



Ciudad de México, a 12 de mayo del año 2016.

**Secretaría de Hacienda y Crédito Público.**  
**Sistema de Administración Tributaria.**  
**Administración General de Recursos y Servicios.**  
**Administración Central de Recursos Materiales.**  
**Administración de Recursos Materiales "1".**  
Sinaloa número 43, piso 2, Colonia Roma, Código Postal 06700, Delegación Cuauhtémoc, Ciudad de México.

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL RESERVADA DE LA COBERTURA DE LOS  
TRATADOS DE LIBRE COMERCIO ELECTRÓNICA DE SERVICIOS  
LA-006E00001-E4-2016  
"Administración de Puestos de Servicio 3 (APS-3)"**

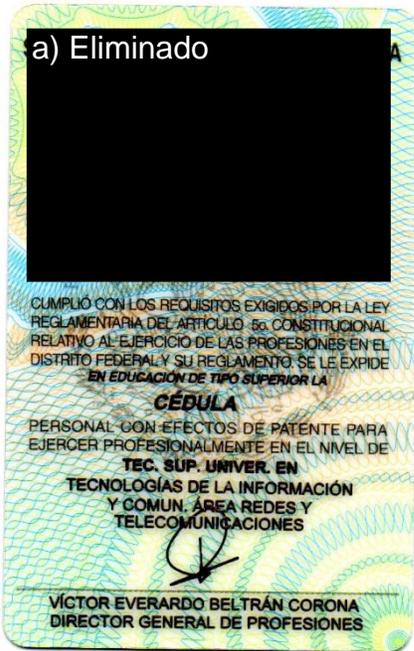
Estimados Señores:

Por medio de la presente nos permitimos manifestar, bajo protesta de decir verdad, que las certificaciones ostentadas a mi favor, y presentadas la empresa Tecno programación Humana Especializada en Sistemas Operativos, S.A. de C.V., son auténticas y vigentes, son copia fiel del original que se encuentran bajo nuestro resguardo, y que otorgamos plena autorización al Sistema de Administración Tributaria para cualquier verificación de la veracidad de dichos documentos.

Al mismo tiempo manifestamos, bajo protesta de decir verdad, que el personal que firma el presente escrito tomó el curso correspondiente que avala el entrenamiento indicado, mismo que es aplicable para el rol asignado al proyecto APS-3.

<p>a) Eliminado</p> <p>Nombre y Firma del empleado</p>	<p>Protesto lo necesario,</p> <p><i>Luis Uriel Lucía Recoder</i></p> <p>Luis Uriel Lucía Recoder. Representante Legal. Tecno programación Humana Especializada en Sistemas Operativos, S.A. de C.V.</p>
--	---

**Eliminado:**  
**a) Nombre y firma**  
Fundamentación:  
Artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, en relación con el artículo 113, fracciones I y II de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, así como el Lineamiento Trigésimo Octavo, fracciones I y III y Cuadragésimo, fracciones I y II de los Lineamientos Generales en Materia de Clasificación y Desclasificación de la Información, así como para la elaboración de versiones públicas.  
Motivación: por corresponder a datos personales concernientes a una persona física identificable y/o datos patrimoniales, económicos, contables, jurídicos y administrativos de una persona moral.



**Eliminado:**  
**a) Cedula**  
Fundamentación:  
Artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, en relación con el artículo 113, fracciones I y II de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, así como el Lineamiento Trigésimo Octavo, fracciones I y III y Cuadragésimo, fracciones I y II de los Lineamientos Generales en Materia de Clasificación y Desclasificación de la Información, así como para la elaboración de versiones públicas.  
Motivación: por corresponder a datos personales concernientes a una persona física identificable y/ o datos patrimoniales, económicos, contables, jurídicos y administrativos de una persona moral.



Certificado de Aprobación

Certifica que:

**JESSICA TELMA GARCIA**

Empresa:

**Tecnoprogramación Humana Especializada en Sistemas Operativos, S.A. de C.V.**

*Aprobó nuestra certificación en línea en fundamentos de Uso en Aranda Service Desk (ASDK) y Aranda Asset Management (AAM) versión 8.0.*

Alberto Lederman  
Presidente

Fecha:

11 de Mayo del 2016

Valido hasta 15 de Febrero de 2017

*In Recognition of Personal Achievement*

**Jessica Garcia Hernández**

*is awarded the professional certification of*

**HDI Support Center Analyst**

June 23, 2015



A handwritten signature in black ink, appearing to read "Richard D. Joslin", is written over a horizontal line.

Richard D. Joslin, Executive Director  
HDI Certification and Training

Certification Identification: 3\_1232163\_1043

ITIL®

PRINCE2®

MSP®

M\_o\_R®

P3M3®

P30®

MoP®

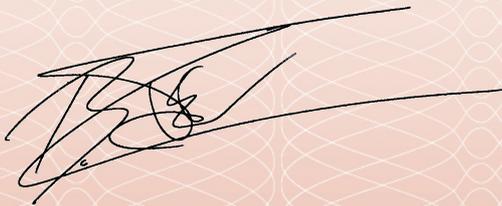
MoV®

This is to certify that  
**JESSICA TELMA GARCIA HERNÁNDEZ**

Has achieved the  
**ITIL® Foundation Certificate**  
in IT Service Management

Effective from  
3 March 2014

Registration number  
4997062.20254093



drs. Bernd W.E. Taselaar  
Chief Executive Officer

EXIN  
The global independent certification institute for ICT Professionals



ITIL, PRINCE2, MSP, M\_o\_R, P3M3, MoP, MoV, the AXELOS logo and the AXELOS swirl logo are trade marks of AXELOS Limited.

**Este folio es consecutivo en orden alfabético por empresa: 52893**

Página 2137 de 2138

Last Activity Recorded : February 24, 2014  
Microsoft Certification ID : 10697953



JESSICA TELMA GARCIA HERNANDEZ  
JOSE MA. OLLOQUI 31  
JOSE MA. OLLOQUI 31  
JOSE MA. OLLOQUI 31  
DISTRITO FEDERAL, Aguascalientes 03240 MX  
JESSICA.GARCIA@TSD.COM.MX

**MICROSOFT CERTIFICATION EXAMS COMPLETED SUCCESSFULLY :**

Exam ID	Description	Date Completed
685	PRO: Windows 7, Enterprise Desktop Support Technician	Feb 24, 2014

Microsoft  
CERTIFICATION  
ID: 10697953



GOBIERNO DEL  
ESTADO DE MÉXICO

LA UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE NEZAHUALCÓYOTL

Organismo Público Descentralizado del Gobierno del Estado de México

Certifica que JESSICA TELMA GARCIA HERNANDEZ,  
con número de matrícula 7172015, acreditó TOTALMENTE el plan de estudios de la carrera  
de Técnico Superior Universitario en: TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN  
AREA REDES Y TELECOMUNICACIONES

según los registros que obran en el Departamento de Servicios Escolares.

Primer Cuatrimestre		Calificación	Cuarto Cuatrimestre		Calificación
Periodo	2007/1		Periodo	2008/1	
ADMINISTRACIÓN		7.46	COMUNICACIONES ALAMBRICAS		7.77
EXPRESIÓN ORAL Y ESCRITA I		8.74	ELECTRONICA ANALOGICA		7.93
FORMACIÓN SOCIOCULTURAL I		8.81	FORMACION SOCIOCULTURAL IV		8.39
IDIOMA EXTRANJERO I		7.29	IDIOMA EXTRANJERO IV		7.49
INFORMATICA I		9.31	PROTOCOLO DE TELECOMUNICACIONES		8.46
LOGICA DE PROGRAMACION		9.00	PROPAGACION Y TRATAMIENTO DE SEÑALES		7.80
MANTENIMIENTO PREVENTIVO		8.61	SOFTWARE DE COMUNICACIONES		7.73
MATEMATICAS I		7.59	*****		
*****			*****		
Segundo Cuatrimestre		Calificación	Quinto Cuatrimestre		Calificación
Periodo	2007/2		Periodo	2008/2	
CALIDAD		9.16	ADMINISTRACION Y MANTENIMIENTO DE REDES		7.42
COMUNICACIÓN DE DATOS		9.14	COMUNICACIONES INALAMBRICAS		7.96
EXPRESION ORAL Y ESCRITA II		9.25	DESARROLLO DE SITIOS WEB		8.71
FORMACIÓN SOCIOCULTURAL II		8.31	ELECTRONICA DIGITAL		7.00
IDIOMA EXTRANJERO II		7.43	IDIOMA EXTRANJERO V		8.22
INFORMATICA II		8.98	INSTRUMENTACION DE TELECOMUNICACIONES		7.96
MATEMATICAS II		7.38	PROYECTO DE CARRERA		7.73
PROGRAMACIÓN DE COMPUTADORAS		7.92	*****		
*****			*****		
Tercer Cuatrimestre		Calificación	Sexto Cuatrimestre		Calificación
Periodo	2007/3		Periodo	2008/3	
BASE DE DATOS		9.08	ESTADIA EN EL SECTOR PRODUCTIVO		9.14
CONTABILIDAD		8.66	*****		
FORMACION SOCIOCULTURAL III		8.66	*****		
IDIOMA EXTRANJERO III		9.05	*****		
INFORMATICA III		9.17	*****		
MATEMATICAS III		7.01	*****		
REDES DE COMPUTO		7.44	*****		
*****			*****		
*****			*****		



Promedio  
General  
8.35



Ciudad de México, a 16 de mayo del año 2016.

Secretaría de Hacienda y Crédito Público; Sistema de Administración Tributaria; Administración General de Recursos y Servicios; Administración Central de Recursos Materiales. Administración de Recursos Materiales "1". Sinaloa número 43, piso 2, Colonia Roma, Código Postal 06700, Delegación Cuauhtémoc, Ciudad de México.

Licitación Pública Nacional Reservada de la Cobertura de Los Tratados de Libre Comercio Electrónica de Servicios No. LA-006E00001-E4-2016; "Administración de Puestos de Servicio 3 (APS-3)"

### DATOS PERSONALES

a) Eliminado

### EXPERIENCIA ACADÉMICA

Título: Técnico Superior Universitario en Redes y Telecomunicaciones titulado  
Universidad o Institución: Universidad Tecnológica de Nezahualcóyotl  
Ciudad y País dónde se ubica la Universidad o Institución: Estado de México, Nezahualcóyotl  
Año en que se titula o certifica estudios: 2008

### EXPERIENCIA LABORAL

De: 21/01/2014  
Hasta: Actual  
Ciudad/País: México DF  
Nombre de la empresa: Tecnoprogramacion Humana Especializada En Sistemas Operativos  
Cargo ocupado: Analista  
Tareas realizadas: Mesa de ayuda, generación de reportes vía telefónica y mediante correo electrónico. Documentación, asignación y cierre de tickets, soporte técnico vía remota.  
Contacto para validación:  
Nombre: a) Eliminado  
Teléfono: [Redacted]

De: 18/08/2011  
Hasta: 01/07/2013  
Ciudad/País: México DF  
Nombre de la empresa: Constructores De Sistemas  
Cargo ocupado: Help Desk  
Tareas realizadas: Soporte técnico vía telefónica, elaboración de reportes mensuales y encuestas de satisfacción de la atención recibida en la mesa de servicios. Documentación, asignación y cierre de tickets.  
Contacto para validación:  
Nombre: [Redacted]  
Teléfono: a) Eliminado

De: 21/03/2010  
Hasta: 30/05/2011  
Ciudad/País: México DF  
Nombre de la empresa: Grupo Scanda  
Cargo ocupado: Help Desk  
Tareas realizadas: Mesa de ayuda y monitoreo. Atención de llamadas a usuarios de sucursales, administrativos, casa de bolsa y atención especializada a usuarios VIP. Creación de tickets, seguimiento, conclusión y solución de estos. Soporte técnico vía telefónica.  
Contacto para validación:  
Nombre: [Redacted]  
Teléfono: a) Eliminado

Eliminado:  
a) Nombres y telefonos  
Fundamentación:  
Artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, en relación con el artículo 113, fracciones I y II de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, así como el Lineamiento Trigésimo Octavo, fracciones I y III y Cuadragésimo, fracciones I y II de los Lineamientos Generales en Materia de Clasificación y Desclasificación de la Información, así como para la elaboración de versiones públicas.  
Motivación: por corresponder a datos personales concernientes a una persona física identificable y/o datos patrimoniales, económicos, contables, jurídicos y administrativos de una persona moral.



Ciudad de México, a 16 de mayo del año 2016.

Secretaría de Hacienda y Crédito Público; Sistema de Administración Tributaria; Administración General de Recursos y Servicios; Administración Central de Recursos Materiales. Administración de Recursos Materiales "1".

Sinaloa número 43, piso 2, Colonia Roma, Código Postal 06700, Delegación Cuauhtémoc, Ciudad de México.

Licitación Pública Nacional Reservada de la Cobertura de Los Tratados de Libre Comercio Electrónica de Servicios No. LA-006E00001-E4-2016; "Administración de Puestos de Servicio 3 (APS-3)"

### ROL ASIGNADO PARA EL GRUPO ADMINISTRADOR DE LA IMPLEMENTACIÓN:

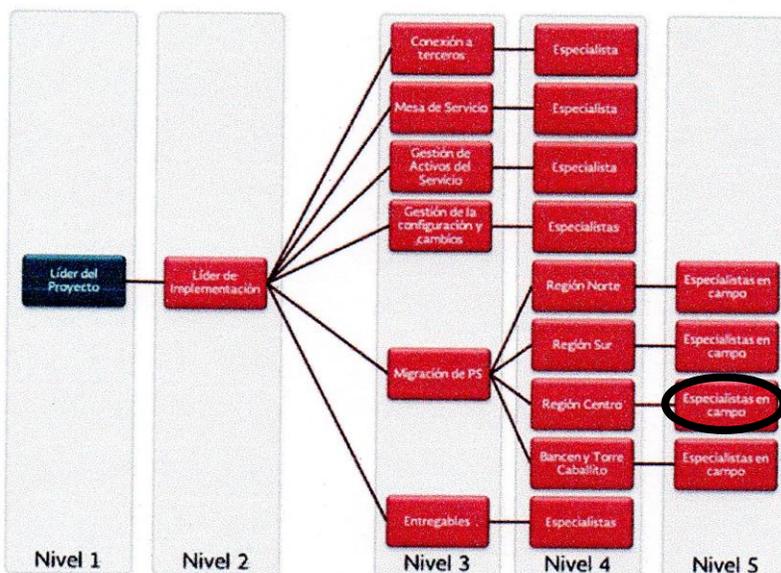


Diagrama 22: Implementación

### CERTIFICACIONES Y CURSOS

- \*\* PRO: Windows 7, Enterprise Desktop Support Technician
- \*\* ITIL Foundation Certificate in IT Service Management
- \*\* HDI Support Center Analyst
- \*\* Fundamentos de Uso en Aranda Service Desk (ASDK) y Aranda Asset Management (AAM) versión 8.0.  
Empresa Certificadora: Aranda Software.

### FIRMA

Por el Empleado: Nombre: <b>a) Eliminado</b> Firma:	Protesto lo necesario,  <b>Luis Uriel Lucía Recoder.</b> Representante Legal. Tecnoprogramación Humana Especializada en Sistemas Operativos, S.A. de C.V.
---	--

Tecnoprogramación Humana Especializada en Sistemas Operativos, S.A. de C.V.  
 Prolongación Paseo de la Reforma #1725, Conjunto Galerias Reforma, Local B-25,  
 C.P. 05110, Delegación Cuajimalpa, México, Distrito Federal  
 Tel. (55) 30670670 Fax. (55) 52596568

**Eliminado:**  
**a) Nombre y firma**  
 Fundamentación:  
 Artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, en relación con el artículo 113, fracciones I y II de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, así como el Lineamiento Trigésimo Octavo, fracciones I y III y Cuadragésimo, fracciones I y II de los Lineamientos Generales en Materia de Clasificación y Desclasificación de la Información, así como para la elaboración de versiones públicas.  
 Motivación: por corresponder a datos personales concernientes a una persona física identificable y/o datos patrimoniales, económicos, contables, jurídicos y administrativos de una persona moral.



Ciudad de México, a 16 de mayo del año 2016.

Secretaría de Hacienda y Crédito Público; Sistema de Administración Tributaria; Administración General de Recursos y Servicios; Administración Central de Recursos Materiales. Administración de Recursos Materiales "1". Sinaloa número 43, piso 2, Colonia Roma, Código Postal 06700, Delegación Cuauhtémoc, Ciudad de México.

Licitación Pública Nacional Reservada de la Cobertura de Los Tratados de Libre Comercio Electrónica de Servicios No. LA-006E00001-E4-2016; "Administración de Puestos de Servicio 3 (APS-3)"

### DATOS PERSONALES

a) Eliminado

### EXPERIENCIA ACADÉMICA

Título: Técnico Superior Universitario en Redes y Telecomunicaciones titulado  
Universidad o Institución: Universidad Tecnológica de Nezahualcóyotl  
Ciudad y País dónde se ubica la Universidad o Institución: Estado de México, Nezahualcóyotl  
Año en que se titula o certifica estudios: 2008

### EXPERIENCIA LABORAL

De: 21/01/2014  
Hasta: Actual  
Ciudad/País: México DF  
Nombre de la empresa: Tecnoprogramacion Humana Especializada En Sistemas Operativos  
Cargo ocupado: Analista  
Tareas realizadas: Mesa de ayuda, generación de reportes vía telefónica y mediante correo electrónico. Documentación, asignación y cierre de tickets, soporte técnico vía remota.  
Contacto para validación:  
Nombre: **a) Eliminado**  
Teléfono: **a) Eliminado**

De: 18/08/2011  
Hasta: 01/07/2013  
Ciudad/País: México DF  
Nombre de la empresa: Constructores De Sistemas  
Cargo ocupado: Help Desk  
Tareas realizadas: Soporte técnico vía telefónica, elaboración de reportes mensuales y encuestas de satisfacción de la atención recibida en la mesa de servicios. Documentación, asignación y cierre de tickets.  
Contacto para validación:  
Nombre: **a) Eliminado**  
Teléfono: **a) Eliminado**

De: 21/03/2010  
Hasta: 30/05/2011  
Ciudad/País: México DF  
Nombre de la empresa: Grupo Scanda  
Cargo ocupado: Help Desk  
Tareas realizadas: Mesa de ayuda y monitoreo. Atención de llamadas a usuarios de sucursales, administrativos, casa de bolsa y atención especializada a usuarios VIP. Creación de tickets, seguimiento, conclusión y solución de estos. Soporte técnico vía telefónica.  
Contacto para validación:  
Nombre: **a) Eliminado**  
Teléfono: **a) Eliminado**

Eliminado:  
a) Nombres y telefonos  
Fundamentación:  
Artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, en relación con el artículo 113, fracciones I y II de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, así como el Lineamiento Trigésimo Octavo, fracciones I y III y Cuadragésimo, fracciones I y II de los Lineamientos Generales en Materia de Clasificación y Desclasificación de la Información, así como para la elaboración de versiones públicas.  
Motivación: por corresponder a datos personales concernientes a una persona física identificable y/o datos patrimoniales, económicos, contables, jurídicos y administrativos de una persona moral.

Ciudad de México, a 16 de mayo del año 2016.



Secretaría de Hacienda y Crédito Público; Sistema de Administración Tributaria; Administración General de Recursos y Servicios; Administración Central de Recursos Materiales. Administración de Recursos Materiales "1". Sinaloa número 43, piso 2, Colonia Roma, Código Postal 06700, Delegación Cuauhtémoc, Ciudad de México.

Licitación Pública Nacional Reservada de la Cobertura de Los Tratados de Libre Comercio Electrónica de Servicios No. LA-006E00001-E4-2016; "Administración de Puestos de Servicio 3 (APS-3)"

### ROL ASIGNADO PARA EL GRUPO ADMINISTRADOR DE LA OPERACIÓN:

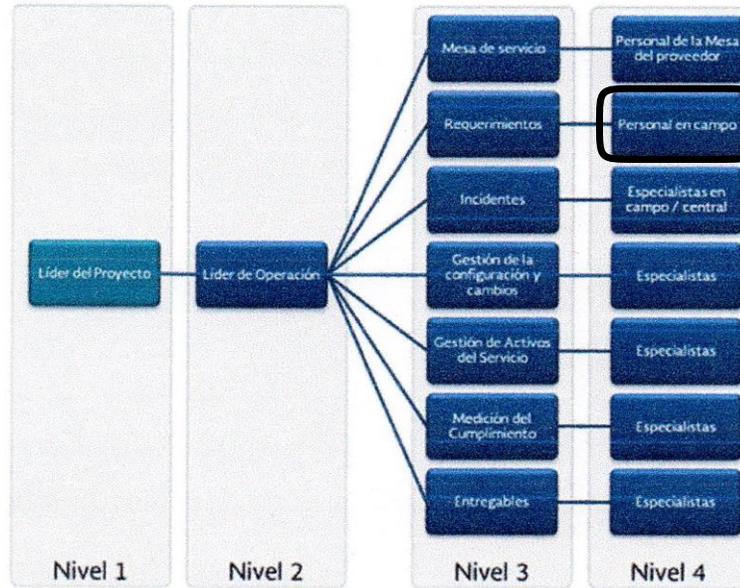


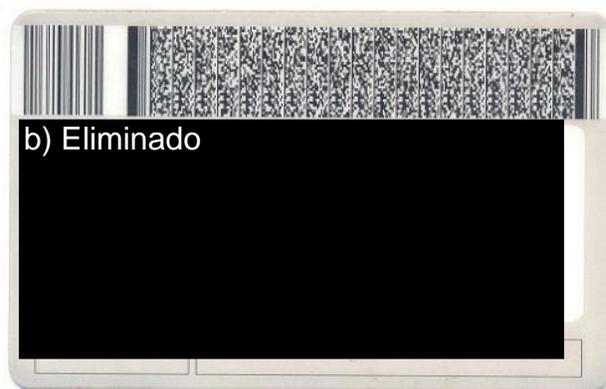
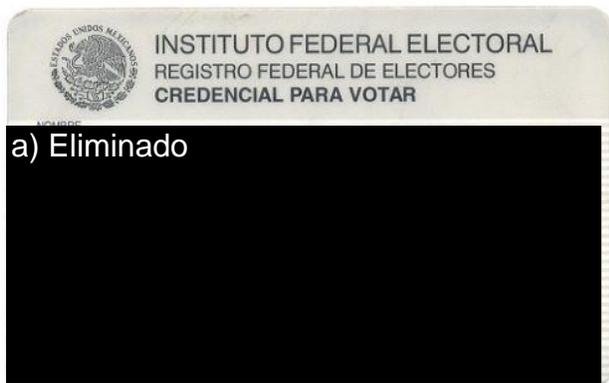
Diagrama 23: Operación

### CERTIFICACIONES Y CURSOS

- \*\* PRO: Windows 7, Enterprise Desktop Support Technician
- \*\* ITIL Foundation Certificate in IT Service Management
- \*\* HDI Support Center Analyst
  
- \*\* Fundamentos de Uso en Aranda Service Desk (ASDK) y Aranda Asset Management (AAM) versión 8.0. Empresa Certificadora: Aranda Software.

### FIRMA

Por el Empleado:	
Nombre: Jessica Telma García Hernández	Protesto lo necesario,
Firma:	
	Luis Uriel Lucía Recoder. Representante Legal. Tecnoprogramación Humana Especializada en Sistemas Operativos, S.A. de C.V.



**Eliminado:**

**a) Credencial de Elector**

**Fundamentación:**

Artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, en relación con el artículo 113, fracciones I y II de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, así como el Lineamiento Trigésimo Octavo, fracciones I y III y Cuadragésimo, fracciones I y II de los Lineamientos Generales en Materia de Clasificación y Desclasificación de la Información, así como para la elaboración de versiones públicas.

Motivación: por corresponder a datos personales concernientes a una persona física identificable y/o datos patrimoniales, económicos, contables, jurídicos y administrativos de una persona moral.