2026	12/05/2026
	Segunda	22/05/2026	27/05/2026
Junio	Primera	05/06/2026	10/06/2026
	Segunda	22/06/2026	25/06/2026

Mes	Quincena	Envío de Pedido	Fecha de Entrega
Julio	Primera	03/07/2026	08/07/2026
	Segunda	08/07/2026	27/07/2026
Agosto	Primera	07/08/2026	12/08/2026
	Segunda	21/08/2026	26/08/2026
Septiembre	Primera	07/09/2026	10/09/2026
	Segunda	22/09/2026	25/09/2026
Octubre	Primera	07/10/2026	12/10/2026
	Segunda	22/10/2026	27/10/2026
Noviembre	Primera	06/11/2026	11/11/2026
	Segunda	20/11/2026	25/11/2026
Diciembre	Primera	07/12/2026	10/12/2026
	Segunda	09/12/2026	14/12/2026

Nota: las fechas podrán estar sujetas a modificación por razones de caso fortuito o fuerza mayor.

18) Proporcionar a la UAEH el comprobante y resumen de entrega por cada pedido efectuado.

Garantía de calidad

19) Ofrecer garantía contra defectos de fabricación del vale papel, sustituyendo la cantidad de vales y monto sin costo para la UAEH o el usuario, en un plazo no mayor a 7 días hábiles.

20) Ofrecer garantía de reposición en caso de faltantes de vales en las fajillas.

Costos

21) La UAEH no aceptará cobro de comisiones, anualidades, costo de envío u otro concepto.