



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE DELEGACIONES
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

Contrato No.
P150429

Contrato de prestación del servicio para la impartición del Curso de Capacitación "Maximización de la Función del Ejecutivo en el Call Center / Contac Center", que celebran por una parte, el **Instituto Mexicano del Seguro Social**, a quien en lo sucesivo se le denominará "**EL INSTITUTO**", representado en este acto por el **Ing. Oscar Mario Fuentes Rojas**, en su carácter de Representante Legal, y por la otra la empresa denominada **Zac Programas de Capacitación y Consultoría, S.A. de C.V.** en lo subsiguiente "**EL PROVEEDOR**", representada por el **C. Edgar Chicurel Helbing**, en su carácter de Administrador Único, al tenor de las Declaraciones y Cláusulas siguientes:

DECLARACIONES

I.- "**EL INSTITUTO**", declara a través de su Representante Legal que:

I.1.- Es un Organismo Público Descentralizado de la Administración Pública Federal, con personalidad jurídica y patrimonio propios, que tiene a su cargo la organización y administración del Seguro Social, como un servicio público de carácter nacional, en términos de los artículos 4 y 5 de la Ley del Seguro Social.

I.2.- Está facultado para contratar los servicios necesarios, en términos de la legislación vigente, para la consecución de los fines para los que fue creado, de conformidad con el artículo 251 fracciones IV y V de la Ley del Seguro Social.

I.3.- El Ing. Oscar Mario Fuentes Rojas, en su carácter de Representante Legal, se encuentra facultado para suscribir el presente instrumento jurídico en representación de "**EL INSTITUTO**", de acuerdo al poder que se contiene en la Escritura Pública número 86,331, de fecha 10 de diciembre de 2009, pasada ante la fe del Lic. José Ignacio Sentíes Laborde, Notario Público número 104 de la Ciudad de México, Distrito Federal y manifiesta bajo protesta de decir verdad, que las facultades que le fueron conferidas no le han sido revocadas, modificadas ni restringidas en forma alguna.

I.4.- Para el cumplimiento de sus funciones y la realización de sus actividades, requiere de la prestación del servicio para la impartición del Curso de Capacitación "Maximización de la Función del Ejecutivo en el Call Center / Contac Center", solicitado por la Coordinación de Atención a Quejas y Orientación al Derechohabiente dependiente de la Dirección Jurídica.

I.5.- Para cubrir las erogaciones que se deriven del presente Contrato, cuenta con los recursos disponibles suficientes, no comprometidos, en la partida presupuestal número 42060257, de conformidad con los Dictámenes de Disponibilidad Presupuestal Previos con números de folios 0000077762-2011 y 0000171597-2011, mismos que se agregan al presente Contrato como **Anexo 1 (uno)**.

COORDINACIÓN TÉCNICA DE CONTRATOS E INVESTIGACIÓN DE MERCADOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS
NIVEL CENTRAL

Página 1 de 12

"Este Instrumento Jurídico fue elaborado de conformidad con los términos y condiciones y a los documentos correspondientes al procedimiento de contratación que se señala, así como a la normatividad aplicable en la materia, su elaboración, revisión y visto bueno lo llevó a cabo la División de Contratos"



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE DELEGACIONES
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

Contrato No.
P150429

I.6.- El presente contrato fue adjudicado a “**EL PROVEEDOR**” mediante el procedimiento de Adjudicación Directa número **AA-019GYR019-N61-2011**, con fundamento en lo dispuesto en el artículo 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, y de conformidad con los artículos 26 fracción III, 28 fracción I, 42 y 45 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

I.7.- Con fecha 19 de mayo de 2011, la División de Contratación de Activos y Logística, dependiente de la Coordinación Técnica de Adquisición de Bienes de Inversión y Activos, emitió el Acta de Adjudicación del Procedimiento de Contratación mencionado en la declaración que antecede.

I.8.- Conforme a lo previsto en los artículos 57 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 107 de su Reglamento, “**EL PROVEEDOR**” en caso de auditorias, visitas o inspecciones que practique la Secretaría de la Función Pública y el Órgano Interno de Control en “**EL INSTITUTO**”, deberá proporcionar la información que en su momento se requiera, relativa al presente contrato.

I.9.- De conformidad con lo previsto en el artículo 81, fracción IV, del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, en caso de discrepancia entre el contenido de la solicitud de cotización y el presente instrumento, prevalecerá lo establecido en la solicitud respectiva.

I.10.- Señala como domicilio para todos los efectos de este acto jurídico el ubicado en la Calle de Durango número 291, 11° Piso, Colonia Roma Norte, Delegación Cuauhtémoc, Código Postal 06700, en México, Distrito Federal.

II.- “EL PROVEEDOR”, declara que:

II.1.- Es una persona moral constituida de conformidad con las leyes de los Estados Unidos Mexicanos, según consta en la Escritura Pública número 13,962 de fecha 09 de junio de 2003, pasada ante la fe del Licenciado Marco Antonio Ruiz Aguirre, titular de la Notaría Pública número 229 del Distrito Federal; e inscrita en el Registro Público de la Propiedad y del Comercio, bajo el folio mercantil número 308155 de fecha 24 de julio de 2003.

II.2.- Que su Administrador Único, acredita su personalidad en términos de la Escritura Pública número 13,962 de fecha 09 de junio de 2003, pasada ante la fe del Licenciado Marco Antonio Ruiz Aguirre, titular de la Notaría Pública número 229 del Distrito Federal, y manifiesta bajo protesta de decir verdad, que las facultades que le fueron conferidas no le han sido revocadas, modificadas ni restringidas en forma alguna.

II.3.- De acuerdo con sus estatutos, su objeto social consiste entre otras actividades, en estructurar programas de capacitación y adiestramiento de personal, así como la impartición de

Página 2 de 12

COORDINACIÓN TÉCNICA DE CONTRATOS E INVESTIGACIÓN DE MERCADOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS
NIVEL CENTRAL

“Este Instrumento Jurídico fue elaborado de conformidad con los términos y condiciones y a los documentos correspondientes al procedimiento de contratación que se señala, así como a la normatividad aplicable en la materia, su elaboración, revisión y visto bueno lo llevó a cabo la División de Contratos.”



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE DELEGACIONES
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

Contrato No.
P150429

cursos y/o seminarios dentro del país y en el extranjero; la prestación de servicios de asesoría y en general de servicios periféricos para la celebración de los eventos arriba mencionados, para lo cual podrá alquilar aulas y salas para la implantación de cursos y eventos.

II.4.- La Secretaría de Hacienda y Crédito Público, le otorgó el Registro Federal de Contribuyentes ZPC-030610-JRA.

II.5.- Manifiesta bajo protesta de decir verdad, no encontrarse en los supuestos de los artículos 50 y 60 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

II.6.- Manifiesta bajo protesta de decir verdad, que dispone de la organización, experiencia, elementos técnicos, humanos y económicos necesarios, así como con la capacidad suficiente para cumplir con las obligaciones que asume en el presente Contrato.

II.7.- Señala como domicilio legal para todos los efectos de este acto jurídico, el ubicado en Calle Nayarit Número 22, Colonia Roma, Delegación Cuauhtémoc, Código Postal 06700, en México, Distrito Federal, Teléfono y Fax: 5264-7026.

Hechas las Declaraciones anteriores, las partes convienen en otorgar el presente contrato, de conformidad con las siguientes:

CLÁUSULAS

PRIMERA.- OBJETO DEL CONTRATO.- "EL INSTITUTO" requiere y "EL PROVEEDOR" se obliga a prestar el servicio para la impartición del Curso de Capacitación "Maximización de la Función del Ejecutivo en el Call Center / Contac Center", de conformidad con las características, alcances y especificaciones, que se detallan en el **Anexo 2 (dos)**, que forma parte integral del presente instrumento jurídico.

SEGUNDA.- IMPORTE DEL CONTRATO.- "EL INSTITUTO" se obliga a cubrir a "EL PROVEEDOR" como contraprestación, por los servicios objeto del presente contrato, la cantidad total de **\$40,200.00 (CUARENTA MIL DOSCIENTOS PESOS 00/100 M.N.)**, más el Impuesto al Valor Agregado (IVA), de conformidad con los precios que se indican en el **Anexo 3 (tres)**.

Las partes convienen que el presente contrato se celebra bajo la modalidad de precios fijos, por lo que el monto de los mismos no cambiará durante la vigencia del mismo.

TERCERA.- FORMA DE PAGO.- El pago se realizará a los 20 días naturales posteriores a la entrega de la documentación comprobatoria que acredite la entrega de los servicios.

COORDINACIÓN TÉCNICA DE CONTRATOS E INVESTIGACIÓN DE MERCADOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS
NIVEL CENTRAL

Página 3 de 12

"Este Instrumento Jurídico fue elaborado de conformidad con los términos y condiciones y a los documentos correspondientes al procedimiento de contratación que se señala, así como a la normatividad aplicable en la materia, su elaboración, revisión y visto bueno lo llevó a cabo la División de Contratos".



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE DELEGACIONES
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

Contrato No.
P150429

Para estos efectos, "**EL PROVEEDOR**" deberá entregar en la División de Trámite de Erogaciones, ubicada en la calle de Durango No. 167, 3er piso, Colonia Roma, Delegación Cuauhtémoc, Código Postal 06700, México, Distrito Federal, en días y horas hábiles el original y copia de la factura, la cual deberá reunir los requisitos fiscales establecidos por la ley en la materia y en la que se indiquen los bienes entregados, número de proveedor, número de contrato y número de fianza.

En la factura, el Titular del Departamento Administrativo de la Dirección Jurídica, validará y firmará el servicio prestado previo a la entrega de la factura al área de finanzas; así como, sellar la afectación presupuestaria que corresponda. Para su pago "**EL PROVEEDOR**" deberá anexar copia del contrato respectivo.

En caso de que "**EL PROVEEDOR**" presente su factura con errores o deficiencias, el plazo de pago se ajustará en términos del artículo 90 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

"**EL PROVEEDOR**" podrá optar porque "**EL INSTITUTO**" efectúe el pago de los servicios a través del esquema electrónico intrabancario, que el IMSS tiene en operación con las instituciones bancarias siguientes: Banamex, S.A., BBVA Bancomer, S.A., Banorte, S.A. y Scotiabank Inverlat, S.A., para tal efecto deberá presentar en la Coordinación de Tesorería de "**EL INSTITUTO**", sita en Durango 167, 1er. Piso, Colonia Roma, Código Postal 06700, México, Distrito Federal, de 9:00 a 14:00 horas, petición escrita indicando: razón social, domicilio fiscal, número telefónico y fax, nombre completo del apoderado legal con facultades de cobro y su firma, número de cuenta de cheques, (número de clabe bancaria estandarizada), banco, sucursal y plaza, así como; número de proveedor asignado por "**EL INSTITUTO**". Anexo a la solicitud, deberá "**EL PROVEEDOR**" presentar original y copia de la cédula del Registro Federal de Contribuyentes, Poder Notarial e identificación oficial; los originales se solicitan únicamente para cotejar los datos y les serán devueltos en el mismo acto.

En caso de que "**EL PROVEEDOR**" solicite el abono en una cuenta contratada en un Banco diferente a los antes citados (interbancario), "**EL INSTITUTO**" realizará la instrucción de pago en la fecha de vencimiento del contra-recibo y su aplicación se llevará a cabo al día hábil siguiente, de acuerdo con el mecanismo establecido por el Centro de Compensación Bancaria (CECOBAN).

Anexo a la solicitud de pago electrónico (intrabancario e interbancario) "**EL PROVEEDOR**" deberá presentar original y copia de la Cédula del Registro Federal de Contribuyentes, Poder Notarial e identificación oficial; los originales se solicitan únicamente para cotejar los datos y les serán devueltos en el mismo acto a "**EL PROVEEDOR**".



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE DELEGACIONES
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

Contrato No.
P150429

Asimismo, "EL INSTITUTO" podrá aceptar de "EL PROVEEDOR", que tenga cuentas líquidas y exigibles a su cargo, que éstas se apliquen por concepto de cuotas obrero patronales, conforme a lo previsto en el artículo 40 B de la Ley del Seguro Social.

"EL PROVEEDOR" que celebre contrato de cesión de derechos de cobro, deberá notificarlo por escrito a "EL INSTITUTO", con un mínimo de 05 (cinco) días naturales anteriores a la fecha de pago programada, entregando invariablemente una copia de los contra-recibos cuyo importe se cede, además de los documentos sustantivos de dicha cesión, el mismo procedimiento aplicará en el caso de que "EL PROVEEDOR" celebre contrato de cesión de derechos de cobro a través de factoraje financiero conforme al Programa de Cadenas Productivas de Nacional Financiera, S.N.C., institución de Banca de Desarrollo.

El pago de los servicios quedará condicionado proporcionalmente al pago que "EL PROVEEDOR" deba efectuar por concepto de penas convencionales por atraso.

CUARTA.- PLAZO, LUGAR Y CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.-

PLAZO.- La prestación del servicio será del 19 al 27 de mayo de 2011.

LUGAR DE ENTREGA.- "EL PROVEEDOR" se compromete a prestar los Servicios objeto del presente instrumento jurídico en la sala número 3 de las instalaciones de "EL INSTITUTO", en Reforma No. 476, Colonia Juárez, conforme las condiciones y descripción señaladas en el **Anexo 2 (dos)**.

Durante la prestación del servicio, éste será sujeto a una verificación, con objeto de revisar que se preste conforme a las características solicitadas.

Cabe resaltar que mientras no se cumpla con las condiciones de la prestación del servicio establecidas en el presente contrato, "EL INSTITUTO" no dará por aceptado el servicio.

QUINTA.- VIGENCIA.- Las partes convienen en que la vigencia del presente contrato será a partir de su firma y hasta el 31 de diciembre de 2011.

SEXTA.- PROHIBICIÓN DE CESIÓN DE DERECHOS Y OBLIGACIONES.- "EL PROVEEDOR" se obliga a no ceder en forma parcial ni total, a favor de cualquier otra persona física o moral, los derechos y obligaciones que se deriven de este Contrato.

"EL PROVEEDOR" sólo podrá ceder los derechos de cobro que se deriven del presente contrato, de acuerdo con lo estipulado en la Cláusula Tercera, del presente instrumento jurídico.

COORDINACIÓN TÉCNICA DE CONTRATOS E INVESTIGACIÓN DE MERCADOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS
NIVEL CENTRAL

Página 5 de 12

"Este Instrumento Jurídico fue elaborado de conformidad con los términos y condiciones y a los documentos correspondientes al procedimiento de contratación que se señala, así como a la normatividad aplicable en la materia, su elaboración, revisión y visto bueno lo llevó a cabo la División de Contratos".



SÉPTIMA.- RESPONSABILIDAD.- “EL PROVEEDOR” se obliga a responder por su cuenta y riesgo de los daños y/o perjuicios que por inobservancia o negligencia de su parte, lleguen a causar a “EL INSTITUTO” y/o a terceros, con motivo de las obligaciones pactadas en este instrumento jurídico, de conformidad con lo establecido en el artículo 53, de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

OCTAVA.- IMPUESTOS Y/O DERECHOS.- Los impuestos y/o derechos que procedan con motivo del servicio objeto del presente contrato, serán pagados por “EL PROVEEDOR” conforme a la legislación aplicable en la materia.

“EL INSTITUTO” sólo cubrirá el Impuesto al Valor Agregado de acuerdo a lo establecido en las disposiciones fiscales vigentes en la materia.

NOVENA.- PATENTES Y/O MARCAS.- “EL PROVEEDOR” se obliga para con “EL INSTITUTO”, a responder por los daños y/o perjuicios que le pudiera causar a éste o a terceros, si con motivo de la prestación del servicio viola derechos de autor, de patentes y/o marcas u otro derecho reservado a nivel nacional o internacional.

Por lo anterior, “EL PROVEEDOR” manifiesta en este acto bajo protesta de decir verdad, no encontrarse en ninguno de los supuestos de infracción a la Ley Federal del Derecho de Autor, ni a la Ley de la Propiedad Industrial.

En caso de que sobreviniera alguna reclamación en contra de “EL INSTITUTO” por cualquiera de las causas antes mencionadas, la única obligación de éste será la de dar aviso en el domicilio previsto en este instrumento a “EL PROVEEDOR”, para que éste lleve a cabo las acciones necesarias que garanticen la liberación de “EL INSTITUTO” de cualquier controversia o responsabilidad de carácter civil, mercantil, penal o administrativa que, en su caso, se ocasione.

DÉCIMA.- GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO.- “EL PROVEEDOR” se obliga a otorgar, dentro de un plazo de 10 (diez) días naturales contados a partir de la firma de este instrumento jurídico, una garantía de cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones a su cargo derivadas del presente contrato, mediante fianza expedida por compañía autorizada en los términos de la Ley Federal de Instituciones de Fianzas a favor del “Instituto Mexicano del Seguro Social”, por un monto equivalente al **10% (diez por ciento)** sobre el importe que se indica en la Cláusula Segunda del presente contrato, sin considerar el Impuesto al Valor Agregado (IVA), en Moneda Nacional.

“EL PROVEEDOR” queda obligado a entregar a “EL INSTITUTO” la póliza de fianza apegándose al formato que se integra al presente instrumento jurídico como **Anexo 4 (cuatro)** “Formato de Fianza de Cumplimiento”, en la División de Contratos, sita en la calle de

Página 6 de 12



Durango número 291, 10º Piso, Colonia Roma Norte, Delegación Cuauhtémoc, Código Postal 06700, en México, Distrito Federal.

Dicha póliza de garantía de cumplimiento del contrato será devuelta a “**EL PROVEEDOR**” una vez que “**EL INSTITUTO**” le otorgue autorización por escrito, para que éste pueda solicitar a la afianzadora correspondiente la cancelación de la fianza, autorización que se entregará a “**EL PROVEEDOR**”, siempre que demuestre haber cumplido con la totalidad de las obligaciones adquiridas por virtud del presente contrato, para lo cual deberá presentar mediante escrito la solicitud de liberación de la fianza en la División de Contratos, misma que llevará a cabo el procedimiento para su liberación y entrega.

De conformidad con el artículo 81, fracción II del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, la aplicación de la garantía de cumplimiento se hará efectiva por el monto total de la obligación garantizada.

DÉCIMA PRIMERA.- EJECUCIÓN DE LA PÓLIZA DE FIANZA DE CUMPLIMIENTO DE ESTE CONTRATO.- “**EL INSTITUTO**”, llevará a cabo la ejecución de la garantía de cumplimiento de contrato en los casos siguientes:

- a) Se rescinda administrativamente este contrato.
- b) Durante su vigencia se detecten deficiencias, fallas o calidad inferior del servicio suministrado, en comparación con los ofertados.
- c) Cuando en el supuesto de que se realicen modificaciones al contrato, no entregue “**EL PROVEEDOR**” en el plazo pactado, el endoso o la nueva garantía, que ampare el porcentaje establecido para garantizar el cumplimiento del presente instrumento, establecido en la Cláusula Décima.
- d) Por cualquier otro incumplimiento de las obligaciones contraídas en este contrato.

DÉCIMA SEGUNDA.- PENAS CONVENCIONALES POR ATRASO EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.- “**EL INSTITUTO**” aplicará una pena convencional por cada día de atraso en la prestación del servicio por el equivalente al 2.5%, sobre el valor total de lo incumplido, sin incluir el IVA, como sigue:

- Cuando “**EL PROVEEDOR**” no preste el servicio que le haya sido requerido conforme al plazo señalado o calendario establecido en el presente contrato. En este supuesto la aplicación de la pena convencional podrá ser hasta por un máximo de cuatro días como entrega con atraso.



La pena convencional por atraso se calculará por cada día de incumplimiento, de acuerdo con el porcentaje de penalización establecido, aplicado al valor del servicio prestado con atraso, y de manera proporcional al importe de la garantía de cumplimiento. La suma de las penas convencionales no deberá exceder el importe de dicha garantía.

"EL PROVEEDOR" a su vez, autoriza a **"EL INSTITUTO"** a descontar las cantidades que resulten de aplicar la pena convencional, sobre los pagos que deberá cubrir a **"EL PROVEEDOR"**.

Conforme a lo previsto en el último párrafo del artículo 96, del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, no se aceptará la estipulación de penas convencionales, a cargo de **"EL INSTITUTO"**.

DÉCIMA TERCERA.- TERMINACIÓN ANTICIPADA.- De conformidad con lo establecido en el artículo 54 Bis, de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, **"EL INSTITUTO"** podrá dar por terminado anticipadamente el presente Contrato sin responsabilidad para éste y sin necesidad de que medie resolución judicial alguna, cuando concurran razones de interés general o bien, cuando por causas justificadas se extinga la necesidad de requerir el servicio objeto del presente Contrato, y se demuestre que de continuar con el cumplimiento de las obligaciones pactadas se ocasionaría algún daño o perjuicio a **"EL INSTITUTO"** o se determine la nulidad total o parcial de los actos que dieron origen al presente instrumento jurídico, con motivo de la resolución de una inconformidad o intervención de oficio emitida por la Secretaría de la Función Pública.

En estos casos **"EL INSTITUTO"** reembolsará a **"EL PROVEEDOR"** los gastos no recuperables en que haya incurrido, siempre que éstos sean razonables, estén comprobados y se relacionen directamente con el presente instrumento jurídico.

DÉCIMA CUARTA.- RESCISIÓN ADMINISTRATIVA.- **"EL INSTITUTO"** podrá rescindir administrativamente el presente contrato en cualquier momento, cuando **"EL PROVEEDOR"** incurra en incumplimiento de cualquiera de las obligaciones a su cargo, de conformidad con el procedimiento previsto en el artículo 54, de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público. **"EL INSTITUTO"** podrá suspender el trámite del procedimiento de rescisión, cuando se hubiera iniciado un procedimiento de conciliación respecto del contrato materia de la rescisión.

DÉCIMA QUINTA.- CAUSAS DE RESCISIÓN ADMINISTRATIVA DEL CONTRATO.- **"EL INSTITUTO"** podrá rescindir administrativamente este contrato sin más responsabilidad para el mismo y sin necesidad de resolución judicial, cuando **"EL PROVEEDOR"** incurra en cualquiera de las causales que de manera enunciativa más no limitativa, se señalan a continuación:



1. Cuando “**EL PROVEEDOR**” no entregue la póliza de garantía de cumplimiento del contrato, dentro del término de 10 (diez) días naturales posteriores a la firma del mismo.
2. Cuando “**EL PROVEEDOR**” incurra en falta de veracidad total o parcial respecto a la información proporcionada para la celebración del presente contrato.
3. Cuando se incumpla, total o parcialmente, con cualesquiera de las obligaciones establecidas en el presente contrato y sus anexos.
4. Cuando se compruebe que “**EL PROVEEDOR**” haya prestado el servicio con descripciones y características distintas a las pactadas en el presente instrumento jurídico.
5. Cuando se transmitan total o parcialmente, bajo cualquier título, los derechos y obligaciones a que se refiere el presente, con excepción de los derechos de cobro, previa autorización de “**EL INSTITUTO**”.
6. Si la autoridad competente declara el concurso mercantil o cualquier situación análoga o equivalente que afecte el patrimonio de “**EL PROVEEDOR**”.
7. Cuando se encuentre en algunos de los supuestos previstos en el artículo 50 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
8. Se oponga a prestar el servicio en los términos y condiciones pactados.
9. En general incurra en incumplimiento total o parcial de cualquiera de las condiciones y obligaciones contraídas en virtud del presente contrato, ya sea por su conducto o por el de sus trabajadores o personal asignado.

DÉCIMA SEXTA.- PROCEDIMIENTO DE RESCISIÓN.- Para el caso de rescisión administrativa las partes convienen en someterse al siguiente procedimiento:

- a) Si “**EL INSTITUTO**” considera que “**EL PROVEEDOR**” ha incurrido en alguna de las causales de rescisión que se consignan en la Cláusula que antecede, lo hará saber a “**EL PROVEEDOR**” de forma indubitable por escrito a efecto de que éste exponga lo que a su derecho convenga y aporte, en su caso, las pruebas que estime pertinentes, en un término de 05 (cinco) días hábiles, a partir de la notificación de la comunicación de referencia.
- b) Transcurrido el término a que se refiere el párrafo anterior, se resolverá considerando los argumentos y pruebas que hubiere hecho valer.



- c) La determinación de dar o no por rescindido administrativamente el contrato, deberá ser debidamente fundada, motivada y comunicada por escrito a “**EL PROVEEDOR**”, dentro de los 15 (quince) días hábiles siguientes, al vencimiento del plazo señalado en el inciso a) de esta cláusula.

En el supuesto de que se rescinda el contrato “**EL INSTITUTO**” no procederá a la aplicación de penas convencionales ni su contabilización, para hacer efectiva la garantía de cumplimiento de contrato.

En caso de que “**EL INSTITUTO**” determine dar por rescindido el presente contrato, se deberá formular un finiquito en el que se hagan constar los pagos que, en su caso, deba efectuar “**EL INSTITUTO**” por concepto de los servicios prestados por “**EL PROVEEDOR**” hasta el momento de que se determine la rescisión administrativa.

Si previamente a la determinación de dar por rescindido el contrato, “**EL PROVEEDOR**” entrega los Servicios, el procedimiento iniciado quedará sin efecto, previa aceptación y verificación de “**EL INSTITUTO**” por escrito, de que continúa vigente la necesidad de contar con los servicios y aplicando, en su caso, las penas convencionales correspondientes.

“**EL INSTITUTO**” podrá determinar no dar por rescindido el contrato, cuando durante el procedimiento advierta que dicha rescisión pudiera ocasionar algún daño o afectación a las funciones que tiene encomendadas. En este supuesto, “**EL INSTITUTO**” elaborará un dictamen en el cual justifique que los impactos económicos o de operación que se occasionarían con la rescisión del contrato resultarían más inconvenientes.

De no darse por rescindido el contrato, “**EL INSTITUTO**” establecerá de conformidad con “**EL PROVEEDOR**” un nuevo plazo para el cumplimiento de aquellas obligaciones que se hubiesen dejado de cumplir, a efecto de que “**EL PROVEEDOR**” subsane el incumplimiento que hubiere motivado el inicio del procedimiento de rescisión. Lo anterior, se llevará a cabo a través de un convenio modificatorio en el que se considere lo dispuesto en los dos últimos párrafos del artículo 52 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

DÉCIMA SÉPTIMA.- MODIFICACIONES. - De conformidad con lo establecido en el artículo 52 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 91 de su Reglamento, “**EL INSTITUTO**” podrá celebrar por escrito convenio modificatorio, al presente contrato dentro de la vigencia del mismo. Para tal efecto, “**EL PROVEEDOR**” se obliga a presentar, en su caso, la modificación de la garantía, en términos del artículo 103, fracción II, del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.



DÉCIMA OCTAVA.- RELACIÓN DE ANEXOS.- Los anexos que se relacionan a continuación son rubricados de conformidad por las partes y forman parte integrante del presente contrato:

- Anexo 1 (uno)** "Dictámenes de Disponibilidad de Presupuestal Previos"
Anexo 2 (dos) "Anexo Técnico, Términos y Condiciones"
Anexo 3 (tres) "Propuesta Técnica – Económica y Acta de Adjudicación"
Anexo 4 (cuatro) "Formato para Póliza de Fianza de Cumplimiento"

DÉCIMA NOVENA.- RELACIÓN LABORAL.- “EL PROVEEDOR” se constituye como único patrón del personal que ocupe para proporcionar los servicios para el cumplimiento del presente Contrato, en los términos del artículo 10 de la Ley Federal del Trabajo, sin reserva de lo dispuesto en el artículo 132 del mismo ordenamiento legal, quedando totalmente a su cargo todas las obligaciones que deriven de las relaciones laborales, contractuales y fiscales con sus trabajadores, por lo que “EL PROVEEDOR” es el único responsable de las violaciones que en virtud de las disposiciones legales y demás ordenamientos en materia de trabajo y seguridad social se deriven frente a dicho personal, liberando a “EL INSTITUTO” de cualquier responsabilidad solidaria y reclamación que hagan sus trabajadores al respecto.

Por lo tanto “EL INSTITUTO”, bajo ninguna circunstancia podrá ser considerado como patrón sustituto o solidario, ni tendrá ninguna responsabilidad u obligación, así como tampoco podrá considerarse intermediario de “EL PROVEEDOR”.

VIGÉSIMA.- CONFIDENCIALIDAD.- “EL PROVEEDOR” se obliga a guardar absoluta reserva de la información a la que tenga acceso, por lo que deberá mantener como confidencial la misma, siendo responsable de los daños y perjuicios que se causen a “EL INSTITUTO” por el incumplimiento de esta obligación.

VIGÉSIMA PRIMERA.- LEGISLACIÓN APLICABLE.- Las partes se obligan a sujetarse estrictamente para el cumplimiento del presente contrato, a todas y cada una de las cláusulas del mismo, así como a lo establecido en la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, su Reglamento, las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto Mexicano del Seguro Social vigentes, el Código Civil Federal, el Código Federal de Procedimientos Civiles, la Ley Federal de Procedimiento Administrativo y las disposiciones administrativas aplicables en la materia.

VIGÉSIMA SEGUNDA.- JURISDICCIÓN.- Para la interpretación y cumplimiento de este instrumento, así como para todo aquello que no esté expresamente estipulado en el mismo, las partes se someten a la jurisdicción de los Tribunales Federales competentes de la Ciudad de



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE DELEGACIONES
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

Contrato No.
P150429

México, Distrito Federal, renunciando a cualquier otro fuero presente o futuro que por razón de su domicilio les pudiera corresponder.

Previa lectura y debidamente enteradas las partes del contenido, alcance y fuerza legal del presente contrato, en virtud de que se ajusta a la expresión de su libre voluntad y que su consentimiento no se encuentra afectado por dolo, error, mala fe ni otros vicios de la voluntad, lo firman y ratifican en todas sus partes, por sextuplicado, en la Ciudad de México, Distrito Federal, el 27 de mayo de 2011.

"EL INSTITUTO"
INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

"EL PROVEEDOR"
ZAC PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN Y
CONSULTORÍA, S.A. DE C.V.

ING. OSCAR MARIO FUENTES ROJAS
Representante Legal

C. EDGAR CHICUREL HELBING
Administrador Único

ADMINISTRA ESTE CONTRATO

EL ENCARGADO DEL DESPACHO DE LA
COORDINACIÓN DE ATENCIÓN A QUEJAS Y
ORIENTACIÓN AL DERECHOHABIENTE

LIC. OMAR DE LA TORRE DE LA MORA

AFG/FMC/JMHN

COORDINACIÓN TÉCNICA DE CONTRATOS E INVESTIGACIÓN DE MERCADOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS
NIVEL CENTRAL

Página 12 de 12

"Este Instrumento Jurídico fue elaborado de conformidad con los términos y condiciones y a los documentos correspondientes al procedimiento de contratación que se señala, así como a la normatividad aplicable en la materia, su elaboración, revisión y visto bueno lo llevó a cabo la División de Contratos".



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE DELEGACIONES
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

Contrato No.
P150429

ANEXO 1

“DICTÁMENES DE DISPONIBILIDAD DE PRESUPUESTAL PREVIOS”

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EL PRESENTE ANEXO CONSTA DE 03 HOJAS INCLUYENDO ESTA CARÁTULA



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

DIRECCIÓN DE FINANZAS

COORDINACIÓN DE PRESUPUESTO E INFORMACIÓN PROGRAMÁTICA
DICTAMEN DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL PREVIO

0012

FOLIO: 0000077762-2011

 Dictamen de Inversión Dictamen de GastoDependencia Solicitante:
09 Distrito Federal Nivel Central
099001 Oficinas Centrales -Reforma-
400090 Departamento Administrativo

Concepto: OFICIO 506 DEL 14/03/2011 POR LA CONTRATACION DEL CURSO DE CAPACITACION MAXIMIZACION DE LA FUNCION DEL EJECUTIVO EN CALL CENTER PARA EL PERSONAL DE ATENCION AL DERECHOHABIENTE

Fecha Elaboración: 14/03/2011

Total Comprometido (en pesos): \$ 40,000.00

Cuenta: 42060257 CUOTAS P/CAPACITACION EXTERNA

Unidad de Información: 099001

Centro de Costos: 460000

COMPROMETIDO MENSUAL (en miles de pesos)											
ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
0.0	0.0	0.0	40.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

DISPONIBLE (en miles de pesos)											
ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
0.0	0.0	0.0	59.9	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

El presente documento de existencia de respaldo presupuestario se emite en términos de lo señalado en numeral 7.2.1.8 de la Norma de Disposiciones Presupuestarias del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), siendo de acuerdo con lo señalado en el numeral 7.3.1.1 de la misma Norma y de lo establecido en el artículo 8º y 144 del Reglamento Interior del IMSS, responsabilidad del área solicitante el destino y aplicación de los recursos. También se informa que este documento únicamente tendrá validez para el ejercicio fiscal en curso, y que con base en la revisión que se efectuó en el Sistema Financiero PREI-Millenium, en el Módulo de Control de Compromisos, en la combinación unidad de información y centro de costos, los montos señalados quedan comprometidos para dar inicio a las gestiones de adquisición de bienes y servicios con base al marco normativo vigente.

ATENTAMENTE
Lic. Armando Rivera Téllez
Titular de la División de Presupuesto

DIA	MES	AÑO
DICTAMINADO DEFINITIVO		

DICTAMEN DEFINITIVO

CONTRATO No.

IMPORTE DEFINITIVO (EN PESOS) :

\$.00

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
COORDINACIÓN DE PRESUPUESTO
E INFORMACIÓN PROGRAMÁTICADIVISIÓN DE
PRESUPUESTO
CERTIFICACIÓN
PRESUPUESTAL

DIRECCIÓN DE CONTRATOS

Clave: 6170-009-001



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

DIRECCIÓN DE FINANZAS

COORDINACIÓN DE PRESUPUESTO E INFORMACIÓN PROGRAMÁTICA
DICTAMEN DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL PREVIO

0011

FOLIO: 0000171597-2011

 Dictamen de Inversión Dictamen de Gasto

Dependencia Solicitante:

09	Distrito Federal Nivel Central
099001	Obras Centrales -Reforma-
400000	Dirección Jurídica

Concepto:

OFICIO 772, 13/04/2011, PARA LA CONTRACCIÓN DEL CURSO DE CAPACITACIÓN "MAXIMIZACIÓN DE LA FUNCIÓN DEL EJECUTIVO EN CALL CENTER".

Fecha Elaboración:

13/04/2011

Total Comprometido (en pesos): \$ 10,000.00

Cuenta: 42060257

CUOTAS P/CAPACITACION EXTERNA

Unidad de Información: 099001

Centro de Costos: 460000

COMPROMETIDO MENSUAL (en miles de pesos)											
ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
0.0	0.0	0.0	10.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
DISPONIBLE (en miles de pesos)											
0.0	0.0	0.0	49.9	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

El presente documento de existencia de respaldo presupuestario se emite en términos de lo señalado en numeral 7.2.1.8 de la Norma de Disposiciones Presupuestarias del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), siendo de acuerdo con lo señalado en el numeral 7.3.1.1 de la misma Norma y de lo establecido en el artículo 8º y 144 del Reglamento Interior del IMSS, responsabilidad del área solicitante el destino y aplicación de los recursos. También se informa que este documento únicamente tendrá validez para el ejercicio fiscal en curso, y que con base en la revisión que se efectuó en el Sistema Financiero PREI-Millennium, en el Módulo de Control de Compromisos, en la combinación de unidad de información y centro de costos, los montos señalados quedan comprometidos para dar inicio a las gestiones de adquisición de bienes y servicios con base al marco normativo vigente.

ATENTAMENTE

Lic. Armando Rueda Téllez

Titular de la División de Presupuesto

DIA	MES	AÑO
DICTAMINADO DEFINITIVO		

DICTAMEN DEFINITIVO

CONTRATO No.

IMPORTE DEFINITIVO (EN PESOS): \$.00

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
COORDINACIÓN DE PRESUPUESTO
E INFORMACIÓN PROGRAMÁTICA
DIVISIÓN DE
PRESUPUESTO
CERTIFICACIÓN
PRESUPUESTAL

Clave: 6170-009-001

ANEXO 16
DIVISIÓN DE CONTRATOS



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE DELEGACIONES
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

Contrato No.
P150429

ANEXO 2

“ANEXO TÉCNICO, TÉRMINOS Y CONDICIONES”

EL PRESENTE ANEXO CONSTA DE 10 HOJAS INCLUYENDO ESTA CARÁTULA

ANEXO
TÉCNICO DE CONTRATACIÓN



0007

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

DIRECCIÓN JURÍDICA

Coordinación de Atención a Quejas y Orientación al Derechohabiente

ANEXO TÉCNICO

PARA LA CONTRATACIÓN DEL CURSO DE CAPACITACIÓN “MAXIMIZACIÓN DE LA FUNCIÓN DEL EJECUTIVO EN EL CALL CENTER / CONTACT CENTER”

JUSTIFICACIÓN

En la actualidad el conocimiento se produce y se renueva constantemente. Por esta razón, ya no bastan sólo unos años de formación para luego desempeñarse de por vida en alguna tarea. Hoy, se debe tener una actitud de formación y de aprendizaje permanente, además de estar alertas y atentos a la cantidad de información que circula por diferentes canales.

Lo anterior, aunado a que una de las funciones principales de la Coordinación de Atención a Quejas y Orientación al Derechohabiente es atender con calidad y oportunidad, las quejas que presenten los derechohabientes por los diferentes servicios que otorga el Instituto Mexicano del Seguro Social; así como, gestionar la solución de los reclamos e insatisfacciones que planteen y proporcionarles orientación sobre sus derechos e información respecto a trámites institucionales da lugar, a que esta Coordinación tenga la necesidad de promover la capacitación continua que fortalezca las habilidades de orientación y gestión del personal que atiende a la ciudadanía, con el propósito de lograr elevar y mantener el nivel de calidad y calidez en el servicio; así como, motivar a sus colaboradores y contribuir a la integración de equipos efectivos de trabajo.

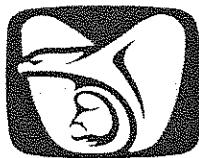
Mediante la adquisición de técnicas avanzadas de Call Center que permitan a los operadores telefónicos comprender los retos y exigencias, que representa cada llamada de un derechohabiente y crear conciencia del impacto que tiene el desempeño individual en los resultados de sus áreas.

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Un curso dirigido al personal adscrito a la Coordinación de Atención a Quejas y Orientación al Derechohabiente que atiende a la ciudadanía, diseñado en base a las técnicas y conceptos más relevantes a considerar en un área de Call Center, a fin de sensibilizarlos en cuanto a la importancia de brindar un servicio y atención de calidad.

ANEXO

DIVISIÓN DE CONTRATOS



0006

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

DIRECCIÓN JURÍDICA

Coordinación de Atención a Quejas y Orientación al Derechohabiente

Modalidad: Curso presencial.

Metodología: El proceso de enseñanza aprendizaje a utilizar: distribución teórica de un 50 a 60% y una distribución práctica entre un 50 y 40%.

Participantes: son 25 y están adscritos a la División de Orientación y Gestión de la Coordinación Técnica de Orientación e Información, de la Coordinación de Atención a Quejas y Orientación al Derechohabiente.

Desarrollo: los 25 participantes, se integrarán en tres grupos diarios, durante 7 días hábiles, de dos horas cada día; como se describe a continuación:

1. Un grupo de 8 personas de 09:00 a 11:00 horas.
2. Un grupo de 8 personas de 11:00 a 13:00 horas.
3. Un grupo de 9 personas de 13:30 a 15:30 horas.

Duración: 14 horas por grupo.

Lugar: Sala 3, ubicada en la planta baja de Reforma 476; Col. Juárez; Delegación Miguel Hidalgo; C.P. 06600.

Fecha: del 19 al 27 de mayo.

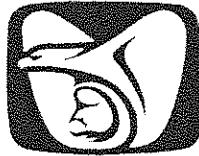
Recursos Humanos: Un instructor.

Perfil de Instructor: Deberá presentar el currículum, acompañado de documentos que acrediten su experiencia como instructor en cursos de servicio y atención al cliente.

Recursos materiales:

- ✓ El instructor deberá contar con Laptop y el material didáctico que requiera para el desarrollo del curso: presentación en Power Point, hojas blancas, plumones para pintarrón, hojas para rotafolio, hojas tamaño carta de colores, tijeras, pegamento, regla, música para ambientar.
- ✓ El Instituto proporcionará el aula, proyector y pintarrón.
- ✓ El aula cuenta con mesa ovalada y sillas alrededor.

ANEXO
DIVISIÓN DE CONTRATOS
24



0005

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

DIRECCIÓN JURÍDICA

Coordinación de Atención a Quejas y Orientación al Derechohabiente

Entregables

- ✓ Manual integrado por los contenidos del curso, para cada uno de los participantes, impreso y engargolado, que se debe entregar el primer día del curso.
- ✓ Material didáctico indispensable para el desarrollo del curso, que se entregará a los participantes conforme se vaya desarrollando el mismo.
- ✓ Diploma de reconocimiento para cada uno de los participantes.

Mecanismos de evaluación

- a) El Instituto cuenta con un formato normado denominado "Evaluación del Instructor / Curso" No. IC40-009-010 con el cual, al finalizar se podrá medir la percepción de los participantes en cuanto al curso y al instructor.
- b) Desde el inicio del curso, hasta el final del mismo; habrá un monitor por parte de la División de Difusión, Capacitación y Estudios, el cual supervisará que éste se imparta en tiempo y forma, para obtener los resultados establecidos.

CONTENIDO DEL CURSO

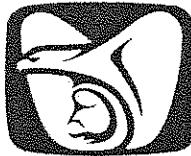
Objetivo general

Fortalecer las habilidades de orientación, gestión y atención del personal que atiende a la ciudadanía, mediante la adquisición de técnicas avanzadas de Call Center que permitan a los operadores telefónicos comprender los retos y exigencias, que representa cada llamada de un derechohabiente y crear conciencia del impacto que tiene el desempeño individual en los resultados de sus áreas; con el propósito de lograr elevar y mantener el nivel de calidad y calidez profesional que caracteriza a esta Coordinación de Atención a Quejas y Orientación al Derechohabiente.

ANEXO
ANEXO

DIVISIÓN DE CONTRATOS

3/4



0004

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

DIRECCIÓN JURÍDICA

Coordinación de Atención a Quejas y Orientación al Derechohabiente

Resultados esperados

Al finalizar el curso, los participantes podrán identificar las habilidades individuales que necesitan ser fortalecidas para manejar constructivamente situaciones de conflicto, definir estrategias y promover el análisis de casos propios para una mejora en el desempeño organizacional, a través del conocimiento y manejo de técnicas como:

1. Proceso y control de una llamada de servicio.
2. La comunicación verbal y no verbal, como una herramienta para:
 - 2.1 Diagnosticar, escuchar, preguntar y sentir.
 - 2.2 Negociar
 - 2.3 Orientar el servicio al cliente
 - 2.4 Manejar situaciones de conflicto
3. Inteligencia emocional, como una herramienta para desarrollar:
 - 3.1 Alta autoestima
 - 3.2 Empatía y calidez
 - 3.3 Actitud de colaboración
 - 3.4 Tolerancia a la frustración
 - 3.5 Trabajo bajo presión
4. Estrés y crisis: diferencias

INVERSIÓN REQUERIDA

Cotizar tres grupos diarios de dos horas cada uno, durante siete días hábiles con dos grupos de 8 participantes cada uno y un grupo de 9 participantes, sumando un total de 14 horas por grupo.

Total: 42 horas

NOTA: Favor de dirigir las propuestas a nombre de:

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
PRESENTE

MIG/AGROCL/HCR/GPP/JNF/DSGR

ANEXOS

ANEXOS
INICIO DE CONTRATOS



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

DIRECCIÓN JURÍDICA

Coordinación de Atención a Quejas y Orientación al Derechohabiente

TÉRMINOS Y CONDICIONES

PARA LA CONTRATACIÓN DEL CURSO DE CAPACITACIÓN “MAXIMIZACIÓN DE LA FUNCIÓN DEL EJECUTIVO EN EL CALL CENTER / CONTACT CENTER”

VIGENCIA DEL CONTRATO. La vigencia se establecerá a partir de la firma del contrato hasta el 31 de diciembre del año 2011.

MONTO DEL CONTRATO CERRADO. Se requiere un contrato cerrado por un monto correspondiente a la oferta elegida, para contratar el servicio del curso de capacitación “Maximización de la Función del Ejecutivo en el Call Center / Contact Center” para la Coordinación de Atención a Quejas y Orientación al Derechohabiente.

LUGAR. El curso se realizará en la sala número 3 de las instalaciones del INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL, en Reforma No. 476, Col. Juárez.

FECHA. El curso se impartirá del 19 al 27 de mayo de 2011.

PLAZO Y CONDICIONES DE ENTREGA. El curso inicia el 19 de mayo y concluye el 27 de mayo del actual, está dirigido a personal de la División de Orientación y Gestión de la Coordinación de Atención a Quejas y Orientación al Derechohabiente, de acuerdo al programa establecido en el anexo técnico y dividido en tres grupos diarios, durante 7 días hábiles, de dos horas cada día, dando un total de 14 horas por grupo, como se describe a continuación:

1. Un grupo de 8 personas de 09:00 a 11:00 horas.
2. Un grupo de 8 personas de 11:00 a 13:00 horas.
3. Un grupo de 9 personas de 13:30 a 15:30 horas.

CONSTANCIA DE ENTREGA. La recepción del servicio la validará y certificará la Coordinación de Atención a Quejas y Orientación al Derechohabiente, quedando en poder de la Coordinación citada la evidencia documental de la contratación.

La Coordinación de Atención a Quejas y Orientación al Derechohabiente, enviará un oficio a la División de Contratos y Apoyo Técnico, dependiente de la Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios, informando si la contratación se realizó en tiempo y forma; copia de dicho oficio se anexará a la solicitud de pago dirigida a la División de Pago de Trámite de Erogaciones, dependiente de la Coordinación de Contabilidad y Trámite de Erogaciones.

DIVISIÓN DE CONTRATOS 1/2



0008

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

DIRECCIÓN JURÍDICA

Coordinación de Atención a Quejas y Orientación al Derechohabiente

PLAZO Y CONDICIONES DE PAGO DEL SERVICIO. El pago se realizará en una sola exhibición mediante transferencia electrónica de fondos, a través del esquema electrónico interbancario que el Instituto Mexicano del Seguro Social tiene en operación, a menos que el proveedor acredite en forma fehaciente la imposibilidad para ello, para lo cual se insertará en el contrato la siguiente leyenda:

- *El proveedor acepta que el IMSS le efectúe el Pago a través de la transferencia electrónica (de acuerdo a los datos del proveedor al que se le adjudique).*

El pago se realizará a los 20 (veinte) días naturales posteriores a aquel en el que el proveedor presente en la División de Trámite de Erogaciones el original y copia de la factura, la cual deberá reunir los requisitos fiscales establecidos por la ley en la materia y en la que se indiquen los bienes entregados, número de proveedor, número de contrato y número de fianza.

En la factura, el Titular del Departamento Administrativo de la Dirección Jurídica, validará y firmará el servicio prestado previo a la entrega de la factura al área de finanzas; así como, sellar la afectación presupuestaria que corresponda. Para su pago el proveedor deberá anexar copia del contrato respectivo.

GARANTIA DE PRESTACION DE SERVICIO. El proveedor seleccionado deberá presentar la fianza correspondiente al 10% (diez por ciento) del monto del contrato, sin incluir el IVA y sin exceder de un plazo de 10 días naturales contados a partir de la fecha de la firma del contrato respectivo, garantizando con ello la prestación del servicio.

PENAS CONVENCIONALES POR ATRASO. El Instituto Mexicano del Seguro Social, aplicará una pena convencional por cada día de atraso en la entrega de los bienes o servicio, por el equivalente a 2.5 %, sobre el valor total de lo incumplido, sin incluir el IVA.

RESPONSABLE DE LA ADMINISTRACIÓN DEL CONTRATO. El responsable de la administración del contrato, es el Lic. Omar de la Torre de la Mora, Encargado del Despacho de la Coordinación de Atención a Quejas y Orientación al Derechohabiente.

MAG/AGR/JCL/HCR/GPP/JNF/DSGR

ANEXOS

DIVISIÓN DE CONTRATOS

2/2



0003

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL**DIRECCIÓN JURÍDICA****COORDINACIÓN DE ATENCIÓN A QUEJAS Y ORIENTACIÓN AL DERECHOHABIENTE****CRITERIOS QUE SUSTENTAN LA CONTRATACIÓN DEL CURSO DE CAPACITACIÓN
"MAXIMIZACIÓN DE LA FUNCIÓN DEL EJECUTIVO EN EL CALL CENTER /
CONTACT CENTER"**

Explica los criterios de economía, eficacia, eficiencia, imparcialidad y honradez, que dan sustento al procedimiento de adjudicación directa para llevar a cabo el curso de capacitación "**MAXIMIZACIÓN DE LA FUNCIÓN DEL EJECUTIVO EN EL CALL CENTER**", dirigido a trabajadores de la División de Orientación y Gestión, adscrita a la Coordinación Técnica de Orientación e Información, dependiente de la Coordinación de Atención a Quejas y Orientación al Derechohabiente, de Nivel Central.

Para ello hemos establecido comunicación con diversas Instituciones de educación superior; y empresas especializadas en cursos de capacitación dirigidos a este sector y grupos específicos.

En este contexto, ZAC PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN Y CONSULTORIA S.A. DE C.V., es la Institución que captó y presentó un mejor proyecto, en el que se contemplan nuestras necesidades consistentes en que el personal que atiende al derechohabiente en el IMSS vía telefónica, adquiera técnicas que les permitan comprender los retos y exigencias, que representa cada llamada de un derechohabiente y crear conciencia del impacto que tiene el desempeño individual en los resultados de sus áreas.

Este curso se llevará a cabo en las instalaciones de las oficinas centrales del Instituto Mexicano del Seguro Social ubicadas en Av. Reforma N° 476, Colonia Juárez, Delegación Cuauhtémoc, México, D.F.

FUNDAMENTO LEGAL

Artículo 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Artículo 42 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

ANTECEDENTES

Una de las funciones principales de la Coordinación de Atención a Quejas y Orientación al Derechohabiente, es atender con calidad y oportunidad, las quejas que presenten los derechohabientes por los diferentes servicios que otorga el Instituto Mexicano del Seguro Social; así como, gestionar la solución de los reclamos e insatisfacciones que se presentan. Por lo que la orientación sobre sus derechos e información respecto a trámites Institucionales es primordial.

Por lo anterior se hace necesario capacitar y fortalecer las habilidades de orientación, gestión y atención del personal de la Coordinación de Atención a Quejas y Orientación al Derechohabiente, que brinda este servicio.

DIVISIÓN DE CONTRATOS



0082

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

DIRECCIÓN JURÍDICA

COORDINACIÓN DE ATENCIÓN A QUEJAS Y ORIENTACIÓN AL DERECHOHABIENTE

ECONOMÍA

En lo relativo al curso se tomó la decisión de solicitar cotizaciones a tres proveedores externos que contarán con la capacidad de respuesta inmediata para prestar este servicio, con base en lo estipulado en el artículo 40 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público "las dependencias y entidades, bajo su responsabilidad podrán optar por no llevar a cabo el procedimiento de licitación pública y celebrar contratos a través de los procedimientos de invitación a cuando menos tres personas o de adjudicación directa", por lo que se cotizaron los servicios de tres Instituciones educativas dentro del Distrito Federal.

Los tres proveedores considerados fueron:

- ZAC PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN Y CONSULTORIA S.A. DE C.V.
- CENTROS CULTURALES DE MÉXICO, A.C.
- INSTITUTO MEXICANO DE TELEMARKETING, S. C.

Los tres presentaron su cotización en función de lo requerido por esta Coordinación, que se refiere a las necesidades de capacitar al personal que orienta, gestiona y atiende las peticiones de los derechohabientes, para sensibilizarlos en cuanto a la importancia de brindar un servicio y atención de calidad, con calidez.

A continuación se presenta un cuadro con las cotizaciones presentadas por los tres proveedores:

PARTICIPANTE	COSTO	COSTO TOTAL IVA incluido
ZAC PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN Y CONSULTORIA S.A. DE C.V.	\$40,200.00	\$ 46,632.00
CENTROS CULTURALES DE MÉXICO, A. C.	\$58,800.00	\$68,208.00
INSTITUTO MEXICANO DE TELEMARKETING, S. C.	\$98,700.00	\$114,492.00

Como se observa en el cuadro comparativo, la diferencia en el precio presentado por cada uno de los proveedores es importante, siendo ZAC PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN Y CONSULTORIA S.A. DE C.V. el que presenta el costo más bajo, sin demérito de la calidad de sus servicios; por tanto, se considera conveniente celebrar contrato con esta empresa y se descarta el proceso de licitación pública, ya que se trata de un servicio que no excede los montos autorizados en el Presupuesto de Egresos de la Federación y de acuerdo con lo estipulado en el Artículo 42 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

EFICACIA

Esta contratación se ajusta a los criterios del Programa de Austeridad del Instituto ya que ZAC PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN Y CONSULTORIA S.A. DE C.V., cuenta con la experiencia y solidez necesarias para el desarrollo del curso, logrando con ello la eficiencia en el servicio.

ANEXOS

DIVISIÓN DE CONTRATOS



0001

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL**DIRECCIÓN JURÍDICA****COORDINACIÓN DE ATENCIÓN A QUEJAS Y ORIENTACIÓN AL DERECHOHABIENTE**

Este curso redundará en beneficio de los procesos y trámites establecidos en las áreas de Atención a Quejas y Orientación al Derechohabiente, del personal de Nivel Central.

EFICIENCIA

ZAC PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN Y CONSULTORIA S.A. DE C.V., garantiza la eficiencia en el servicio que otorga, ya que a lo largo de los años de existencia de esta empresa se confirma la calidad de sus sistemas y programas de enseñanza.

IMPARCIALIDAD

Como ya se expresó anteriormente ZAC PROGRAMAS DE CAPACITACION Y CONSULTORIA S.A. DE C.V., es quien resulta ser la empresa que reúne las especificaciones idóneas para llevar a cabo el curso de capacitación previsto, por tener las mejores condiciones económicas y cubrir las necesidades del Instituto. Por lo antes indicado, se optó por la adjudicación directa a este proveedor con base en el artículo 40 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público; considerando que se justifica plenamente el fundamento de imparcialidad, ya que esta resolución fue con estricto apego a derecho, a la transparencia del procedimiento y como se demostró en el cuadro comparativo de cotizaciones, el mejor costo para el Instituto.

HONRADEZ

Se realiza con la probidad requerida por la Ley en su artículo 40, que la contratación se apega a la normatividad vigente, sin acceder a intereses diferentes que no fueran justificables, al amparo de las leyes aplicables, acreditándose así la honradez en el proceso.

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Omar de la Torre de la Mora".

LICENCIADO OMAR DE LA TORRE DE LA MORA**ENCARGADO DEL DESPACHO DE LA****COORDINACION DE ATENCION A QUEJAS Y ORIENTACION AL DERECHOHABIENTE
DE LA DIRECCIÓN JURÍDICA****FECHA DE EMISIÓN****17 DE MAYO DEL 2011**

A series of handwritten signatures and initials in black ink, including "MAG/AGC/JCL/HCR/GPP/JUNF/DSGR" and several stylized initials.

A handwritten signature in black ink, appearing to read "ANEXOS".

A handwritten signature in black ink, appearing to read "DIVISIÓN DE CONTRATOS".



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE DELEGACIONES
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

Contrato No.
P150429

ANEXO 3

“PROPUESTA TÉCNICA – ECONÓMICA Y ACTA DE FALLO”

EL PRESENTE ANEXO CONSTA DE 29 HOJAS INCLUYENDO ESTA CARÁTULA

ANEXOS.

DIVISION DE CONTRATOS

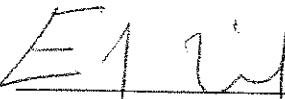
México, D.F. a 02 de Mayo de 2011

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL**Presente:**

ZAC PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN Y CONSULTORÍA, S.A. DE C.V. presenta la propuesta académica y económica para el curso – taller: "MAXIMIZACIÓN DE LA FUNCIÓN DEL EJECUTIVO EN CALL CENTER / CONTACT CENTER", de acuerdo a los requisitos y especificaciones expuestos por el **INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL**, misma que responde a los contenidos y requerimientos señalados en el anexo técnico que en su momento nos enviaron para tal efecto.

Agradeciendo su atención me reitero a sus órdenes

Atentamente,


Edgar Chicurel Helbing
Director General
Zacson Training
5264 7026



DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Un curso dirigido al personal adscrito a la Coordinación de Atención a Quejas y Orientación al Derechohabiente que atiende a la ciudadanía, diseñado en base a las técnicas y conceptos más relevantes a considerar en un área de Call Center, a fin de sensibilizarlos en cuanto a la importancia de brindar un servicio y atención de calidad.

MODALIDAD

Curso Presencial

METODOLOGÍA

El proceso de enseñanza aprendizaje a utilizar se basa en la metodología de aprendizaje acelerado o significativo con una distribución de un 50 – 60% de teoría y un 50 – 40% de práctica.

POBLACIÓN A CAPACITAR

25 participantes (2 grupos de 8 personas y 1 grupo de 9 personas)

HORAS TOTALES DE CAPACITACIÓN

42 hrs. (14 hrs. por grupo)

DESARROLLO O PROGRAMACION

Los 25 participantes se integraran en 3 grupos, durante 7 días hábiles, de dos horas cada día en la siguiente forma:

- Un grupo de 8 personas de 09:00 a 11:00 hrs.
- Un grupo de 8 personas de 11:00 a 13:00 hrs.
- Un grupo de 8 personas de 13:30 a 15:30 hrs.

DURACIÓN

14 horas por grupo

LUGAR O SEDE

Instalaciones IMSS

FECHA

Del 19 al 27 de mayo de 2011

RECURSOS HUMANOS

Un consultor (Lic. María Isabel González)

RECURSOS MATERIALES

- El instructor llevará consigo laptop y el material didáctico necesario para el desarrollo del curso: presentación en Power Point, hojas blancas, plumones para pintarrón, hojas para rotafolio, hojas tamaño carta de colores, tijeras, pegamento, regla, música para ambientar.
- El Instituto proporcionará el aula, proyector y pintarrón.
- El aula cuenta con mesa, sillas y espacio para realizar los ejercicios que se requieren.

ENTREGABLES

- Manual integrado por los contenidos del curso, para cada uno de los participantes, impreso y engargolado, que se debe entregar al primer día del curso.
- Carta descriptiva para el administrador del contrato en la cual se integre el contenido del curso, la cual será entregada siete días hábiles antes de dar inicio el curso.

ANEXOS**DIVISION DE CONTRATACION**

Nayarit 22 Col. Roma
México, D.F. 06700
Tel. y Fax: 5264 7026
E-mail: miriam@zacson.net
www.zacson.net

Zacson ➤ Training

0133

- Material didáctico indispensable para el desarrollo del curso, que se entregará a los participantes conforme se vaya desarrollando el mismo.
- Diploma de reconocimiento para cada uno de los participantes.

MECANISMOS DE EVALUACION:

- Monitoreo post-curso
- Reporte final de áreas de oportunidad y fortalezas de los participantes.

TEMARIO

CURSO-TALLER: “MAXIMIZACIÓN DE LA FUNCIÓN DEL EJECUTIVO EN CALL CENTER / CONTACT CENTER”

Duración: 14 horas.

Descripción: este curso se diseñó con base en los elementos más importantes requeridos en un área de atención al derechohabiente.

Se sensibiliza a los asesores telefónicos en cuanto a la importancia de brindar un servicio y atención telefónica de calidad, por esto, se diferencian los conceptos de atención y servicio, se revisan las técnicas correctas de uso del teléfono, se fomenta una comunicación asertiva usando distintos medios de comunicación, se ofrecen técnicas para una adecuada atención a derechohabientes disgustados así como la revisión de puntos básicos en cuanto al manejo idóneo de la emoción personal de los asesores, con el fin de evitar el enganche con emociones negativas y en consecuencia desatar actitudes inadecuadas para los derechohabientes del servicio.

Se abordan conceptos de derechohabientes difíciles, se diferencia los términos estrés y crisis y se aplican sugerencias manejo de estos últimos dos conceptos.

Objetivo general: Fortalecer la habilidades de orientación, gestión y atención del personal que atiende a la ciudadanía, mediante la adquisición de técnicas avanzadas de Call Center que permitan a los operadores telefónicos comprender los retos y exigencias, que representa cada llamada de un derechohabiente y crear conciencia del impacto que tiene el desempeño individual en los resultados de sus áreas; con el propósito de lograr elevar y mantener el nivel de calidez profesional que caracteriza a esta Coordinación de Atención a Quejas y Orientación al Derechohabiente.

AVISIÓN DE CONTRATO

Nayarit 22 Col. Roma
México, D.F. 06700
Tel. y Fax: 5264 7026
E-mail: miriam@zacson.net
www.zacson.net

Objetivos Específicos: Al finalizar el curso, los participantes podrán identificar las habilidades individuales que necesitan ser fortalecidas para manejar constructivamente situaciones de conflicto, definir estrategias y promover el análisis de casos propios para una mejora en el desempeño organizacional, a través del conocimiento y manejo de técnicas como:

- Proceso y control de una llamada de servicio.
- La comunicación emocional, como una herramienta para desarrollar:
 - Diagnosticar, escuchar, preguntar y sentir.
 - Negociar
 - Orientar el servicio al cliente
 - Manejar situaciones de conflicto
- Inteligencia Emocional, como una herramienta para desarrollar
 - Alta autoestima
 - Empatía y calidez
 - Actitud de colaboración
 - Tolerancia a la frustración
- Estrés y crisis. Diferencias

Dirigido a: personal del IMSS que brinden servicio y atención a los derechohabientes de dicha institución.

Contenido

Módulo 1. Servicio al derechohabiente

- Definición y aplicación de servicio
- Definición de atención
- Definición de calidad
- Ponerme en el papel de derechohabiente

Módulo 2. Pasos fundamentales al proporcionar servicio telefónico al derechohabiente

- Escuchar, el primer paso
 - La satisfacción del cliente
- El sondeo: el segundo elemento indispensable
 - Qué, cómo y cuándo preguntar
 - Tipo de preguntas
- Solución - beneficio, tercer elemento

Módulo 3. Expresarse adecuada y asertivamente

- Comunicación asertiva
- La importancia de la voz al teléfono
- Escucha activa
- La etiqueta telefónica
- Reglas de la atención telefónica
- Un vocabulario telefónico profesional
- Frases que no debe incluir en su vocabulario
- Diferentes tipos de personas

Módulo 4. Derechohabientes disgustados

- Derechohabientes difíciles o derechohabientes disgustados
- Necesidades del derechohabiente disgustado
- Tips para el trato de derechohabientes molestos
- Manejo de quejas

Módulo 5. Las cinco destrezas de la inteligencia emocional, como herramientas necesarias en el servicio a derechohabientes

- La inteligencia emocional
- Las cinco destrezas a desarrollar
 - 1) Auto-conciencia
 - 2) Auto-regulación
 - 3) Auto – motivación
 - 4) Empatía
 - 5) Relaciones eficaces

Módulo 6. Manejo de la llamada en situaciones complejas: derechohabientes difíciles, estrés y crisis.

- Definición de crisis
- Diferencia entre crisis, estrés y derechohabientes difíciles
- Cómo manejar situaciones difíciles con el derechohabiente

ANEXO
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Zacson Training

NOTAS

Para reforzar las áreas de oportunidad en los participantes, se desarrollará el proyecto con base al siguiente proceso de enseñanza:

- Zac Programas de Capacitación y Consultoría, S.A. DE C.V. conviene que toda la información que le sea proporcionada o revelada se obliga a salvaguardarla en calidad de confidencial, no transferir, publicar, reproducir y/o hacer del conocimiento de terceros, en forma directa y/o indirecta.
- Metodología Aprendizaje significativo: para que los participantes realmente lleven a la práctica los conocimientos aprendidos utilizamos este Aprendizaje, una forma efectiva, dinámica y divertida de aprender con ejercicios y retroalimentación, generando dinámicas que logran crear reacciones que involucran las emociones y permiten que se interioricen los conceptos.
- Monitoreo post-curso: se programa monitoreo una o dos semanas posteriores a la fecha de término de curso para revisar si se llevó a cabo la aplicación de lo aprendido en el curso-taller.
- Al finalizar, se otorga un diploma con registro ante la S.T.P.S. y valor curricular.
- Se proporciona constancia de habilidades laborales (DC-3).

INVERSION

A continuación el desglose del costo del presente programa de capacitación:

- Subtotal: \$40,200.00
- IVA: \$6,432.00
- Total: \$ 46,632.00

(Cuarenta y seis mil seiscientos treinta y dos pesos y 00/100 M.N.) IVA incluido.

ANEXO
DIVISION DE CONTENIDOS

VIGENCIA:

La presente propuesta tiene una vigencia de treinta días a partir de la fecha de presentación de este documento.

Atentamente,

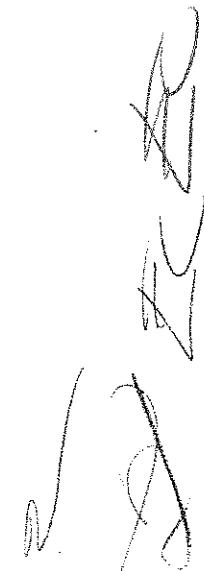


Edgar Chicurel Helbing
Director General
Zacson Training
5264 7026



ANEXOS

DIVISION DE CONTRATOS



Nayarit 22 Col. Roma
México, D.F. 06700
Tel. y Fax: 5264 7026
E-mail: miriam@zacson.net
www.zacson.net

México, D.F. a 09 de Mayo de 2011

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

Presente:

Atención a su solicitud realizada, nos es grato enviarle nuestra carta descriptiva del curso – taller: “MAXIMIZACIÓN DE LA FUNCIÓN DEL EJECUTIVO EN CALL CENTER / CONTACT CENTER”.

Cabe señalar que nuestra oferta responde a los contenidos y requerimientos señalados en el anexo técnico que en su momento nos enviaron para tal efecto.

Agradeciendo su atención me reitero a sus órdenes

Atentamente,


Edgar Chicurel Helbing
Director General
Zacson Training
5264 7026


Zacson Training

Curso-taller: Maximización de la función del Ejecutivo en el Call Center / Contact Center

Duración total: 14 horas

Grupo: 1

Objetivo: Fortalecer la habilidades de orientación, gestión y atención del personal que atiende a la ciudadanía, mediante la adquisición de técnicas avanzadas de Call Center que permitan a los operadores telefónicos comprender los retos y exigencias, que representa cada llamada de un derechohabiente y crear conciencia del impacto que tiene el desempeño individual en los resultados de sus áreas; con el propósito de lograr elevar y mantener el nivel de calidez profesional que caracteriza a esta Coordinación de Atención a Quejas y Orientación al Derechohabiente.

Objetivos Específicos: Al finalizar el curso, los participantes podrán identificar las habilidades individuales que necesitan ser fortalecidas para manejar constructivamente situaciones de conflicto, definir estrategias y promover el análisis de casos propios para una mejora en el desempeño organizacional, a través del conocimiento y manejo de técnicas como:

- Proceso y control de una llamada de servicio
- La comunicación emocional, como una herramienta para desarrollar:
 - Diagnosticar, escuchar, preguntar y sentir.
 - Negociar
 - Orientar el servicio al derechohabiente
 - Manejar situaciones de conflicto
- Inteligencia Emocional, como una herramienta para desarrollar
 - Alta autoestima
 - Empatía y calidez
 - Actitud de colaboración
 - Tolerancia a la frustración
- Estrés y crisis. Diferencias

Curso-taller: Maximización de la función del Ejecutivo en el Call Center / Contact Center

Duración de la sesión: 2 horas.

Grupo: 1

Sesión: 1 de 7

HORARIO	TEMA	OBJETIVO	DESARROLLO	MATERIAL	DURACIÓN
9:00 – 9:10	Bienvenida.	Recibir a l@s participantes.	La facilitadora dará la bienvenida al grupo, se comentará brevemente la historia de Zacsón Training, algunas características de nuestra metodología (Aprendizaje Acelerado) y formación en general de la facilitadora.	Presentación en power point.	10 minutos.
9:10 – 9:30	Presentación.	Conocer a l@s participantes, que ellos conozcan a su facilitadora y se establezca un ambiente de confianza y comodidad.	<p>Técnica de presentación: cadena de nombres</p> <p>l@s participantes deberán decir su nombre o cómo les gusta que les digan, el tiempo que llevan laborando en la institución, el papel a desempeñar en su área, su color favorito, alguna persona importante para ellos en su vida familiar o laboral y una cualidad que comience con la letra inicial de su nombre y por último nos dirán algún otro dato que quieran compartir. Ejemplo: soy Claudia y soy Carismática, soy Víctor y soy Valiente.</p> <p>Se presentará una primera persona con todos los datos anteriormente descritos, después, cuando toque el turno de la segunda persona, dirá todos los datos que dio la primera persona en su presentación y luego se presentará a sí mism@; cuando toque el turno de la tercera persona, dirá los datos de la persona uno, dos y posteriormente se presentará a sí mismo. Esta misma fórmula se llevará a cabo hasta que tod@s y cada un@ de l@s participantes se presenten, el o la últim@ participante dirá los datos de cada un@ de sus compañer@s anteriores, con el fin de no olvidar el nombre de sus compañeros y se conozcan mejor.</p> <p>La presentación de la facilitadora puede ser al principio o al final y que esta diga los datos de todos, pidiendo ayuda del grupo de ser necesario.</p>	Nada.	20 minutos.

HORARIO	TEMA	OBJETIVO	DESARROLLO	MATERIAL	DURACIÓN
9:30 – 9:40	Encuadre de las expectativas del curso.	Dar a conocer el objetivo del curso para empatarlo con las expectativas de l@s participantes.	La facilitadora pedirá un voluntari@ para que lea el objetivo del curso – taller, posteriormente se pedirá otr@ voluntari@ para que explique con sus palabras el objetivo. Después de esto se relacionarán las expectativas con el objetivo del curso y se explicará brevemente el objetivo del curso – taller y de la facilitadora.	Presentación en power point.	10 minutos.
9:40 – 9:55	Acuerdos.	Establecer los acuerdos que faciliten el desarrollo del curso – taller.	Se les pedirá a l@s participantes que tomen un plomón y que cada un@ anote al menos un acuerdo para el curso – taller en la hoja de rotafolios o en una hoja blanca tamaño carta. Se hará énfasis en el respeto de los acuerdos a lo largo del curso – taller.	Hojas blancas u hojas para rotafolio.	15 minutos.
9:55 – 10:10	Módulo 1. Servicio al derechohabiente. Definición y aplicación de servicio.	Dar a conocer la definición de servicio y su diferencia con atención.	Técnica: Iluvia de ideas Una vez que l@s participantes hayan dado sus ideas en la lluvia, se irá armando una definición de servicio.	Pizarrón blanco. Plumones para pizarrón blanco. Borrador.	15 minutos.
	Definición de atención.	Dar a conocer la definición de atención y su diferencia con servicio.	Técnica: Iluvia de ideas Una vez que l@s participantes hayan dado sus ideas en la lluvia, se irá armando una definición de atención.	Pizarrón blanco. Plumones para pizarrón blanco. Borrador.	
		Sensibilizar a l@s participantes haciendo notar la diferencia de los conceptos y aquellas habilidades necesarias a desarrollar en su labor diaria, para conseguir la excelencia en servicio y atención.	En este punto se diferenciará el concepto de servicio y de atención, en esta etapa el discurso va encaminado a la sensibilización de la importancia de dar un excelente servicio y una excelente atención, además de que se les hará notar las habilidades necesarias a desarrollar. L@s participantes reconocerán aquellas áreas de oportunidad a mejorar y las fortalezas con las que cuentan para dar una excelente calidad a su trato con el derechohabiente.		

HORARIO	TIEMA	OBJETIVO	DESARROLLO	MATERIAL	DURACIÓN
10:10 – 10:20	Definición de calidad.	Conocer la definición de calidad y actuar en consecuencia cuando se trate con los derechohabientes.	Técnica didáctica: Iluvia de ideas Se pide a los participantes las ideas relacionadas con la definición de calidad y se van anotando en el pizarrón blanco, una vez que todas las ideas hayan sido expuestas, se armará una definición de calidad y se anotará en el pizarrón blanco.	Pizarrón blanco. Plumones para pizarrón blanco. Borrador.	10 minutos.
10:20 – 10:30	Ponerme en el papel del derechohabiente	Tener un primer acercamiento con el término "empatía"	Técnica didáctica: Iluvia de ideas y expositiva	Pizarrón blanco. Plumones para pizarrón blanco. Borrador.	10 minutos
10:30 – 11:00	Síntesis de módulo 1.	Englobar las definiciones vistas en el módulo 1. Sensibilizar a los participantes a cumplir con un servicio y atención provistas de una excelente calidad.	Técnica didáctica: materiales desiguales Se divide al grupo en 3 subgrupos, a cada uno de ellos se les dará una bolsita plástica con dos o 3 materiales diferentes entre sí y al de otras bolsitas; cuando ya los subgrupos tienen su material, se le dan las consignas de la técnica las cuáles son: Necesito estos cinco productos (se mencionan cuáles) en 10 minutos y consigna dos: no se puede usar nada que no vaya dentro de sus bolsitas Cuando los subgrupos comienzan a trabajar, se dan cuenta que necesitan forzosamente de los materiales de los otros dos subgrupos, por lo tanto deberán tener comunicación adecuada entre subgrupos. Al pasar los diez minutos se pide al frente los cinco productos y se les mide para saber si lo que se entregó corresponde exactamente a lo que se pidió. La técnica didáctica se retroalimenta en cuanto a las fortalezas que se vieron en el grupo como la buena comunicación, la cooperación, la resolución de problemas, la assertividad y sobre todo, si entregan exactamente lo que se pidió, se asemeja el ejercicio y sus actores con las situaciones en el Call Center en cuanto a que el facilitador y sus consignas son las necesidades del derechohabiiente y ellos son los asesores de atención del Call Center y que sólo tienen una oportunidad (probablemente) de satisfacer totalmente con su servicio y atención al derechohabiiente.	3 bolsitas de plástico. 1 hoja blanca tamaño carta. 1 tijeras. 1 hoja amarilla tamaño carta. Una regla de mínimo 15 cms. 1 hoja verde tamaño carta. 1 hoja azul o de otro color tamaño carta. 1 lápiz adhesivo.	30 minutos.

Curso-taller: Maximización de la función del Ejecutivo en el Call Center / Contact Center
 Duración de la sesión: 2 horas. Grupo: 1 Sesión: 2 de 7

HORARIO	TEMA	OBJETIVO	DESARROLLO	MATERIAL	DURACIÓN
9.00 – 9:10	Repaso.	Recordar y corregir las posibles desviaciones de información de la sesión anterior.	Preguntas generales al grupo.	Ninguno.	10 minutos.
9:10 – 9:15	Módulo 2. Pasos fundamentales al proporcionar servicio telefónico al derechohabiente. Escuchar, el primer paso. La satisfacción del derechohabiente.	Tener un primer acercamiento con el término Escucha activa.	Técnica didáctica: lluvia de ideas y expositiva.	Pizarrón blanco. Plumones para pizarrón blanco. La presentación en ppt.	5 minutos
9:15 – 9:30	El sondeo: el segundo elemento indispensable. Qué, cómo y cuándo preguntar. Tipo de preguntas.	Tener un primer acercamiento con el término sondeo así como la clasificación de preguntas.	Técnica didáctica: lluvia de ideas y expositiva. Personaje famoso: esta técnica consiste en solicitar dos voluntarios, ellos elegirán un personaje famoso, una vez que lo tengan, se pedirá a l@s participantes restantes que advinieren en el menor tiempo posible quién es el personaje famoso de sus dos compañeros, todo esto a partir de preguntas abiertas y cerradas. Se hace notar que generalmente hacemos muchas preguntas cerradas con lo que se alargará el sondeo.	Pizarrón blanco. Plumones para pizarrón blanco. La presentación en ppt.	15 minutos
9:30 – 9:35	Solución – beneficio, tercer elemento	Tener un primer acercamiento con el término Escucha activa.	Técnica didáctica: lluvia de ideas y expositiva.	Pizarrón blanco. Plumones para pizarrón blanco. La presentación en ppt.	5 minutos

HORARIO	TEMA	OBJETIVO	DESARROLLO	MATERIAL	DURACIÓN
9:35 – 10:00	Módulo 3. Expresarse adecuada y assertivamente.	Conocer la definición de assertividad y una técnica efectiva para lograr la assertividad con en el ámbito personal y laboral. Comunicación assertiva.	Técnica didáctica: lluvia de ideas Se dará la definición de assertividad, se diferenciará y se hará énfasis en no optar por actitudes y argumentos agresivos o pasivos y se dará la explicación de la técnica de assertividad llamada "Mensale en yo". L@s participantes realizarán un ejemplo de un mensaje en yo y será dicho al grupo para revisar que lleven los cuatro elementos claramente descritos y que sean realmente assertivos.	El manual. Pizarrón blanco. Plumones para pizarrón blanco. La presentación en power point.	25 minutos.
10:00 – 10:25	La importancia de la voz al teléfono.	Dar a conocer las cualidades de nuestra voz y los elementos a cuidar cuando nuestra herramienta de trabajo es el teléfono.	Técnica: expositiva Este tema se abordará indicando los elementos a cuidar en nuestra voz como dicción, proyectar una sonrisa, la postura adecuada en las posiciones del Call Center, entonación adecuada, entre otros elementos importantes para dar confianza al derechohabiente. En cada elemento a aplicar, se aplican diferentes ejercicios como trabaenglás, las posturas adecuadas en nuestras sillas, ejemplos de entonación de voz y ejercicios de los mismos con l@s participantes como el repetir la frase "Hoy llegué tarde" expresándolo con tristeza, enojo, alegría, pregunta y sorpresa. Se retroalimenta cada aplicación en términos de la importancia de cuidar y trabajar con nuestra voz; se dan recomendaciones del cuidado de la voz.	El manual. La presentación en power point.	25 minutos.

HORARIO	TEMA	OBJETIVO	DESARROLLO	MATERIAL	DURACIÓN
10:25 – 10:55	Escucha activa.	<p>Reconocer la diferencia entre escuchar y oír.</p> <p>Conocer y evitar las fallas más comunes en nuestra escucha.</p> <p>Realizar ejercicios para mejorar nuestra escucha activa.</p>	<p>Técnica didáctica: La historia Se leerá al grupo una historia de 5 líneas las veces que el grupo decida (generalmente no más de 3 veces), posteriormente se les pedirá que trabajen en tertiás o parejas y con esa distribución deberán responder a 15 preguntas de la historia. Estas preguntas son hechas de tal manera que l@s participantes comentan varias de las fallas comunes al escuchar y no les permita pasar del oír a la escucha activa. Se pregunta a l@s participantes sobre el ejercicio, ellos solos detectan las fallas comunes y entonces se define entre todos la definición de escucha activa.</p> <p>Se expondrán los niveles de escucha, se darán ejemplos de cada uno y se hará el siguiente ejercicio.</p> <p>Técnica didáctica: Obstáculos de la escucha activa Se les dividirá en parejas, cada participante tendrá como nombre A o B, l@s participantes A, serán llevados afuera del salón y se les pedirá que elijan uno de los 4 diferentes obstáculos para desarrollar una escucha activa, estos pueden ser: "regañar a participante B", "no ponerle atención", "interrumpirlo constantemente", etcétera; una vez que elijan su obstáculo, la facilitadora entrará al aula y les dirá a B que deberán contarle al participante A lo que hicieron en el más reciente fin de semana, no se les informará a los B que los A ya tienen obstáculos para la escucha. Se pide que entren l@s participantes A y los B deberán comenzar a platicarles a l@s participantes A. Se retroalimentará a partir de lo que la facilitadora verá en la reacción de los B cuando vean que no son tomados en cuenta, son regañados o interrumpidos; estas reacciones serán ejemplificadas en las llamadas que atienden de los derechohabientes y por supuesto reconocerán las actitudes que toman l@s participantes ante los derechohabientes.</p>	<p>La historia de 5 líneas para la facilitadora.</p> <p>Una hoja que contenga las 15 preguntas por pareja o por tercia.</p> <p>Una hoja con las respuestas correctas de la historia.</p> <p>UNA DE LA HISTORIA</p> <p>UNA DE LA CLAVE DE RESP</p> <p>13 HOJAS CON PREGUNTAS, 4 POR GRUPO</p> <p>Una hoja que contenga un diferente obstáculo para la escucha activa por pareja. 4 hojas por grupo.</p>	30 minutos.

Curso-taller: Maximización de la función del Ejecutivo en el Call Center / Contact Center

Duración de la sesión: 2 horas.

Grupo: 1 Sesión: 3 de 7

HORARIO	TEMA	OBJETIVO	DESARROLLO	MATERIAL	DURACIÓN
9:00 a 9:10	La etiqueta telefónica.	Homogeneizar y responder adecuadamente las llamadas recibidas.	Técnica expositiva Se dará la definición de la etiqueta telefónica, su objetivo y se explicará la definición de "los momentos de verdad" y su importancia.	Presentación de power point.	10 minutos.
		Dar una excelente impresión a los derechohabientes por nuestro manejo de llamada.			
9:10 – 9:20	Reglas de la atención telefónica.	Conocer y aplicar el protocolo del servicio y la atención por teléfono.	Técnica expositiva Se darán los elementos presentes en una etiqueta telefónica, el tiempo correcto para dejar en espera, cómo dirigirnos al derechohabiente, cómo transferir llamadas adecuadamente, entre otros temas y recomendaciones para un excelente manejo de llamadas.	Presentación de power point.	10 minutos.
9:20 – 9:40	Un vocabulario telefónico profesional.	Evitar palabras inadecuadas en el servicio que brindan a los derechohabientes y que pueden perjudicar una llamada de los mismos.	Técnica expositiva y lluvia de ideas En este tema se abordan los elementos que deberán incluir en su vocabulario los asesores telefónicos y se hará hincapié en las palabras a evitar en el mismo, por ejemplo, el uso de muñecillas, palabras inadecuadas, errores gramaticales, etc.	Presentación de power point. Pizarrón blanco. Plumones para pizarrón blanco.	20 minutos.

HORARIO	TEMA	OBJETIVO	DESARROLLO	MATERIAL	DURACIÓN
9:40 – 10:00	Frases que no deben incluirse en el vocabulario.	Evitar frases comunes que usamos en la cotidianidad pero que son incorrectas cuando brindamos un servicio telefónicos a derechohabientes.	Técnica: caja de frases En una caja se meterán frases inadecuadas (resultado del monitoreo previo), se le dará la caja a un participante mientras se deja escuchar una canción, cuando pare la música, el participante que tenga la caja sacará la frase, la leerá y propondrá una frase adecuada o más assertiva. El juego termina cuando terminen con las frases de la caja. Se les propone tiempo para que tomen nota de las frases correctas resultantes del ejercicio.	Una caja. Frases inadecuadas escritas para meterlas en la caja. COMPLETAR Música alegre.	20 minutos.
10:00 – 10:20	Diferentes tipos de personas.	Que l@s participantes tengan frases y formas adecuadas para tratar a los derechohabientes con características específicas, (personas enojonas, parlanchinas, etc)	Técnica: trabajo en equipo El grupo se dividirá en equipos y cada equipo trabajará las características y la manera de tratar a cada tipo de personas que aparecen en el manual. Lo anotarán y al final se darán los resultados al grupo para que tod@s l@s participantes tengan las técnicas correctas para su trato.	Pizarrón blanco. Plumones para pizarrón blanco. Borrador.	20 minutos.
10:20 – 10:40	Síntesis de módulo 3.	Recordar los conceptos claves del módulo 2.	Técnica didáctica: acróstico Se les pedirá a l@s participantes que por equipos elaboren un acróstico revisando los temas abordados en el módulo 2 y usando los temas que consideren adecuados para elaborar el cuento. La palabra del acróstico será: COMUNICACIÓN	Hojas en blanco del manual. Manual del participante.	20 minutos.
10:40 – 11:00	Módulo 4. Derechohabientes disgustados. Derechohabientes difíciles o derechohabientes disgustados.	Reconocer y diferenciar al derechohabiente difícil de uno disgustado.	Técnica expositiva: Iluvia de ideas Se exponen las diferencias elementales de cada tipo de derechohabientes y se manejan ejemplos al respecto. Se responde al cuestionario del tema en el manual del participante (página 23).	La presentación en power point. Pizarrón blanco. Plumones para pizarrón blanco. Borrador. Manual de participante.	20 minutos.

Curso-taller: Maximización de la función del Ejecutivo en el Call Center / Contact Center

Duración de la sesión: 2 horas.

Grupo: 1

Sesión: 4 de 7

HORARIO	TEMA	OBJETIVO	DESARROLLO	MATERIAL	DURACIÓN
9:00 – 9:30	Rapso.	Recordar y corregir las posibles desviaciones de la información de la sesión anterior.	Técnica didáctica: caja de preguntas La facilitadora llevará una serie de preguntas en una caja, para realizar el repaso se distribuirá a los participantes en un círculo, se pondrá música alegre y se les dará las instrucciones del ejercicio. Mientras la música suene, deberán pasar de mano en mano la caja con preguntas (mismas que se tomarán de los temas vistos el día anterior) cuando la música pare, quien tenga la caja, sacará una pregunta y la deberá responder adecuadamente. Si no se responde adecuadamente entre todo el grupo se llegará a la respuesta correcta, se sacará la pregunta y se continuará con el ejercicio hasta que las preguntas se terminen.	Una caja. Preguntas escritas para la caja. Música alegre.	30 minutos.
9:30 – 9:40	Necesidades del derechohabiente disgustado.	Ver en el sondeo y la escucha activa las herramientas más importantes para conocer las necesidades del derechohabiente y desvanecer su molestia.	Técnica expositiva Se dan a conocer algunas sugerencias para que el derechohabiente disgustado baje su enojo y retome su atención hacia nuestras sugerencias para resolver problemas a través de una comunicación asertiva y actitud de servicio.		10 minutos.
9:40 - 10:10	Tips para el trato de derechohabientes molestos.	Que los participantes tengan herramientas para el trato adecuado de derechohabientes molestos.	Técnica didáctica: rifa de situaciones En una lista la facilitadora llevará preparadas algunas frases o situaciones de derechohabientes disgustados, cada frase o situación llevará un número, los números serán rifados entre los participantes de tal manera que se sacará de una caja un número al azar, por ejemplo 5, se leerá la situación que corresponde al número 5 y se pedirá que la persona que tenga el 5 responda con la técnica adecuada a la situación que corresponde. Si es correcta se le da un dulce o algún otro premio, si la respuesta no fuese correcta, se le pedirá al grupo posibles técnicas adecuadas a aplicar.	Situaciones escritas en una hoja. Una caja. La situaciones recortadas con su número. Boletos de rifa con el número para participantes. Dulces o algún premio.	30 minutos.

HORARIO	TEMA	OBJETIVO	DESARROLLO	MATERIAL	DURACIÓN
10:10 – 10:40	Manejo de quejas.	Que l@s participantes sean capaces de aplicar algunas técnicas básicas en el manejo de quejas con los derechohabientes.	Técnica didáctica: mapa mental de un video para manejo de quejas La facilitadora proyecta un video de capacitación en el cual se exponen técnicas para el trato de las quejas y los derechohabientes disgustados. Al final de la proyección se les pedirá a l@s participantes elaborar un mapa mental de la película por equipo. Al final, cuando tod@s hayan terminado, se les pedirá que lo expongan y nos ayuden a recordar las técnicas sugeridas en el video de capacitación.	Película de capacitación. Hojas de rotafolio. Plumones de agua. Tik tak de pritt.	30 minutos.
10:40 – 11:00	Síntesis de módulo 4.	Recordar los conceptos claves del módulo.	Técnica didáctica: canción L@s participantes se dividirán en tres subgrupos y elaborarán una canción cuya base sean los temas abordados en el módulo 4. La música puede ser alguna que todos los integrantes ya conozcan, sólo adaptarán la letra.	Ninguno.	20 minutos.

ANEXOS
DIVISIÓN DE COMUNICACIÓN

Curso-taller: Maximización de la función del Ejecutivo en el Call Center / Contact Center

Duración de la sesión: 2 horas.

Grupo: 1

Sesión: 5 de 7

HORARIO	TEMA	OBJETIVO	DESARROLLO	MATERIAL	DURACIÓN
9:00 – 9:20	Repasso.	Recordar y corregir las posibles desviaciones de información de la sesión anterior.	<p>Técnica didáctica de repaso: gato</p> <p>La facilitadora dibujará un signo de "gato" o "número" (#) en el pizarrón blanco. Llevará símbolos hechos en cartoncillo de cruz y círculo. Se dividirá al grupo en 2 equipos, uno será A y el otro B, al azar se decidirá cuál equipo preguntará primero, el equipo deberá preguntar algo relacionado con lo visto en la sesión anterior, si el equipo B contesta adecuadamente tendrá la oportunidad de pasar al frente y comenzar a jugar "gato". Posteriormente B pregunta a A algo relacionado con lo visto el día anterior si B responde adecuadamente, pasará al frente a anotar su marca en el gato. El juego termina cuando alguien gana el gato, no gana nadie o se acaban las preguntas. La facilitadora decidirá y encuadrará las respuestas correctas.</p>	Pizarrón blanco. Plumones para pizarrón blanco. Símbolos de cartoncillo de cruz o círculo. Manuales de participante.	20 minutos.
9:20 – 9:40	Módulo 5. Las cinco destrezas de la I. E. como herramientas necesarias en el servicio a derechohabientes.	Dar a conocer el concepto de inteligencia emocional.	<p>Técnica expositiva y lluvia de ideas</p> <p>A partir de los conceptos o ideas de los participantes, se arma una definición de inteligencia emocional y se exponen los elementos más importantes de este concepto, así como algunas generalidades del tema.</p>	La presentación de power point.	20 minutos.
9:40 – 10:00	La inteligencia emocional.	Conocer las destrezas necesarias para desarrollar una mejor inteligencia emocional.	<p>Técnica expositiva</p> <p>Se abordan los conceptos necesarios, se ejemplifican las diferentes destrezas y se les pide a los participantes piensen y comparten algunos ejemplos al respecto del tema.</p>	La presentación de power point.	20 minutos.

COP
14 de 17

ANEXO 3

MISIÓN DE CONTRAPARTIDA

HORARIO	TEMA	OBJETIVO	DESARROLLO	MATERIAL	DURACIÓN
10:00 – 10:30	Ejercicios de inteligencia emocional.	Se revisarán características de los modelos educativos y se revisará la manera en que impacta en nuestras reacciones en la actualidad.	Técnica didáctica: Iluvia de ideas La facilitadora irá realizando algunas preguntas para practicar la identificación de emociones. Con lluvia de ideas se irán identificando los elementos corporales donde se representan nuestras emociones. La retroalimentación irá en torno a encaminar adecuadamente nuestra emoción y reacciones.	Pizarrón blanco. Plumones para pizarrón blanco. Test.	30 minutos.
10:30 – 11:00	Síntesis de módulo 5.	Que l@s participantes obtengan algunas técnicas para desarrollar su inteligencia emocional.	Técnica didáctica: poema L@s participantes se dividirán en tres subgrupos y elaborarán un poema cuya base sean los temas abordados en el módulo 5.	Presentación de power point.	30 minutos.

Curso-taller: Maximización de la función del Ejecutivo en el Call Center / Contact Center

Duración de la sesión: 2 horas. Grupo: 1 Sesión: 6 de 7

HORARIO	TEMA	OBJETIVO	DESARROLLO	MATERIAL	DURACIÓN
9:00 – 9:20	Repaso.	Recordar y corregir las posibles desviaciones de información de la sesión anterior.	La facilitadora hará preguntas al grupo y éstos responderán de manera adecuada, en caso contrario, la facilitadora rectificará las respuestas y dará los conceptos adecuados.	Ninguno.	20 minutos.
9:20 – 9:40	Módulo 6. Manejo de la llamada en situaciones complejas: derechohabientes difíciles, estrés y crisis.	Conocer el término crisis.	Técnica didáctica: Iluvia de ideas La facilitadora dará a conocer el concepto crisis y exemplificará con diferentes situaciones cotidianas el concepto.	La presentación en power point.	20 minutos.
9:40 – 10:00	Definición de crisis.	Diferencia entre crisis, estrés y derechohabientes difíciles.	Técnica didáctica: Iluvia de ideas La facilitadora dará a conocer las definiciones adecuadas para cada concepto abordado en el tema.	La presentación en power point.	20 minutos.
10:00 – 10:20	Cómo manejar situaciones difíciles con el derechohabiente.	Dar a l@s participantes técnicas de comunicación verbal adecuadas para el manejo de llamadas difíciles.	Técnica didáctica: Iluvia de ideas La facilitadora pedirá a l@s participantes ejemplos de situaciones conflictivas que hayan vivido con el derechohabiente, se analizarán en grupo las situaciones y se expondrán las técnicas sugeridas para manejar dichas llamadas.	Pizarrón blanco. Plumones para pizarrón blanco. La presentación en power point.	20 minutos.

HORARIO	TEMA	OBJETIVO	DESARROLLO	MATERIAL	DURACIÓN
10:20 – 10:40	Ejercicio para identificar las emociones.	Ser capaces de concentrarnos en una emoción intensa sin sentir angustia o miedo.	<p>Técnica didáctica: visualización</p> <p>Se llevará a l@s participantes a una concentración en un ambiente cómodo, se comenzará una relajación, se guiará la relajación a la concentración de los sentimientos trabajando en ellos con la ayuda de la facilitadora. Regresaremos al mundo cotidiano, se propone este ejercicio por un lapso de 20 a 30 días para ir desarrollando tolerancia a los sentimientos no agradables. Con este ejercicio bien practicado, se busca lograr que las situaciones conflictivas no nos quiten concentración y nos enfoquemos a buscar una solución; distinguir con nitidez mis sentimientos y aceptarlos.</p> <p>Se termina con un ejercicio de visualización donde los sentimientos sean positivos y nos demos cuenta que somos capaces de manejar nuestra emoción y drenar aquellas desagradables.</p>	Ninguno.	20 minutos.
10:40 – 11:00	Síntesis de módulo 6.	Que l@s participantes obtengan algunas técnicas para desarrollar su inteligencia emocional.	<p>Técnica didáctica: espectacular</p> <p>L@s participantes se dividirán en tres subgrupos y elaborarán un espectacular cuya base sean los temas abordados en el módulo 6.</p>	Presentación de power point. Hojas blancas. Plumones. Colores. Lápices. Goma. Sacapuntas. Masking tape.	20 minutos.

Curso-taller: Maximización de la función del Ejecutivo en el Call Center / Contact Center

Duración de la sesión: 2 horas.

Grupo: 1 Sesión: 7 de 7

HORARIO	TEMA	OBJETIVO	DESARROLLO	MATERIAL	DURACIÓN
9:00 – 9:10	Repasso.	Recordar y corregir las posibles desviaciones de la información de la sesión anterior.	La facilitadora hará preguntas al grupo y ellos responderán de manera adecuada, en caso contrario, la facilitadora rectificará las respuestas y dará los conceptos adecuados.	Ninguno.	10 minutos.
9:10 – 10:30	Clinica de llamadas.	Analizar llamadas reales de los asesores telefónicos y proponer alternativas para obtener mejor atención y servicio en las diferentes situaciones.	Técnica didáctica: clínica de Llamadas La facilitadora y el grupo, escucharán dos o tres llamadas reales, elegidas al azar, se resaltarán las fortalezas de las llamadas y posteriormente las áreas de oportunidad, esto último se hará bajo un enfoque claro de respeto, confianza y con argumentos que propongan un mejor manejo de llamadas por parte de los asesores.	Lap top. Llamadas grabadas de los participantes en formato mp3. Formato de monitoreo de llamadas.	80 minutos.
10:30 – 10:45	Evaluaciones.	Conocer los comentarios respecto al curso y a la facilitadora.	Se entregarán las evaluaciones de Zacon Training y se les pedirá a los participantes que respondan a ellas con bolígrafo y por ambos lados.	Una evaluación por cada participante. Un bolígrafo por cada participante.	15 minutos.
10:45 – 11:00	Entrega de diplomas.	Reconocer el esfuerzo de cada participante.	Técnica didáctica: mi compañero@ aportó... La facilitadora le dará a cada participante un diploma que no le corresponde, pues la intención es que cada participante entregue el diploma correspondiente a una persona al mismo tiempo que dice algo que haya aportado la persona a la que le toca entregar el diploma. Por ejemplo, a José Suárez le toca entregar el diploma de Carmen Solís, entonces José le dirá a Carmen: "Carmen, te entrego tu diploma y considero que aportaste mucha participación".	Diplomas.	15 minutos.



0141

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL**DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE DELEGACIONES****UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN****COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS****COORDINACIÓN TÉCNICA DE BIENES DE INVERSIÓN Y ACTIVOS****DIVISIÓN DE CONTRATACIÓN DE ACTIVOS Y LOGÍSTICA****PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN DIRECTA NACIONAL NO. AA-019GYR019-N61-2011
AL AMPARO DEL ART. 42 DE LA LAASSP**

ACTA DEL PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN DIRECTA NO. AA-019GYR019-N61-2011, QUE EFECTÚA LA DIVISIÓN DE CONTRATACIÓN DE ACTIVOS Y LOGÍSTICA, PARA CONTRATAR EL CURSO DE "MAXIMIZACIÓN DE LA FUNCIÓN DEL EJECUTIVO EN EL CALL CENTER / CONTACT CENTER" CON LA PERSONA MORAL ZAC PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN Y CONSULTORÍAS, S.A. DE C.V., LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO SERÁ DEL 19 AL 27 DE MAYO DE 2011.

ANTECEDENTES

PRIMERO.- MEDIANTE OFICIO NO 0952174600/1098 DE FECHA 17 DE MAYO DE DOS MIL ONCE, EL LIC. OMAR DE LA TORRE DE LA MORA, ENCARGADO DEL DESPACHO DE LA COORDINACIÓN DE ATENCIÓN A QUEJAS Y ORIENTACIÓN AL DERECHOHABIENTE, DEPENDIENTE DE LA DIRECCIÓN JURÍDICA, SOLICITÓ LA CONTRATACIÓN DE ESTE SERVICIO, ADJUNTANDO PARA ELLO:

- ANEXO TÉCNICO
- TÉRMINOS Y CONDICIONES
- CRITERIOS Y JUSTIFICACIÓN QUE DAN SUSTENTO A LA CONTRATACIÓN
- DICTAMEN DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL PREVIO NÚMERO 0000077762-2011 Y 0000171597-2011
- TRES COTIZACIONES ORIGINALES.

SEGUNDO.- CON FUNDAMENTO EN EL ARTÍCULO 134 DE LAS CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS Y LOS ARTÍCULOS, 26 FRACCIÓN III, 28 FRACCIÓN I, 42, Y 45, DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO, SE LLEVA A CABO LA PRESENTE ADJUDICACIÓN DIRECTA No. AA-019GYR019-N61-2011.

DESARROLLO DEL EVENTO

PRIMERO.- EN LA CIUDAD DE MÉXICO, D.F., SIENDO LAS OCHO HORAS CON CUARENTA Y CINCO MINUTOS DEL DÍA DIECINUEVE DE MAYO DE DOS MIL ONCE, SE REUNIERON EN LA SALA DE JUNTAS DE LA DIVISIÓN DE CONTRATACIÓN DE ACTIVOS Y LOGÍSTICA, SITA EN LA CALLE DE DURANGO No. 291, QUINTO PISO, COLONIA ROMA, DELEGACIÓN CUAUHTÉMOC, C.P. 06700, MÉXICO, D.F., EL LIC. VALENTÍN MÉNDEZ IBÁÑEZ, TITULAR DE LA DIVISIÓN DE CONTRATACIÓN DE ACTIVOS Y LOGÍSTICA DEPENDIENTE DE LA COORDINACIÓN TÉCNICA DE BIENES DE INVERSIÓN Y ACTIVOS DE ESTE INSTITUTO, QUIEN PRESIDE ESTE EVENTO, Y LOS SERVIDORES PÚBLICOS QUE AL FINAL SE ENLISTAN, SUSCRIBEN Y FIRMAN CON OBJETO DE LLEVAR A CABO EL PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN DIRECTA NO. AA-019GYR019-N61-2011

SEGUNDO.- CON FUNDAMENTO EN EL ARTÍCULO 46 PRIMER PÁRRAPFO DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO, LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DEL CURSO DE "MAXIMIZACIÓN DE LA FUNCIÓN DEL EJECUTIVO EN EL CALL CENTER / CONTACT CENTER", SERÁ DEL 19 AL 27 DE MAYO DE 2011.

TERCERO.- CON FUNDAMENTO EN EL ARTÍCULO 42 DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO Y UNA VEZ ANALIZADAS LAS PROPUESTAS ECONÓMICAS DE LAS EMPRESAS, A FIN DE QUE OFERTEN PRECIOS ACEPTABLES PARA EL INSTITUTO, VERIFICANDO QUE EL IMPORTE OFERTADO SE ENCUENTRA DENTRO DEL DICTAMEN DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL AUTORIZADO Y CON LA



0146

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL**DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE DELEGACIONES****UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN****COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS****COORDINACIÓN TÉCNICA DE BIENES DE INVERSIÓN Y ACTIVOS****DIVISIÓN DE CONTRATACIÓN DE ACTIVOS Y LOGÍSTICA****PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN DIRECTA NACIONAL NO. AA-019GYR019-N61-2011
AL AMPARO DEL ART. 42 DE LA LAASSP**

FINALIDAD DE ASEGURAR LAS MEJORES CONDICIONES DISPONIBLES EN CUANTO A PRECIO, CALIDAD, FINANCIAMIENTO, OPORTUNIDAD Y DEMÁS CIRCUNSTANCIAS PERTINENTES PARA EL ESTADO, SE DETERMINA ADJUDICAR A LA PERSONA MORAL ZAC PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN Y CONSULTORÍAS, S.A. DE C.V., DE LA SIGUIENTE FORMA:

CONCEPTO	IMPORTE EN M.N.
CURSO DE "MAXIMIZACION DE LA FUNCION DEL EJECUTIVO EN EL CALL CENTER / CONTACT CENTER"	\$40,200.00
<i>Subtotal</i>	\$40,200.00
<i>IVA</i>	\$ 6,432.00
<i>Total</i>	\$46,632.00

CONSIDERANDO QUE DE ESTA FORMA SE ASEGURAN LAS MEJORES CONDICIONES DISPONIBLES EN CUANTO A PRECIO, CALIDAD, FINANCIAMIENTO, OPORTUNIDAD Y DEMÁS CIRCUNSTANCIAS PERTINENTES PARA EL INSTITUTO.

CUARTO.- EL IMPORTE A EJERCER DURANTE LA VIGENCIA DEL CONTRATO ES DE \$40,200.00 (CUARENTA MIL DOSCIENTOS PESOS 00/100 M.N.), MAS EL IMPUESTO AL VALOR AGREGADO Y LOS PAGOS SE REALIZARÁN DE CONFORMIDAD A LO ESTABLECIDO EN LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES QUE SIRVIERON DE SUSTENTO PARA LLEVAR A CABO ESTA ADJUDICACIÓN.

QUINTO.- LA VIGENCIA DEL CONTRATO SERÁ A PARTIR DE LA FECHA DE FIRMA DEL MISMO Y HASTA EL 31 DE DICIEMBRE DE 2011.

SEXTO.- SE HACE DEL CONOCIMIENTO DE LA PERSONA MORAL ADJUDICADA, QUE PREVIO A LA FIRMA DEL CONTRATO DEBERÁ ENTREGAR COPIA Y PRESENTAR ORIGINAL PARA COTEJO DE LOS SIGUIENTES DOCUMENTOS:

- ACTA CONSTITUTIVA Y EN SU CASO MODIFICACIONES A LA MISMA.
- COMPROBANTE DE DOMICILIO FISCAL.
- PODER DEL REPRESENTANTE LEGAL.
- IDENTIFICACIÓN OFICIAL DEL REPRESENTANTE LEGAL.
- ESCRITO BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD, DE NO ENCONTRARSE EN LOS SUPUESTOS DEL ARTÍCULO 50 DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO
- DOCUMENTO MEMBRETADO DE LA PERSONA EN LA CUAL BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD QUE REALIZÓ ANTE EL SAT LA SOLICITUD DE OPINIÓN RESPECTO AL CUMPLIMIENTO DE SUS OBLIGACIONES FISCALES EN LOS TÉRMINOS SEÑALADOS Y REQUERIDOS POR EL SAT DE ACUERDO A LO PREVISTO EN EL ARTÍCULO 32D, DEL CÓDIGO FISCAL DE LA FEDERACIÓN, ASÍ COMO A LA RESOLUCIÓN MISCELÁNEA FISCAL 2010, PUBLICADA EN EL D.O.F., EL 11 DE JUNIO DE 2010.

SÉPTIMO.- SE LE NOTIFICA AL PROVEEDOR ADJUDICADO, QUE EL CONTRATO SE FIRMARÁ DENTRO DE LOS 15 DÍAS NATURALES SIGUIENTES A PARTIR DE ESTA FECHA, EN LA DIVISIÓN DE CONTRATOS, SITO EN LA CALLE DE DURANGO No. 291, 10º PISO, COL. ROMA, C.P. 06700, MÉXICO, D.F.



0133

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE DELEGACIONES

UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN

COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

COORDINACIÓN TÉCNICA DE BIENES DE INVERSIÓN Y ACTIVOS

DIVISIÓN DE CONTRATACIÓN DE ACTIVOS Y LOGÍSTICA

PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN DIRECTA NACIONAL NO. AA-019GYR019-N61-2011
AL AMPARO DEL ART. 42 DE LA LAASSP

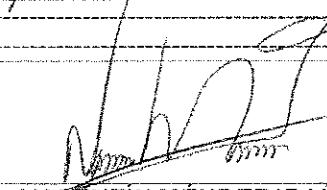
----- CIERRE DEL ACTA -----

NO EXISTIENDO OTRO ASUNTO QUE TRATAR, SE DA POR TERMINADO EL PRESENTE ACTO DE ADJUDICACIÓN NO. AA-019GYR019-N61-2011 A LAS NUEVE HORAS, DEL DÍA DE SU FECHA DE INICIO, PROCEDIENDO AL CIERRE DE LA PRESENTE ACTA, POR LO QUE LA RUBRICAN AL MARGEN Y FIRMAN AL CALCE PARA LA DEBIDA CONSTANCIA Y EFECTOS LEGALES PROCEDENTES, TODOS LOS QUE INTERVIENEN EN ESTE ACTO, EN TODAS Y CADA UNA DE LAS HOJAS QUE INTEGRAN EL ACTA, MISMA DE LA QUE SE LES ENTREGA COPIA.

POR EL PARTICIPANTE:

PROVEEDOR	REPRESENTANTE
ZAC PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN Y CONSULTORÍAS, S.A. DE C.V.	 EDGAR CHICUREL HELBING

POR EL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL:

TITULAR DE LA DIVISIÓN DE CONTRATACIÓN DE ACTIVOS Y LOGÍSTICA	 VALENTÍN MÉNDEZ IBÁÑEZ
REPRESENTANTE DE LA COORDINACIÓN DE ATENCIÓN A QUEJAS Y ORIENTACIÓN AL DERECHOHABIENTE	 GUADALUPE PRIMO PÉREZ
REPRESENTANTE DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA DIRECCIÓN JURÍDICA	 JOSE DE JESÚS NOYOLA FUENTES

LAS FIRMAS QUE ANTECEDEN CORRESPONDEN AL PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN DIRECTA No. SA-019GYR019-N61-2011, CELEBRADA EL 19 DE MAYO DE 2011.

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE DELEGACIONES
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS
COORDINACIÓN TÉCNICA DE BIENES DE INVERSIÓN Y ACTIVOS
DIVISIÓN DE CONTRATACIÓN DE ACTIVOS Y LOGÍSTICA



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE DELEGACIONES
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

Contrato No.
P150429

ANEXO 4

“FORMATO PARA LA PÓLIZA DE FIANZA DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO”

EL PRESENTE ANEXO CONSTA DE 02 HOJAS INCLUYENDO ESTA CARÁTULA

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

FORMATO PARA FIANZA DE CUMPLIMIENTO DE CONTRATO

(NOMBRE DE LA AFIANZADORA), EN EJERCICIO DE LA AUTORIZACIÓN QUE LE OTORGÓ EL GOBIERNO FEDERAL, POR CONDUCTO DE LA SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO, EN LOS TÉRMINOS DE LOS ARTÍCULOS 5º Y 6º DE LA LEY FEDERAL DE INSTITUCIONES DE FIANZAS, SE CONSTITUYE FIADORA POR LA SUMA DE: (ANOTAR EL IMPORTE QUE PROCEDA DEPENDIENDO DEL PORCENTAJE AL CONTRATO SIN INCLUIR EL IVA.)-----

ANTE: EL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL, PARA GARANTIZAR POR (nombre o denominación social de la empresa), CON DOMICILIO EN (domicilio de la empresa), EL FIEL Y EXACTO CUMPLIMIENTO DE TODAS Y CADA UNA DE LAS OBLIGACIONES A SU CARGO, DERIVADAS DEL CONTRATO DE (especificar que tipo de contrato, si es de adquisición, prestación de servicio, etc) NÚMERO (número de contrato) DE FECHA (fecha de suscripción), QUE SE ADJUDICÓ A DICHA EMPRESA CON MOTIVO DEL (especificar el procedimiento de contratación que se llevó a cabo, licitación pública, invitación a cuando menos tres personas, adjudicación directa, y en su caso, el número de ésta), RELATIVO A (objeto del contrato); LA PRESENTE FIANZA, TENDRÁ UNA VIGENCIA DE (se deberá insertar el lapso de vigencia que se haya establecido en el contrato), CONTADOS A PARTIR DE LA SUSCRIPCIÓN DEL CONTRATO, ASÍ COMO DURANTE LA SUBSTANCIAÇÃO DE TODOS LOS RECURSOS Y MEDIOS DE DEFENSA LEGALES QUE, EN SU CASO, SEAN INTERPUESTOS POR CUALQUIERA DE LAS PARTES Y HASTA QUÉ SE DICTE LA RESOLUCIÓN DEFINITIVA POR AUTORIDAD COMPETENTE; AFIANZADORA (especificar la institución afianzadora que expide la garantía), EXPRESAMENTE SE OBLIGA A PAGAR AL INSTITUTO LA CANTIDAD GARANTIZADA O LA PARTE PROPORCIONAL DE LA MISMA, POSTERIORMENTE A QUE SE LE HAYAN APLICADO AL (proveedor, prestador de servicio, etc.) LA TOTALIDAD DE LAS PENAS CONVENCIONALES ESTABLECIDAS EN LA CLÁUSULA (número de cláusula del contrato en que se estipulen las penas convencionales que en su caso deba pagar el fiado) DEL CONTRATO DE REFERENCIA, MISMAS QUE NO PODRÁN SER SUPERIORES A LA SUMA QUE SE AFIANZA Y/O POR CUALQUIER OTRO INCUMPLIMIENTO EN QUE INCURRA EL FIADO, ASÍ MISMO, LA PRESENTE GARANTÍA SOLO PODRÁ SER CANCELADA A SOLICITUD EXPRESA Y PREVIA AUTORIZACIÓN POR ESCRITO DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL; AFIANZADORA (especificar la institución afianzadora que expide la garantía), EXPRESAMENTE CONSIGNE: A) QUE LA PRESENTE FIANZA SE OTORGA DE CONFORMIDAD CON LO ESTIPULADO EN EL CONTRATO ARRIBA INDICADO; B) QUE EN CASO DE INCUMPLIMIENTO POR PARTE DEL (proveedor, prestador de servicio, etc.), A CUALQUIERA DE LAS OBLIGACIONES CONTENIDAS EN EL CONTRATO, EL INSTITUTO PODRÁ PRESENTAR RECLAMACIÓN DE LA MISMA DENTRO DEL PERÍODO DE VIGENCIA ESTABLECIDO EN EL MISMO, E INCLUSO, DENTRO DEL PLAZO DE DIEZ MESES, CONTADOS A PARTIR DEL DÍA SIGUIENTE EN QUE CONCLUYA LA VIGENCIA DEL CONTRATO, O BIEN, A PARTIR DEL DÍA SIGUIENTE EN QUE EL INSTITUTO NOTIFIQUE POR ESCRITO AL (proveedor, prestador de servicio, etc.), LA RESCISIÓN DEL INSTRUMENTO JURÍDICO; C) QUE PAGARÁ AL INSTITUTO LA CANTIDAD GARANTIZADA O LA PARTE PROPORCIONAL DE LA MISMA, POSTERIORMENTE A QUE SE LE HAYAN APLICADO AL (proveedor, prestador de servicio, etc.) LA TOTALIDAD DE LAS PENAS CONVENCIONALES ESTABLECIDAS EN LA CLÁUSULA (número de cláusula del contrato en que se estipulen las penas convencionales que en su caso deba pagar el fiado) DEL CONTRATO DE REFERENCIA, MISMAS QUE NO PODRÁN SER SUPERIORES A LA SUMA QUE SE AFIANZA Y/O POR CUALQUIER OTRO INCUMPLIMIENTO EN QUE INCURRA EL FIADO; D) QUE LA FIANZA SOLO PODRÁ SER CANCELADA A SOLICITUD EXPRESA Y PREVIA AUTORIZACIÓN POR ESCRITO DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL; E) QUE DA SU CONSENTIMIENTO AL INSTITUTO EN LO REFERENTE AL ARTÍCULO 119 DE LA LEY FEDERAL DE INSTITUCIONES DE FIANZAS PARA EL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES QUE SE AFIANZAN; F) QUE SI ES PRORROGADO EL PLAZO ESTABLECIDO PARA EL CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO, O EXISTA ESPERA, LA VIGENCIA DE ESTA FIANZA QUEDARÁ AUTOMÁTICAMENTE PRORROGADA EN CONCORDANCIA CON DICHA PRÓRROGA O ESPERA; G) QUE LA FIANZA CONTINUARÁ VIGENTE DURANTE LA SUBSTANCIAÇÃO DE TODOS LOS RECURSOS Y MEDIOS DE DEFENSA LEGALES QUE, EN SU CASO, SEAN INTERPUESTOS POR CUALQUIERA DE LAS PARTES, HASTA QUE SE DICTE LA RESOLUCIÓN DEFINITIVA POR AUTORIDAD COMPETENTE, AFIANZADORA (especificar la institución afianzadora que expide la garantía), ADMITE EXPRESAMENTE SOTENERSE INDISTINTAMENTE, Y A ELECCIÓN DEL BENEFICIARIO, A CUALESQUIERA DE LOS PROCEDIMIENTOS LEGALES ESTABLECIDOS EN LOS ARTÍCULOS 93 Y/O 94 DE LA LEY FEDERAL DE INSTITUCIONES DE FIANZAS EN VIGOR O, EN SU CASO, A TRAVÉS DEL PROCEDIMIENTO QUE ESTABLECE EL ARTÍCULO 63 DE LA LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS VIGENTE. FIN DE TEXTO.

REVISIÓN DE CONTRATO