



**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.  
**P250389**

Contrato para la Prestación de Servicios del Curso de Capacitación denominado "Excelencia en el Servicio y Atención Telefónica", que celebran por una parte, el **INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL**, que en lo sucesivo se denominará "**EL INSTITUTO**", representado en este acto por el **ING. OSCAR ARELLANO PÉREZ**, 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 **Representante Legal**, a quienes en forma conjunta se les denominará "**LAS PARTES**"; al tenor de las declaraciones y cláusulas siguientes:

**DECLARACIONES**

I.- "**EL INSTITUTO**", declara por conducto 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 Arellano Pérez, se encuentra facultado para suscribir el presente instrumento jurídico en representación de "**EL INSTITUTO**", de acuerdo al poder que le fue conferido en la Escritura Pública número 152,713 de fecha 22 de agosto de 2011, otorgada ante la fe del Licenciado Cecilio González Márquez, Notario Público número 151 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.

I.4.- El L.C.P. Ramón Carlos Reyes Balcázar, Encargado de la Coordinación Técnica de Adquisición de Bienes de Inversión y Activos, de "**EL INSTITUTO**", interviene como Área Contratante del Procedimiento de Adjudicación Directa número **AA-019GYR019-N81-2012**, del cual se deriva el presente instrumento jurídico, conforme a sus funciones establecidas en el numeral 8.1.2.3.2., del Manual de Organización de la Dirección de Administración y Evaluación de Delegaciones, en base a las facultades de la propia Dirección establecidas en el artículo 69 último párrafo del Reglamento Interior del Instituto Mexicano del Seguro Social y con fundamento en el numeral 4.2.6.1 del Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

I.5.- El C. Heriberto Carmona Rodríguez, titular del Departamento Administrativo de la Dirección Jurídica, interviene como Administrador del presente instrumento jurídico, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 84 penúltimo párrafo del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, numerales 22 último



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.  
**P250389**

párrafo, 34 y 35 de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto Mexicano del Seguro Social, 4.2.6.1 y 4.3 del Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público. Asimismo, interviene en la celebración del presente contrato como responsable del Área Requirente del Procedimiento de Adjudicación Directa número **AA-019GYR019-N81-2012**, de conformidad con el numeral 34 de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto Mexicano del Seguro Social y de conformidad con el numeral 4.2.6.1 del Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

**I.6.-** La Maestra Alina Gómez Ramos, titular de la División de Difusión, Capacitación y Estudios, dependiente de la Coordinación Técnica de Orientación e Información, intervino como Área Técnica del presente instrumento jurídico derivado del Procedimiento de Adjudicación Directa número **AA-019GYR019-N81-2012**, de conformidad con los numerales 22 penúltimo párrafo y 35 de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto Mexicano del Seguro Social, 4.2.6.1 del Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

**I.7.-** Para el cumplimiento de sus funciones y la realización de sus actividades, requiere de la Prestación de Servicios del Curso de Capacitación denominado "Excelencia en el Servicio y Atención Telefónica", solicitado por el Departamento Administrativo, dependiente de la Dirección Jurídica.

**I.8.-** Para cubrir las erogaciones que se deriven del presente contrato, cuenta con recursos disponibles suficientes, no comprometidos, en la partida presupuestal número de cuenta 42060257 de conformidad con el Dictamen de Disponibilidad Presupuestal Previo con número de folio 0000167998-2012, de fecha 27 de abril de 2012, mismo que se agrega al presente contrato como **Anexo 1 (uno)**.

**I.9.-** El presente contrato fue adjudicado a "**EL PROVEEDOR**" mediante el Procedimiento de Adjudicación Directa número **AA-019GYR019-N81-2012**, con fundamento en los artículos 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 26 fracción III, 42 y 45 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

**I.10.-** Con fecha 4 de mayo de 2012, la Coordinación Técnica de Adquisición de Bienes de Inversión y Activos, a través de la División de Contratación de Activos y Logística, emitió Acta del procedimiento mencionado en la declaración que antecede.

**I.11.-** 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 de cotización.



**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.  
**P250389**

**I.12.-** Señala como domicilio para todos los efectos de este acto jurídico, el ubicado en la calle de Durango número 291, P.H., Colonia Roma Norte, Delegación Cuauhtémoc, Código Postal 06700, México, Distrito Federal.

**II.- "EL PROVEEDOR"**, declara por conducto de su Representante legal 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, otorgada 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 Comercio del Distrito Federal en el folio mercantil número 308155 de fecha 24 de julio de 2003.

**II.2.-** Que su Representante Legal, cuenta con facultades para la celebración del presente instrumento, quien acredita su personalidad en términos de la Escritura Pública número 13,962 de fecha 09 de junio de 2003, otorgada 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 Comercio del Distrito Federal en el folio mercantil número 308155 de fecha 24 de julio de 2003 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 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.-** 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 auditorías, 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.

**II.7.-** 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 ante **"EL INSTITUTO"**, de manera eficiente y adecuada con las obligaciones que contrae por medio de este instrumento legal.



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.  
**P250389**

**II.8.-** Señala como su domicilio para todos los efectos de este acto jurídico, el ubicado en la calle Nayarit número 22, Colonia Roma, Delegación Cuauhtémoc, Código Postal 06700, en México, Distrito Federal, teléfono 5264-7026 y fax: 5262-7026 ext. 136; correo electrónico zacsontraining@zacson.net .

Hechas las declaraciones anteriores, **"LAS PARTES"** convienen en otorgar el presente contrato, de conformidad con las siguientes:

### CLÁUSULAS

**PRIMERA.- OBJETO DEL CONTRATO.-** "EL INSTITUTO" se obliga a adquirir de "EL PROVEEDOR" y éste se obliga a la Prestación de Servicios del Curso de Capacitación denominado "Excelencia en el Servicio y Atención Telefónica", cuyas características y especificaciones se describen en el **Anexo 2 (dos)** del presente instrumento jurídico.

**SEGUNDA.- IMPORTE DEL CONTRATO.-** "EL INSTITUTO" se obliga a cubrir a "EL PROVEEDOR" como contraprestación por el servicio objeto del presente instrumento jurídico, la cantidad total de **\$25,000.00 (VEINTICINCO MIL PESOS 00/100 M.N.)**, más el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.), de conformidad con los precios unitarios que se indican en el **Anexo 3 (tres)** del presente contrato.

**"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 su vigencia.

**TERCERA.- FORMA DE PAGO.-** "EL INSTITUTO" realizará el pago de los servicios en una sola exhibición, mediante transferencia electrónica de fondos, a través del esquema electrónico intrabancario que "EL INSTITUTO" tiene en operación, a menos que "EL PROVEEDOR" acredite en forma fehaciente la imposibilidad para ello.

"EL PROVEEDOR" acepta que "EL INSTITUTO" efectúe el pago del servicio prestado a través de transferencia electrónica a través del esquema intrabancario que "EL INSTITUTO" 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 su petición por escrito en la División de Trámite de Erogaciones, sita en la calle de General Tiburcio Montiel número 15 (esq. Con Gómez Pedraza), Colonia San Miguel Chapultepec, Delegación Miguel Hidalgo, Código Postal 11850, México, Distrito Federal, 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".

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

Página 4 de 13

"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.  
**P250389**

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 y su aplicación se llevará a cabo al día siguiente, de acuerdo con el mecanismo establecido por el Centro de Compensación Bancaria (CECOBAN).

El pago se efectuará en pesos mexicanos, dentro de los 20 (veinte) días naturales posteriores a aquel en 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 de la materia y en la que se indique el servicio prestado, número de proveedor, número de contrato, número de fianza y denominación social de la afianzadora.

Dicha factura deberá elaborarse a nombre del Instituto Mexicano del Seguro Social, R.F.C. IMS-421231-I45, con domicilio en Av. Paseo de la Reforma Número. 476 Colonia Juárez, Delegación Cuauhtémoc, Código Postal 06600 México, Distrito Federal.

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 INSTITUTO"** dentro de los tres días hábiles siguientes a la recepción, indicará por escrito a **"EL PROVEEDOR"** las deficiencias que se deberán corregir.

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"**.

Asimismo, **"EL INSTITUTO"** aceptará de **"EL PROVEEDOR"** que en el supuesto de que tenga cuentas líquidas y exigibles a su cargo, aplicarlas contra los adeudos que, en su caso, tuviera por concepto de cuotas obrero patronales, conforme a lo previsto en el artículo 40 B de la Ley del Seguro Social.

En caso de que **"EL PROVEEDOR"** celebre contrato de cesión de derechos de cobro, deberá notificarlo por escrito a **"EL INSTITUTO"**, con un mínimo de 5 (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

Página 5 de 13

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.  
**P250389**

Programa de Cadenas Productivas de Nacional Financiera, S.N.C., Institución de Banca de Desarrollo.

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

**CUARTA.- PLAZO, LUGAR Y CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.-** "EL PROVEEDOR" se compromete a prestar el servicio a "EL INSTITUTO" que se menciona en la Cláusula Primera del presente instrumento jurídico, dentro de los plazos señalados y en los lugares que se indican en el **Anexo 2 (dos)** del presente contrato.

En el supuesto de que "EL PROVEEDOR" para la prestación del servicio requiera de un espacio para resguardar bienes de su propiedad y que éstos sean necesarios para la prestación del servicio; previo al inicio de éste, deberá solicitarlo a "EL INSTITUTO", sin que el hecho de que no le sea proporcionado el espacio, sea un obstáculo para no iniciar en tiempo con la prestación del servicio.

El curso se inicia el 21 de mayo y concluye el 30 de mayo de 2012, está dirigido al personal adscrito a la División de Orientación y Gestión de la Coordinación Técnica de Orientación e Información, de acuerdo al programa establecido en el anexo técnico en dos grupos, durante 8 (ocho) días hábiles, de dos horas cada día, dando un total de 32 horas, quedando como sigue:

- Un grupo de 12 (doce) personas de 10:00 a.m. a 12:00 p.m.
- Un grupo de 13 (trece) personas de 12:30 p.m. a 14:30 p.m.

**LUGAR.-** El curso se realizará en la sala 3 ubicada en la planta baja del Edificio sito en Reforma número 476, Colonia Juárez, Código Postal 06600, Delegación Cuauhtémoc, México, Distrito Federal.

**CONSTANCIA DE ENTREGA.-** La Dirección Jurídica a través del Departamento Administrativo, levantará un acta, mediante la cual se hará constar el cumplimiento de la impartición del curso.

La Dirección Jurídica a través del Departamento Administrativo, enviará un oficio a la Coordinación Técnica de Contratos e Investigación de Mercados, informado si la contratación se realizó en tiempo y forma.

"EL PROVEEDOR" se obliga a proporcionar los servicios objeto de este contrato, apeándose al Anexo Técnico y a los Términos y Condiciones que se describen en el **Anexo 2 (dos)**, del presente instrumento jurídico.

Página 6 de 13

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.  
**P250389**

Durante la prestación del servicio, éste será sujeto a una verificación visual aleatoria, 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 los **Anexos 2 (dos) y 3 (tres)**, **"EL INSTITUTO"** no dará por aceptado el servicio objeto de este instrumento jurídico.

**"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, llegue a causar a **"EL INSTITUTO"** y/o a terceros.

**QUINTA.- VIGENCIA.- "LAS PARTES"** convienen en que la vigencia del presente contrato comprenderá a partir de su firma y hasta el 31 de diciembre de 2012.

**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 del presente contrato.

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

**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 derechos que procedan con motivo de la prestación 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 (I.V.A.), 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 pudiera causar a **"EL INSTITUTO"** y/o a terceros, si con motivo de la prestación de los servicios se violan 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.

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

Página 7 de 13

"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.  
**P250389**

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.- GARANTÍAS.-** "EL PROVEEDOR" se obliga a entregar dentro de un plazo de 10 (diez) días naturales contados a partir de la firma de este instrumento, 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 total que se indica en la Cláusula Segunda del presente contrato, sin considerar el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.), 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 para Fianza de Cumplimiento de Contrato"**, en la División de Contratos, sita en la calle de Durango número 291, 10° Piso, Colonia Roma Norte, Delegación Cuauhtémoc, Código Postal 06700, en México, Distrito Federal.

Dicha póliza de garantía de cumplimiento del contrato se liberará de forma inmediata 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 cuando:

- Se rescinda administrativamente este contrato.
- Durante la vigencia del presente contrato se detecten deficiencias, fallas o calidad inferior de los servicios prestados, en comparación con los ofertados.



- c) Cuando en el supuesto de que se realicen modificaciones al contrato, no entregue en el plazo pactado, el endoso o la nueva garantía, que ampare el porcentaje establecido para garantizar el cumplimiento del presente instrumento, 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% (dos punto cinco por ciento), sobre el valor total de lo incumplido, sin incluir el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.), como sigue:

- Cuando “EL PROVEEDOR” no preste el servicio conforme a lo señalado en la Cláusula Cuarta del presente instrumento. En este supuesto la aplicación de la pena convencional podrá ser hasta por un máximo de 4 (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, la que no deberá ser mayor a la parte proporcional del importe de la garantía de cumplimiento de la partida o concepto, según corresponda. La suma de las penas convencionales no deberá exceder el importe de dicha garantía, de conformidad con lo dispuesto en las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de “EL INSTITUTO”.

“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 concurren 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.



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.  
**P250389**

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 presente contrato.

**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:

- a) Cuando no entregue la garantía de cumplimiento del contrato, dentro del término de 10 (diez) días naturales posteriores a la firma del mismo.
- b) Cuando **“EL PROVEEDOR”** incurra en falta de veracidad total o parcial respecto a la información proporcionada para la celebración del presente contrato.
- c) Cuando se incumpla, total o parcialmente, con cualesquiera de las obligaciones establecidas en el presente contrato y sus anexos.
- d) Cuando se compruebe que **“EL PROVEEDOR”** haya prestado el servicio con las descripciones y características distintas a las pactadas.
- e) Cuando se transmitan total o parcialmente, bajo cualquier título y a favor de otra persona, los derechos y obligaciones, con excepción de los derechos de cobro, previa autorización de **“EL INSTITUTO”**.
- f) Si la autoridad competente declara el concurso mercantil o cualquier situación análoga o equivalente que afecte el patrimonio de **“EL PROVEEDOR”**.
- g) Cuando de manera reiterativa y constante, **“EL PROVEEDOR”** sea sancionado por parte de **“EL INSTITUTO”** con penalizaciones o deducciones sobre el mismo concepto de los servicios que proporciona a **“EL INSTITUTO”** y con ello se afecten los intereses de **“EL INSTITUTO”**.



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.  
**P250389**

**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 5 (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”** cumple con las condiciones de la prestación del Servicio, 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 ocasionarían 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

Página 11 de 13

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.  
**P250389**

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.- RELACIÓN LABORAL.-** Cada una de “**LAS PARTES**”, 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 por 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 cada una de “**LAS PARTES**” 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 la otra parte de cualquier responsabilidad solidaria y reclamación que hagan sus trabajadores al respecto.

**DÉCIMA OCTAVA.- 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 NOVENA.- 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)** “Dictamen de Disponibilidad Presupuestal Previo”
- Anexo 2 (dos)** “Anexo Técnico y Términos y Condiciones”
- Anexo 3 (tres)** “Propuesta Económica y Acta de Fallo”
- Anexo 4 (cuatro)** “Formato para Fianza de Cumplimiento de Contrato”

**VIGÉSIMA.- 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 PRIMERA.- JURISDICCIÓN.-** Para la interpretación y cumplimiento de este instrumento jurídico, así como para todo aquello que no esté expresamente estipulado en el

Página 12 de 13

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.  
**P250389**

mismo, **"LAS PARTES"** se someten a la jurisdicción de los Tribunales Federales competentes de la Ciudad de 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 **15 de mayo de 2012**, quedando un ejemplar en poder de **"EL PROVEEDOR"** y los restantes en poder de **"EL INSTITUTO"**.

**"EL INSTITUTO"**  
**INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL**

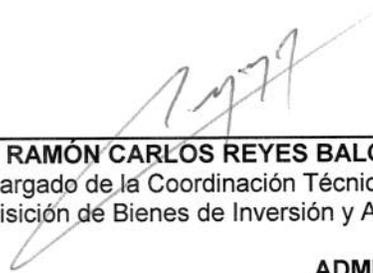
**"EL PROVEEDOR"**  
**ZAC PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN Y**  
**CONSULTORÍA, S.A. DE C.V.**

  
\_\_\_\_\_  
**ING. OSCAR ARELLANO PÉREZ**  
Representante Legal

  
\_\_\_\_\_  
**C. EDGAR CHICUREL HELBING**  
Representante Legal

**ÁREA CONTRATANTE**

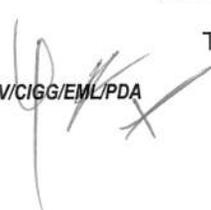
**ÁREA TÉCNICA**

  
\_\_\_\_\_  
**L.C.P. RAMÓN CARLOS REYES BALCÁZAR**  
Encargado de la Coordinación Técnica de  
Adquisición de Bienes de Inversión y Activos

  
\_\_\_\_\_  
**MTRA. ALINA GÓMEZ RAMOS**  
Titular de la División de Difusión, Capacitación y  
Estudios

**ADMINISTRADOR DEL CONTRATO  
Y ÁREA REQUERENTE**

  
\_\_\_\_\_  
**C. HERIBERTO CARMONA RODRÍGUEZ**  
Titular del Departamento Administrativo de la Dirección Jurídica

  
**RMOV/CIGG/EML/PDA**

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

Página 13 de 13

"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 N°**  
**P250389**

**ANEXO 1**

**“DICTAMEN DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL PREVIO”**

EL PRESENTE ANEXO CONSTA DE 2 HOJAS INCLUYENDO ESTA CARÁTULA

**ANEXOS**  
**DIVISION DE CONTRATOS**



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

DIRECCION DE FINANZAS  
COORDINACIÓN DE PRESUPUESTO E INFORMACIÓN PROGRAMÁTICA  
DICTAMEN DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL PREVIO

FOLIO: 0000167998-2012

Dictamen de Inversión  
 Dictamen de Gasto

Dependencia Solicitante:

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

Concepto:

OFICIO No. 700 DEL 27/04/2012, PARA EL SERVICIO DEL CURSO DE CAPACITACIÓN "EXCELENCIA EN EL SERVICIO Y ATENCIÓN TELEFÓNICA".

Fecha Elaboración: 27/04/2012

Total Comprometido (en pesos): \$ 29,000.00  
 Cuenta: 42060257 CUOTAS P/CAPACITACIÓN 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	0.0	29.0	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	0.0	36.5	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 7.2.10 de la Norma Presupuestaria del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), y de lo establecido en el artículo 8°, 144 y 148 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 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

DÍA	MES	AÑO

DICTAMINADO DEFINITIVO

DICTAMEN DEFINITIVO

CONTRATO No. \_\_\_\_\_

IMPORTE DEFINITIVO (EN PESOS): \$ \_\_\_\_\_ .00

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
 COORDINACIÓN DE PRESUPUESTO E INFORMACIÓN PROGRAMÁTICA  
 DIVISION DE PRESUPUESTO  
 CERTIFICACION PRESUPUESTAL

Clave: 6170-009-001

**ANEXOS**  
 DIVISION 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 N°  
P250389

## **ANEXO 2**

**“ANEXO TÉCNICO Y TÉRMINOS Y CONDICIONES”**

EL PRESENTE ANEXO CONSTA DE 7 HOJAS INCLUYENDO ESTA CARÁTULA

**ANEXOS**  
**DIVISION DE CONTRATOS**

DIVISIÓN DE CONTRATOS



**INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL**

**DIRECCIÓN JURÍDICA**

Coordinación de Atención a Quejas y Orientación al Derechohabiente  
Coordinación Técnica de Orientación e Información

**ANEXO TÉCNICO**

**PARA LA CONTRATACIÓN DEL CURSO  
"EXCELENCIA EN EL SERVICIO Y ATENCIÓN TELEFÓNICA"**

**JUSTIFICACIÓN**

En la actualidad, el conocimiento se construye de manera significativa. Razón por la cual, no es suficiente unos años de formación para desempeñarse de por vida en alguna labor. Hoy, se debe tener una actitud de aprendizaje continuo. Además, se debe desarrollar la percepción para estar alertas y atentos a la cantidad de información que circula por diferentes canales.

La Coordinación de Atención a Quejas y Orientación al Derechohabiente consciente de la relevancia que tiene el desarrollo y reforzamiento de conocimientos, habilidades y actitudes de su personal, conducidos a fortalecer la recepción, atención, orientación, gestión e información, promueve la capacitación continua con la finalidad de que se obtengan herramientas para realizar su trabajo de la mejor manera en beneficio de los derechohabientes y usuarios.

Por lo anterior, se requiere que el personal de la Coordinación de Atención a Quejas y Orientación al Derechohabiente de Nivel Central, aborde los elementos básicos para dar un buen servicio y complementar éste con una excelente atención, a través de ejercicios que permitan desarrollar empatía, escucha activa, asertividad y en consecuencia, tener la oportunidad de ser sensibles a las necesidades de los usuarios y satisfacerlas.

**DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO**

Se requerirá un curso dirigido a personal adscrito a la División de Orientación y Gestión de la Coordinación Técnica de Orientación e Información.

**Modalidad:** Curso presencial

**Metodología:** El proceso de enseñanza-aprendizaje a utilizar es 50% teórica y 50% práctica.

**Participantes:** 25 personas.

**Desarrollo:** Los 25 participantes, se integrarán en dos grupos, uno de 12 personas y otro de 13 personas, durante 8 días hábiles, de dos horas cada día de 10:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 12:30 p.m. a 2:30 p.m. respectivamente.

**ANEXOS**  
**DIVISION DE CONTRATOS**<sup>1/4</sup>



## **INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL**

### **DIRECCIÓN JURÍDICA**

**Coordinación de Atención a Quejas y Orientación al Derechohabiente**  
**Coordinación Técnica de Orientación e Información**

**Duración:** 32 horas por los dos grupos.

**Lugar:** El curso se realizará en la sala 3, ubicada en la planta baja del Edificio Reforma No. 476; Col. Juárez; Delegación Cuauhtémoc; C.P. 06600.

**Fecha:** El curso se impartirá del 21 al 30 de mayo de 2012.

**Recursos Humanos:** Un instructor.

**Perfil del recurso humano:** El proveedor, deberá presentar el currículum del instructor, al momento de entregar la propuesta.

#### **Recursos materiales:**

- ✓ El instructor deberá contar con proyector, laptop, y en su caso, cable VGA para pantalla plana. Material didáctico que requiera para el desarrollo del curso como presentación en "Power Point", hojas blancas tamaño carta, plumones para pizarrón blanco, hojas para rotafolio de ser necesario.
- ✓ El Instituto proporcionará el aula y pizarrón blanco.
- ✓ El aula cuenta con una mesa ovalada y sillas con un aforo para 20 personas sentadas.

#### **Entregables:**

- ✓ El primer día de la impartición del curso, el proveedor entregará el manual integrado por los contenidos del curso para cada uno de los participantes, impreso y engargolado.
- ✓ El último día de la impartición del curso, el proveedor entregará los reconocimientos para cada uno de los participantes.
- ✓ El último día de la impartición del curso, el proveedor entregará el reporte grupal de resultados.

#### **Mecanismos de evaluación**

Desde el inicio del curso, hasta el final del mismo, habrá un monitor por parte de la División de Difusión, Capacitación y Estudios, quien:

- ✓ Supervisará que el curso se imparta en tiempo y forma.
- ✓ Aplicará a los participantes una evaluación del instructor/curso.

**ANEXOS**  
**DIVISION DE CONTRATOS**



**INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL**

**DIRECCIÓN JURÍDICA**

Coordinación de Atención a Quejas y Orientación al Derechohabiente  
Coordinación Técnica de Orientación e Información

**DESARROLLO DEL CURSO**

**Objetivo general del curso**

Abordar los elementos básicos para dar un buen servicio y complementar éste con una excelente atención, a través de ejercicios, que permitirán al participante, desarrollar empatía, escucha activa, asertividad y en consecuencia, tener la oportunidad de ser sensibles a las necesidades de los usuarios y satisfacerlas.

**Resultados esperados**

Al finalizar el curso, los participantes podrán:

- ✓ Identificar los elementos esenciales para brindar un servicio y una atención telefónica de excelencia a través de la sensibilización y la información.

**Temario**

**1. Servicio al Cliente**

- 1.1 Definición y aplicación de servicio de calidad
- 1.2 ¿Por qué el cliente es tan importante?
- 1.3 Pasos en el proceso del servicio al cliente
- 1.4 Frases que no debe incluir en su vocabulario
- 1.5 Los beneficios de tratar cada llamada como si fuera la única del día

**2. Expresarse Adecuada y Asertivamente**

- 2.1 La importancia de la voz al teléfono
- 2.2 Un vocabulario telefónico profesional
- 2.3 Comunicación asertiva

**3. El Arte de Escuchar**

- 3.1 Diferencia entre escuchar y oír
- 3.2 Escuchar como uno de los elementos indispensables del servicio (niveles de escucha)
- 3.3 Aprender a escuchar durante la llamada
- 3.4 Tips y fallas en nuestra escucha

**4. Atención Telefónica de Calidad**

- 4.1 La etiqueta telefónica
- 4.2 Reglas de la atención telefónica
- 4.3 Diferentes tipos de personas
- 4.4 Manejo de distintas situaciones al teléfono
- 4.5 50 tips de atención telefónica

**ANEXOS**  
**DIVISION DE CONTRATOS**



**INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL**

**DIRECCIÓN JURÍDICA**

Coordinación de Atención a Quejas y Orientación al Derechohabiente  
Coordinación Técnica de Orientación e Información

**5. Mantenerse Positivo**

- 5.1 Importancia de la actitud frente a la atención telefónica
- 5.2 Aspectos que afectan nuestra actitud
- 5.3 Tips importantes que le ayudaran a mantenerse positivo

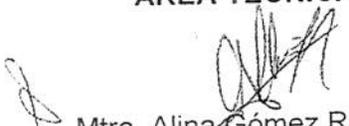
**6. Práctica de Conocimientos**

- 6.1 Representación de llamadas
- 6.2 Aspectos que afectan nuestra actitud

**COTIZACIÓN**

Cotizar 32 horas de capacitación, en dos grupos de dos horas cada día, durante ocho días hábiles.

**ÁREA TÉCNICA**

  
Mtra. Alina Gómez Ramos  
División de Difusión Capacitación y Estudios  
Coordinación Técnica de Orientación e  
Información

Fecha de emisión

**ADMINISTRADOR DEL CONTRATO**

  
C. Heriberto Carmona Rodríguez  
Titular del Departamento Administrativo  
Dirección Jurídica

24 de abril de 2012

  
GPP

**ANEXOS**  
DIVISION DE CONTRATOS

**INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL****DIRECCIÓN JURÍDICA**

Coordinación de Atención a Quejas y Orientación al Derechohabiente  
Coordinación Técnica de Orientación e Información

**TÉRMINOS Y CONDICIONES  
PARA LA CONTRATACIÓN DEL CURSO  
“EXCELENCIA EN EL SERVICIO Y ATENCIÓN TELEFÓNICA”**

**VIGENCIA DEL CONTRATO.** La vigencia se establecerá a partir de la firma del contrato hasta el 31 de diciembre del año 2012.

**LUGAR:** El curso se realizará en la sala 3, ubicada en la planta baja del Edificio Reforma No. 476; Col. Juárez; Delegación Cuauhtémoc; C.P. 06600.

**FECHA:** 21 al 30 de mayo de 2012.

**PLAZO Y CONDICIONES DE ENTREGA.** El curso se inicia el 21 de mayo y concluye el 30 de mayo de 2012, está dirigido al personal adscrito a la División de Orientación y Gestión de la Coordinación Técnica de Orientación e Información, de acuerdo al programa establecido en el anexo técnico en dos grupos, durante 8 días hábiles, de dos horas cada día, dando un total de 32 horas, quedando como sigue:

- Un grupo de 12 personas de 10:00 a.m. a 12:00 p.m.
- Un grupo de 13 personas de 12:30 p.m. a 14:30 p.m.

**CONSTANCIA DE ENTREGA.** La Dirección Jurídica a través del Departamento Administrativo, levantará un acta, mediante la cual se hará constar el cumplimiento de la impartición del curso.

La Dirección Jurídica a través del Departamento Administrativo, enviará un oficio a la Coordinación Técnica de Contratos e Investigación de Mercados, informando si la contratación se realizó en tiempo y forma.

**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

**ANEXOS**  
**DIVISION DE CONTRATOS**



## **INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL**

### **DIRECCIÓN JURÍDICA**

#### **Coordinación de Atención a Quejas y Orientación al Derechohabiente Coordinación Técnica de Orientación e Información**

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 misma 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 **HERIBERTO CARMONA RODRÍGUEZ**, Titular del Departamento Administrativo de la Dirección Jurídica. Así como, de asistir al evento de adjudicación directa.

#### **ÁREA TÉCNICA**

  
Mtra. Alina Gómez Ramos  
División de Difusión Capacitación y  
Estudios  
Coordinación Técnica de  
Orientación e Información

Fecha de emisión

#### **ADMINISTRADOR DEL CONTRATO**

  
C. Heriberto Carmona Rodríguez  
Titular del Departamento  
Administrativo  
Dirección Jurídica

24 de abril de 2012

  
GPP

**ANEXOS** 2/2  
**DIVISION 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 N°  
P250389

### **ANEXO 3**

**“PROPUESTA ECONÓMICA Y ACTA DE FALLO“**

EL PRESENTE ANEXO CONSTA DE **10** HOJAS INCLUYENDO ESTA CARÁTULA

---

DIVISIÓN DE CONTRATOS

**ANEXOS**  
DIVISION DE CONTRATOS

México, D.F., a 23 de abril de 2012

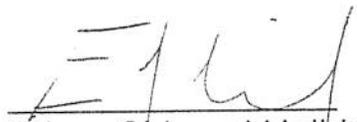
**INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL**

Presente:

**ZAC PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN Y CONSULTORÍA, S. A. DE C. V.**, presenta la propuesta académica y económica para el curso: **“EXCELENCIA EN EL SERVICIO Y ATENCIÓN TELEFÓNICA”**, 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

**ANEXOS**  
**DIVISION DE CONTRATOS**

“EXCELENCIA EN EL SERVICIO Y LA ATENCIÓN TELEFÓNICA”

**DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO**

Se requiere un curso dirigido a personal adscrito a la División de Orientación y Gestión, de la Coordinación Técnica de Orientación e Información.

**Modalidad:** Curso presencial.

**Metodología:** El proceso de enseñanza-aprendizaje a utilizar es 50% teórica y 50% práctica.

**Participantes:** 25 personas.

**Desarrollo:** Los 25 participantes, se integrarán en dos grupos, uno de 12 personas y otro de 13 personas, durante 8 días hábiles, de dos horas cada día de 10:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 12:30 p.m. a 2:30 p.m. respectivamente.

**Duración:** 32 horas por los 2 grupos.

**Lugar:** El curso se realizará en la sala 3, ubicada en la planta baja del Edificio Reforma No. 476, Col. Juárez, Delegación Cuauhtémoc, C. P. 06600.

**Fecha:** El curso se impartirá del 21 al 30 de mayo de 2012.

**Recursos Humanos:** Un instructor.

**Perfil del recurso humano:** Se adjunta a la presente el currículum del instructor.

**ANEXOS**  
**DIVISION DE CONTRATOS**

## Recursos materiales:

- ✓ El instructor llevará consigo: proyector, laptop, y en su caso, cable VGA para pantalla plana. Material didáctico que se requiera para el desarrollo del curso como presentación en "Power Point", hojas blancas tamaño carta, plumones para pizarrón blanco, hojas para rotafolio de ser necesario.
- ✓ El Instituto proporcionará el aula y pizarrón blanco.
- ✓ El aula cuenta con una mesa ovalada y sillas con un aforo para 20 personas sentadas.

## Entregables:

- ✓ El primer día de la impartición del curso, Zacson Training entregará el manual integrado por los contenidos del curso para cada uno de los participantes, impreso y engargolado.
- ✓ El último día de la impartición del curso Zacson Training entregará los reconocimientos para cada uno de los participantes.
- ✓ El último día de la impartición del curso, Zacson Training entregará el reporte grupal de resultados.

## Mecanismos de evaluación

Desde el inicio del curso, hasta el final del mismo, habrá un monitor por parte de la División de Difusión, Capacitación y Estudios, quien:

- ✓ Supervisará que el curso se imparta en tiempo y forma.
- ✓ Aplicará a los participantes una evaluación del instructor/curso.

Por parte de Zacson Training:

- ✓ Monitoreo previo al curso
- ✓ Monitoreo post-curso
- ✓ Reporte final

**ANEXOS**  
DIVISION DE CONTRATOS

## DESARROLLO DEL CURSO

### Objetivo general del curso

Abordar los elementos básicos para dar un buen servicio y complementar éste con una excelente atención, a través de ejercicios, que permitirán al participante, desarrollar empatía, escucha activa, asertividad y en consecuencia, tener la oportunidad de ser sensibles a las necesidades de los usuarios y satisfacerlas.

### Resultados esperados

Al finalizar el curso, los participantes podrán:

- ✓ Identificar los elementos esenciales para brindar un servicio y una atención telefónica de excelencia a través de la sensibilización y la información.

### Temario

#### 1. Servicio al Cliente

- 1.1 Definición y aplicación de servicio de calidad
- 1.2 ¿Por qué el cliente es tan importante?
- 1.3 Pasos en el proceso del servicio al cliente
- 1.4 Frases que no debe incluir en su vocabulario
- 1.5 Los beneficios de tratar cada llamada como si fuera la única del día

#### 2. Expresarse Adecuada y Asertivamente

- 2.1 La importancia de la voz al teléfono
- 2.2 Un vocabulario telefónico profesional
- 2.3 Comunicación asertiva

#### 3. El Arte de Escuchar

- 3.1 Diferencia entre escuchar y oír
- 3.2 Escuchar como uno de los elementos indispensables del servicio (niveles de escucha)
- 3.3 Aprender a escuchar durante la llamada
- 3.4 Tips y fallas en nuestra escucha

## ANEXOS

### DIVISION DE CONTRATOS

#### 4. Atención Telefónica de Calidad

- 4.1 La etiqueta telefónica
- 4.2 Reglas de la atención telefónica
- 4.3 Diferentes tipos de personas
- 4.4 Manejo de distintas situaciones al teléfono
- 4.5 50 tips de atención telefónica.

#### 5. Mantenerse Positivo

- 5.1 Importancia de la actitud frente a la atención telefónica
- 5.2 Aspectos que afectan nuestra actitud
- 5.3 Tips importantes que le ayudaran a mantenerse positivo

#### 6. Práctica de Conocimientos

- 6.1 Representación de llamadas
- 6.2 Aspectos que afectan nuestra actitud

### COTIZACIÓN

Para el presente programa de capacitación:

- Dos grupos (1 grupo de 12 participantes y otro de 13 participantes, haciendo una población total a capacitar de 25 participantes)
- 32 horas totales de capacitación (2 grupos de 2 horas cada día, durante 8 días hábiles).

A continuación el desglose del costo del programa de capacitación:

- Subtotal: \$ 25,000.00
- IVA: \$ 4,000.00
- Tota con IVA: \$ 29,000.00

**(VEINTINUEVE MIL PESOS 00/100 M.N.)**

#### VIGENCIA:

La presente propuesta tiene una vigencia hasta diciembre de 2012, a partir de la fecha de presentación de este documento.

**ANEXOS**  
**DIVISION DE CONTRATOS**

## María Isabel González

---

María Isabel es licenciada en Pedagogía egresada de la Universidad Nacional Autónoma de México, cuenta con amplia experiencia en instrucción empresarial bajo el enfoque de Aprendizaje Acelerado.

Antes de formar parte del equipo de Zacson Training, colaboró con Mexicana de Aviación donde impartía cursos de inducción a la empresa y a puestos de diferentes áreas, se encargó de actualizar los manuales de inducción, preparación logística de los cursos y llevó a cabo las evaluaciones de los mismos.

Tiene también experiencia en Diseño Curricular pues formó parte de la Reforma Académica de los planes de estudio de seis carreras técnicas de CONALEP en el año 2002, año en el que actualizó dichos programas de estudio e implementó estrategias de enseñanza-aprendizaje.

En esta área, elaboró un taller complementario para ex alumnos de la Universidad Carlos III en Madrid, España.

Colaboró con el INEA y fue asistente editorial del suplemento Tierramérica proyecto de Desarrollo Sustentable y Medio Ambiente, auspiciado por PNUD y PNUMA, este suplemento se publicó en diarios de países latinoamericanos como: México, Brasil, Chile, República Dominicana, Ecuador, Uruguay, Honduras, Bolivia, Panamá, etc.

Estuvo a cargo de atención a estudiantes en la Dirección General de Bachillerato, fue jefe de entrevistadores para el INEGI e impartió pláticas y talleres preventivos sobre farmacodependencia a niños y adolescentes.

En el Museo Universitario de Ciencias y Artes (UNAM), elaboró, aplicó y evaluó visitas guiadas a personas de todos los niveles académicos.

María Isabel en la actualidad imparte cursos de capacitación en Zacson Training utilizando como herramienta la metodología de Aprendizaje Acelerado, lleva a cabo la Detección de Necesidades de Capacitación (DNC), Evaluación de los programas de capacitación así como el diseño y elaboración de materiales didácticos. Tiene amplia experiencia en la implementación de técnicas didácticas que nutre nuestros cursos de dinamismo y ambiente adecuado para la capacitación de adultos.

---



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE DELEGACIONES  
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN  
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACION DE SERVICIOS  
COORDINACIÓN TÉCNICA DE ADQUISICIÓN DE BIENES DE INVERSIÓN Y ACTIVOS  
DIVISIÓN DE CONTRATACIÓN DE ACTIVOS Y LOGÍSTICA  
PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN DIRECTA No. AA-019GYR019-N81-2012  
AL AMPARO DEL ARTÍCULO 42 DE LA LAASSP

ACTA DEL PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN DIRECTA **AA-019GYR019-N81-2012** QUE EFECTÚA LA DIVISIÓN DE CONTRATACIÓN DE ACTIVOS Y LOGÍSTICA, PARA LA CONTRATACIÓN DEL CURSO DE CAPACITACIÓN DENOMINADO **"EXCELENCIA EN EL SERVICIO Y ATENCIÓN TELEFÓNICA"**, CON LA EMPRESA **ZAC PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN Y CONSULTORÍA, S.A. DE C.V.**, LA VIGENCIA DEL SERVICIO SERÁ A PARTIR DEL 21 AL 30 DE MAYO DE 2012.

-----**ANTECEDENTES**-----

**PRIMERO.-** MEDIANTE OFICIO NO. 0952174010/711, DE FECHA 2 DE MAYO DE 2012, EL C. HERIBERTO CARMONA RODRÍGUEZ, TITULAR DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA DIRECCIÓN JURÍDICA, SOLICITO LA CONTRATACIÓN DEL CURSO DE CAPACITACIÓN DENONIMADO **"EXCELENCIA EN EL SERVICIO Y ATENCIÓN TELEFÓNICA"** ADJUNTANDO PARA ELLO:

- ✓ OFICIO DE REQUERIMIENTO DEL ÁREA USUARIA
- ✓ ANEXO TÉCNICO
- ✓ CRITERIOS DEL ARTICULO 40 DE LA LEY DE ADQUISICIONES ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO (LAASSP)
- ✓ TÉRMINOS Y CONDICIONES
- ✓ PROPUESTA TÉCNICA-ECONÓMICA DEL PROVEEDOR ADJUDICADO
- ✓ DICTAMEN DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL
- ✓ COTIZACIONES DE PROVEEDORES/ESTUDIO DE MERCADO

**SEGUNDO.-** CON FUNDAMENTO EN EL ARTÍCULO 134 DE LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS, Y LOS ARTICULOS 26 FRACCIÓN III, 42 Y 45 DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO, LA DIVISIÓN DE CONTRATACIÓN DE ACTIVOS Y LOGÍSTICA, SE LLEVA A CABO LA PRESENTE ADJUDICACIÓN DIRECTA NO. **AA-019GYR019-N81-2012**.

-----**DESARROLLO DEL EVENTO**-----

**PRIMERO.-** EN LA CIUDAD DE MÉXICO, D.F., SIENDO LAS NUEVE HORAS CON TREINTA MINUTOS DEL DÍA CUATRO DE MAYO DE DOS MIL DOCE, SE REUNIERON EN LA SALA DE JUNTAS DE LA DIVISIÓN DE CONTRATACIÓN DE ACTIVOS Y LOGÍSTICA, UBICADA EN LA CALLE DE DURANGO No. 291, QUINTO PISO, COLONIA ROMA, DELEGACIÓN CUAUHTÉMOC, C.P. 06700, MÉXICO, D.F., EL **LIC. JUAN CARLOS TALAMANTES VALENZUELA**, TITULAR DE LA DIVISIÓN DE CONTRATACIÓN DE ACTIVOS Y LOGÍSTICA, DEPENDIENTE DE LA COORDINACIÓN TÉCNICA DE ADQUISICIÓN DE BIENES DE INVERSIÓN Y ACTIVOS DE ESTE INSTITUTO, QUIEN PRESIDE ESTE EVENTO PROCEDIO HACER LA PRESENTACIÓN DE CADA UNO DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS PRESENTES QUE AL FINAL SE ENLISTAN SUSCRIBEN Y FIRMAN CON OBJETO DE LLEVAR A CABO EL PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACION DIRECTA NÚMERO **AA-019GYR019-N81-2012**, CON LA PARTICIPACION DEL AREA REQUIRENTE EL C. JOSÉ DE JESUS NOYOLA FUENTES.

**SEGUNDO.-** DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN EL ARTÍCULO 42 DE LA LAASSP, Y UNA VEZ ANALIZADA LA PROPUESTA ECONÓMICA, A FIN DE QUE SE OFERTEN PRECIOS ACEPTABLES PARA EL INSTITUTO, VERIFICANDO QUE EL IMPORTE OFERTADO SE ENCUENTRA DENTRO DEL DICTAMEN DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL AUTORIZADO, SE DETERMINA ADJUDICAR A LA EMPRESA **ZAC PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN Y CONSULTORÍA, S.A. DE C.V.** DE LA SIGUIENTE FORMA:

**ANEXOS**  
DIVISION DE CONTRATOS



**INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL**  
**DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE DELEGACIONES**  
**UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN**  
**COORDINACIÓN DE ADQUISICION DE BIENES Y CONTRATACION DE SERVICIOS**  
**COORDINACIÓN TÉCNICA DE ADQUISICIÓN DE BIENES DE INVERSIÓN Y ACTIVOS**  
**DIVISIÓN DE CONTRATACION DE ACTIVOS Y LOGÍSTICA**  
**PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN DIRECTA No. AA-019GYR019-N81-2012**  
**AL AMPARO DEL ARTÍCULO 42 DE LA LAASSP**

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	GRUPOS	PARTICIPANTES (MAXIMOS POR GRUPO)	HORAS DEL CURSO POR GRUPO	COSTO SIN IVA	IVA	TOTAL CON IVA
CURSO DE CAPACITACIÓN DENOMINADO "EXCELENCIA EN EL SERVICIO Y ATENCIÓN TELEFÓNICA"	2	UN GRUPO DE 12 PARTICIPANTES Y UN GRUPO DE 13 PARTICIPANTES	16	\$25,000.00	\$4,000.00	\$29,000.00

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.**

**TERCERO.- EL MONTO ADJUDICADO ES POR LA CANTIDAD DE \$25,000.00 (VEINTICINCO MIL PESOS 00/100 M.N.) ANTES DEL IMPUESTO AL VALOR AGREGADO.**

**CUARTO.- LA VIGENCIA DEL SERVICIO SERÁ DEL 21 AL 30 DE MAYO DE 2012.**

**QUINTO.- LA VIGENCIA DEL CONTRATO SERÁ A PARTIR DE LA FECHA DE FIRMA DEL MISMO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012.**

**SEXTO.- CON FUNDAMENTO EN EL ARTÍCULO 45 DE LA LAASSP, SE HACE DEL CONOCIMIENTO, AL REPRESENTANTE DE LA EMPRESA ADJUDICADA QUE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS, ASÍ COMO LAS CONDICIONES DE PAGO SE EFECTUARÁN CONFORME A LOS "TÉRMINOS Y CONDICIONES", QUE SIRVIERON DE BASE PARA LA ELABORACIÓN DE SU PROPUESTA.**

**SÉPTIMO.- SE HACE DEL CONOCIMIENTO A LA EMPRESA ADJUDICADA, QUE PREVIO A LA FIRMA DEL CONTRATO DEBERÁ DE ENTREGAR COPIA Y PRESENTAR ORIGINAL PARA COTEJO DE LOS SIGUIENTES DOCUMENTOS EN LA DIVISIÓN DE CONTRATOS:**

- ACTA CONSTITUTIVA Y EN SU CASO MODIFICACIONES A LA MISMA.
- COMPROBANTE DE DOMICILIO.
- PODER NOTARIAL DEL REPRESENTANTE LEGAL.
- IDENTIFICACIÓN OFICIAL DEL REPRESENTANTE LEGAL.
- ESCRITO BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD, DE NO SE ENCONTRARSE EN LOS SUPUESTOS DE LOS ARTÍCULOS 50 Y 60 DE LA LAASSP.
- DE ACUERDO A LO PREVISTO EN EL ARTÍCULO 32D, DEL CÓDIGO FISCAL DE LA FEDERACIÓN PUBLICADO EL 28 DE DICIEMBRE DE 2011, LA EMPRESA ADJUDICADA DEBERÁ PRESENTAR ESCRITO 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.

**OCTAVO.- SE LE NOTIFICA A LA EMPRESA ADJUDICADA, 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. LO ANTERIOR, DE CONFORMIDAD A LO ESTABLECIDO EN EL ARTÍCULO 46 DE LA LAASSP.**

**ANEXOS**  
**DIVISION DE CONTRATOS**

*[Handwritten signature]*

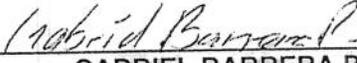


**INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL**  
**DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE DELEGACIONES**  
**UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN**  
**COORDINACIÓN DE ADQUISICION DE BIENES Y CONTRATACION DE SERVICIOS**  
**COORDINACIÓN TÉCNICA DE ADQUISICIÓN DE BIENES DE INVERSIÓN Y ACTIVOS**  
**DIVISIÓN DE CONTRATACION DE ACTIVOS Y LOGÍSTICA**  
**PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN DIRECTA No. AA-019GYR019-N81-2012**  
**AL AMPARO DEL ARTÍCULO 42 DE LA LAASSP**

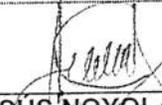
-----CIERRE DEL ACTA-----

NO EXISTIENDO OTRO ASUNTO QUE TRATAR, SE DA POR TERMINADO ESTE PROCEDIMIENTO A LAS DIEZ HORAS DEL DÍA DE SU FECHA DE INICIO, PROCEDIENDO AL CIERRE DE LA PRESENTE ACTA DE ADJUDICACIÓN DIRECTA NO. **AA-019GYR019-N81-2012** 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 LA PERSONA MORAL:** -----

EMPRESA	NOMBRE Y FIRMA DEL REPRESENTANTE LEGAL
ZAC PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN Y CONSULTORÍA, S.A. DE C.V.	 <b>GABRIEL BARRERA PÉREZ</b>

**POR EL IMSS:** -----

TITULAR DE LA DIVISIÓN DE CONTRATACIÓN DE ACTIVOS Y LOGÍSTICA	 <b>JUAN CARLOS TALAMANTES VALENZUELA</b>
REPRESENTANTE DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA DIRECCIÓN JURÍDICA.	 <b>JOSÉ DE JESÚS NOYOLA FUENTES</b>

ANEXOS

DIVISION 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 N°**  
**P250389**

#### **ANEXO 4**

**“FORMATO PARA FIANZA DE CUMPLIMIENTO DE CONTRATO”**

EL PRESENTE ANEXO CONSTA DE 2 HOJAS INCLUYENDO ESTA CARÁTULA

**ANEXOS**

DIVISIÓN 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 5° Y 6° 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 SUBSTANCIACIÓN DE TODOS LOS RECURSOS Y MEDIOS DE DEFENSA LEGALES QUE, EN SU CASO, SEAN INTERPUESTOS POR CUALQUIERA DE LAS PARTES Y HASTA QUE 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 CONSIENTE: **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 PERIODO 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 SUBSTANCIACIÓN 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 SOMETERSE 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.

**ANEXOS**  
DIVISION DE CONTRATOS