



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. P350132

Contrato de Prestación de Servicios para el curso denominado "Manejo de Usuarios Molestos", 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 **LIC. MIGUEL ÁNGEL SERVÍN DIAGO**, 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 realizar toda clase de actos jurídicos, 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 Lic. Miguel Ángel Servín Diago, 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 91,293 de fecha 12 de abril de 2013, otorgada ante la fe del Licenciado José Ignacio Senties Laborde, Notario Público número 104 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 Mtro. José Antonio Salazar Andreu, Titular de la Coordinación Técnica de Adquisición de Bienes de Inversión y Activos, de "**EL INSTITUTO**", interviene como Área Contratante en el procedimiento 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, con 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.- La Mtra. Alina Gómez Ramos, Titular de la División de Formación Estratégica en Atención y Orientación dependiente de la Coordinación de Atención a Quejas y Orientación al Derechohabiente, intervino como Área Técnica del Procedimiento de Adjudicación Directa número **AA-019GYR019-N25-2013**, de conformidad con lo dispuesto en los numerales 22 segundo párrafo y 35, de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones,

Página 1 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. P350132

Arrendamientos y Servicios del Instituto Mexicano del Seguro Social, con fundamento 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 Lic. Claudia Zetina Pérez, Titular de la Coordinación Técnica de Atención y Orientación adscrita a la Coordinación de Atención a Quejas y Orientación al Derechohabiente, de la Dirección Jurídica, interviene en la celebración del presente contrato como responsable del Área Requirente de conformidad con lo dispuesto en el numeral 34 de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto Mexicano del Seguro Social y 4.2.6.1 del Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público; del Procedimiento de Adjudicación Directa número **AA-019GYR019-N25-2013**.

**I.7.-** El C. Heriberto Carmona Rodríguez, Titular del Departamento Administrativo de la Dirección Jurídica, interviene en la celebración del presente contrato como Administrador del mismo, 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 párrafo, 35 de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto Mexicano del Seguro Social y conforme a las funciones establecidas en los numerales 4.2.6.1 y 4.3 del Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público; del Procedimiento de Adjudicación Directa número **AA-019GYR019-N25-2013**.

**I.8.-** Para el cumplimiento de sus funciones y la realización de sus actividades, requiere de la contratación de los Servicios del curso denominado "Manejo de Usuarios Molestos", solicitado por la Coordinación Técnica de Atención y Orientación adscrita a la Coordinación de Atención a Quejas y Orientación al Derechohabiente a través del Departamento Administrativo de la Dirección Jurídica.

**I.9.-** Para cubrir las erogaciones que se deriven del presente Contrato, cuenta con los recursos disponibles suficientes, no comprometidos, en la partida presupuestal número de cuenta 42060257, de conformidad con el Dictamen de Disponibilidad Presupuestal Previo número de folio 0000170892-2013, emitido por la División de Presupuesto de fecha 18 de abril de 2013, mismo que se agrega al presente Contrato como **Anexo 1 (uno)**.

**I.10.-** El presente contrato fue adjudicado a "**EL PROVEEDOR**" mediante el Procedimiento de Adjudicación Directa número **AA-019GYR019-N25-2013**, con fundamento en lo dispuesto por el artículo 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y de conformidad con los artículos 26 fracción III, 42 y 45 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y demás disposiciones legales aplicables en la materia.

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

Página 2 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. P350132

I.11.- Con fecha 30 de abril de 2013, la Coordinación Técnica de Adquisición de Bienes de Inversión y Activos, a través de la División de Contratación de Activos y Logística, emitió el Acta del procedimiento de Adjudicación Directa, señalado en la Declaración que antecede, adjudicando a la Empresa Zac Programas de Capacitación y Consultoría, S.A. de C.V., con la partida única que se detalla en el Acta de Fallo incluida en el **Anexo 3 (tres)** del presente contrato.

I.12.- 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.13.- Señala como domicilio para todos los efectos de este acto jurídico, el ubicado en la calle de Durango número 291, Piso P.H., Colonia Roma Norte, Delegación Cuauhtémoc, Código Postal 06700, en México, Distrito Federal.

II.- "EL PROVEEDOR", declara por conducto de su Administrador Único 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 el Administrador Único 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**.

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

Página 3 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. P350132

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.

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 ext. 121 y fax: 5264-7026 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 contratar de "EL PROVEEDOR" y éste se obliga a prestar el servicio del curso denominado "Manejo de Usuarios Molestos", cuyas características y especificaciones se describen los **Anexos 2 (dos) y 3 (tres)**, que forman parte integral del presente instrumento jurídico.

**SEGUNDA.- IMPORTE DEL CONTRATO.-** "EL INSTITUTO" se obliga a pagar a "EL PROVEEDOR" como contraprestación por el servicio objeto del presente instrumento jurídico, la cantidad total de **\$23,000.00 (VEINTITRÉS MIL PESOS 00/100 M.N.)**, más el Impuesto al Valor Agregado, de conformidad con los precios unitarios 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 presente instrumento jurídico.

**TERCERA.- FORMA DE PAGO.-** "EL INSTITUTO" se obliga a pagar a "EL PROVEEDOR", la cantidad señalada en la Cláusula inmediata anterior en una sola exhibición, a los 20 (veinte) días naturales posteriores a aquel en el que "EL PROVEEDOR" presente en la División de Trámite de Erogaciones, dependiente de la Dirección de Finanzas sita en la calle de

Página 4 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. P350132

Gobernador Tiburcio Montiel Número 15 (Esquina con Gómez Pedraza), Colonia San Miguel Chapultepec, Código Postal 11850, Delegación Miguel Hidalgo, en México, Distrito Federal, de lunes a viernes en un horario de 9:00 a 13:00 horas, el original y copia de la factura correspondiente la cual deberá reunir los requisitos fiscales establecidos por la ley en la materia y en la que indiquen los servicios prestados, nombre y 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.

El pago se realizará mediante transferencia electrónica de fondos, a través del esquema electrónico interbancario 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 a través de transferencia electrónica obligándose para tal efecto a proporcionar en su oportunidad la Cuenta Número, CLABE del Banco, Sucursal a nombre de **"EL PROVEEDOR"**.

El pago se depositará en la fecha programada de pago, si la cuenta bancaria de **"EL PROVEEDOR"** está contratada con Banamex, S.A., HSBC, S.A., Banorte, S.A., Santander, S.A. o Scotiabank Inverlat, S.A., si la cuenta pertenece a un banco distinto a los mencionados, **"EL INSTITUTO"** realizará la instrucción de pago en la fecha programada, y su aplicación se llevará a cabo el día hábil siguiente, de acuerdo con lo establecido por el Centro de Compensación Bancaria (CECOBAN).

En caso de que **"EL PROVEEDOR"** presente su factura con errores o deficiencias conforme a lo previsto en el artículo 90 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público, **"EL INSTITUTO"** dentro de los 3 (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 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.



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. P350132

“EL PROVEEDOR” que celebre contrato de cesión de derechos de cobro, deberá notificar 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, de igual forma los que celebren contrato de cesión de derechos de cobro a través de factoraje financiero conforme al Programa de Cadenas Productivas de Nacional Financiera, SNC, 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.- LUGAR, PLAZO Y CONDICIONES PARA 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, cuyas características y especificaciones que se indican en el **Anexo 2 (dos)**.

**LUGAR DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.-** El curso se realizará los días 23, 24, 27, 29 y 30 de mayo en la sala 3 y el día 28 de mayo en la sala 4, ubicada en la Planta Baja del Edificio de Reforma, número 476, Colonia Juárez, Delegación Cuauhtémoc, Código Postal 06600.

**PLAZO Y CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.-** El curso se inicia el 23 de mayo y concluye el 30 de mayo de 2013, está dirigido a personal adscrito a la División de Atención Ciudadana perteneciente a la Coordinación Técnica de Atención y Orientación de la Coordinación de Atención a Quejas y Orientación al Derechohabiente, de acuerdo al Programa establecido en el Anexo Técnico en 2 (dos) grupos, durante 6 (seis) días hábiles, de 2 (dos) horas cada día, dando un total de 24 (veinticuatro) horas, mismo que se agrega como **Anexo 2 (dos)** del presente instrumento jurídico, quedando como sigue:

- Un grupo de 10 (diez) personas con horario de 9:30 a.m. a 11:30 horas, durante (6) seis días.
- Un grupo de 10 (diez) personas con horario de 11:30 a.m. a 13:30 horas, durante (6) seis días.
- 

**CONSTANCIA DE ENTREGA.-** La Dirección Jurídica a través del Departamento Administrativo, levantará un Acta, mediante el 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 Mercado, informando si la contratación se realizó en tiempo y forma.

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

Página 6 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. P350132

"EL PROVEEDOR" está conforme en que mientras no cumpla con las condiciones de la prestación del servicio, establecidas en el presente contrato, "EL INSTITUTO" no dará por prestado el servicio.

"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 será a partir de su firma y hasta el 31 de diciembre de 2013.

**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.

**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 (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 a terceros, si con motivo de la prestación del servicio adquirido 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 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

Página 7 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. P350132

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.-** "EL PROVEEDOR" se obliga a otorgar a "EL INSTITUTO", la garantía que se enumera a continuación:

**GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO.-** "EL PROVEEDOR" se obliga a entregar, 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 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 y cuando demuestre haber cumplido con la totalidad de las obligaciones adquiridas por virtud del presente contrato, a entera satisfacción de "EL INSTITUTO", donde se especifique que cumplió con la totalidad de las obligaciones adquiridas; 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 la liberación y entrega de fianza.

**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:

- Se rescinda administrativamente el presente contrato.
- Durante su vigencia se detecten deficiencias, fallas o calidad inferior del servicio prestado, en comparación con los ofertados.
- 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

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

Página 8 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. P350132

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% (dos punto cinco por ciento), sobre el valor total de lo incumplido, sin incluir el Impuesto al Valor Agregado, como sigue:

- Cuando “EL PROVEEDOR” no preste los servicios que le haya sido requerido, en el plazo señalado en la Cláusula Cuarta, considerándose este plazo como entrega oportuna; y un máximo de 04 (cuatro) días con atraso.

“EL PROVEEDOR” quedará obligado ante “EL INSTITUTO” a responder por los defectos o vicios ocultos de los bienes con los cuales prestará el servicio, así como de cualquier otra responsabilidad en que hubiesen incurrido en los términos señalados en el presente contrato y en la legislación aplicable.

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, ni intereses moratorios 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 del 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.

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

Página 9 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. P350132

En este caso **"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:

- a. Cuando **"EL PROVEEDOR"** 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 contrato.
- c. Cuando **"EL PROVEEDOR"** incumpla, total o parcialmente, con cualesquiera de las obligaciones establecidas en el este instrumento jurídico y sus anexos.
- d. Cuando se compruebe que **"EL PROVEEDOR"** haya prestado el servicio con descripciones y características distintas a las pactadas en el presente instrumento jurídico.
- e. Cuando se transmitan total o parcialmente, bajo cualquier título, y a favor de otra persona los derechos y obligaciones pactadas en el presente instrumento jurídico, 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"**.

**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**

Página 10 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. P350132

**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 presente 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 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 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.-** **"EL PROVEEDOR"** se constituye como único patrón del personal que ocupe para proporcionar los servicios objeto del presente contrato, en los términos del artículo 10 de la Ley Federal del Trabajo, sin reserva de lo dispuesto en el

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. P350132

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"**.

**DÉCIMA OCTAVA.- CONFIDENCIALIDAD.-** **"EL PROVEEDOR"** se compromete a guardar total confidencialidad de toda la información que **"EL INSTITUTO"** le proporcione para el desarrollo de los análisis que elabore, para lo cual también se deberá comprometer a no reproducir total o parcialmente en cualquier forma o medio físico o electrónico, la información institucional que obtenga o le sea entregada. Igualmente, se deberá comprometer a no divulgar información institucional de cualquier índole o dar información de la misma a cualquier persona o entidad ajena a **"EL INSTITUTO"**.

**DÉCIMA NOVENA.- 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.

**VIGÉSIMA.- RELACIÓN DE ANEXOS.-** Los anexos que se relacionan a continuación forman parte integrante del presente contrato:

- Anexo 1 (uno)** "Dictamen de Disponibilidad Presupuestal Previo"
- Anexo 2 (dos)** "Características Técnicas, Alcances y Especificaciones (Anexo Técnico)"
- Anexo 3 (tres)** "Acta del Procedimiento de Adjudicación Directa y Cotización de Servicio"
- Anexo 4 (cuatro)** "Formato para Fianza de Cumplimiento de Contrato"

**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 demás disposiciones administrativas aplicables en la materia.



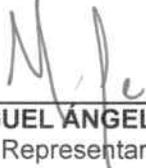
INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE DELEGACIONES  
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN  
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES  
Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

Contrato  
No. P350132

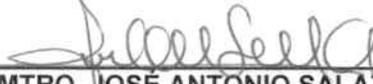
**VIGÉSIMA SEGUNDA.- JURISDICCIÓN.-** Para la interpretación y cumplimiento de este instrumento, así como para todo aquello que no esté expresamente estipulado en el mismo, las partes se someten a la jurisdicción de los Tribunales Federales competentes de la Ciudad de México, Distrito Federal, renunciando 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 2013, quedando un ejemplar en poder de "EL PROVEEDOR" y los demás en poder de "EL INSTITUTO".

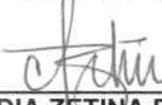
"EL INSTITUTO"  
INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

  
LIC. MIGUEL ÁNGEL SERVIN DIAGO  
Representante Legal

ÁREA CONTRATANTE

  
MTRO. JOSÉ ANTONIO SALAZAR ANDREU  
Titular de la Coordinación Técnica de Adquisición de Bienes de Inversión y Activos

ÁREA REQUERENTE

  
LIC. CLAUDIA ZETINA PÉREZ  
Titular de la Coordinación Técnica de Atención y Orientación

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

  
C. EDGAR CHICUREL HELBING  
Administrador Único

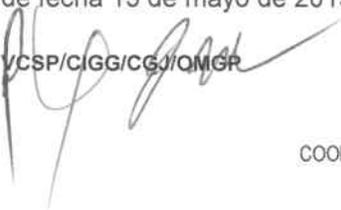
ÁREA TÉCNICA

  
MTRA. ALINA GÓMEZ RAMOS  
Titular de la División de Formación Estratégica en Atención y Orientación

ADMINISTRADOR DEL CONTRATO

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

Las firmas que anteceden, forman parte del Contrato Número P350132, celebrado entre el Instituto Mexicano del Seguro Social y La Empresa Zac Programas de Capacitación y Consultoría, S.A. de C.V., de fecha 15 de mayo de 2013.

  
YCSP/CIGG/CG/OMGR

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**  
**No. P350132**

**ANEXO 1**

**"DICTAMEN DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL PREVIO"**

**ANEXO**  
**DIVISION DE CONTRATACION**

EL PRESENTE ANEXO CONSTA DE **02** HOJAS INCLUYENDO ESTA CARÁTULA

*EE*



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

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

00047

FOLIO: 0000170892-2013

Dictamen de Inversión

Dictamen de Gasto

Dependencia Solicitante: 09 Distrito Federal Nivel Central

099001 Ofnas Centrales

400000 Direccion Juridica

Concepto: OFICIO 588, 16/04/2013, POR EL SERVICIO PARA IMPARTIR EL CURSO DE CAPACITACIÓN, "MANEJO DE USUARIOS MOLESTOS".

Fecha Elaboración: 18/04/2013

Total Comprometido (en pesos): \$ 27,000.00  
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	0.0	0.0	27.0	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	0.0	10.4	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

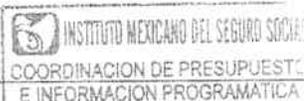
DÍA	MES	AÑO

DICTAMINADO DEFINITIVO

DICTAMEN DEFINITIVO

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

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



DIVISION DE PRESUPUESTO  
CERTIFICACION PRESUPUESTAL

ANEXO 3  
DIVISION DE CONTRATOS

Clave: 6170-009-001



**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. P350132**

**ANEXO 2**

**“CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS, ALCANCES Y ESPECIFICACIONES (ANEXO TÉCNICO)”**

**ANEXOS**  
**COMISION DE CONTRATU**

EL PRESENTE ANEXO CONSTA DE HOJAS **05** INCLUYENDO ESTA CARÁTULA

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

**ANEXO TÉCNICO**

**PARA LA CONTRATACIÓN DEL CURSO  
"MANEJO DE USUARIOS MOLESTOS"**

**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, identifique y maneje adecuadamente las situaciones con los usuarios molestos, a través de un excelente servicio y atención.

**DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO**

Se requiere un curso dirigido a personal adscrito a la División de Atención Ciudadana perteneciente a la Coordinación Técnica de Atención y Orientación de la Coordinación de Atención a Quejas y Orientación al Derechohabiente.

**Modalidad:** Curso presencial.

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

**Participantes:** 20 personas.

**Desarrollo:** Los 20 participantes, se integrarán en dos grupos, durante 6 días hábiles, de dos horas cada día de la manera siguiente:

- Grupo 1 de 10 personas de 9:30 a 11:30 horas
- Grupo 2 de 10 personas de 11:30 a 13:30 horas

ANEXOS  
DIVISION DE CONTRATOS



00042

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

**Duración:** 24 horas por los dos grupos.

**Lugar:** El curso se realizará los días 23, 24, 27, 29 y 30 de mayo en la sala 3 y el día 28 de mayo en la sala 4, ubicadas en la planta baja del Edificio Reforma No. 476; Col. Juárez; Delegación Cuauhtémoc; C.P. 06600.

**Fecha:** El curso se impartirá del 23 al 30 de mayo de 2013.

**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 Formación Estratégica en Atención y Orientación, quien:

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

ANEXOS  
DIVISION DE CONTRATOS

## DESARROLLO DEL CURSO

### Objetivo general del curso:

Identificar y manejar adecuadamente las situaciones con los usuarios molestos, a través de un excelente servicio y atención.

### Resultados esperados:

Al finalizar el curso, los participantes identificarán:

- Las herramientas necesarias para manejar situaciones con usuarios molestos.
- Una situación de conflicto con los usuarios.
- La sensibilización y el reconocimiento del valor de los elementos claves para la negociación con usuarios molestos.

### Temario:

#### 1. SERVICIO AL USUARIO

- 1.1 Definición de servicio, atención y calidad
- 1.2 Frases que no se deben incluir en el vocabulario
- 1.3 Un vocabulario profesional
- 1.4 Escucha activa
- 1.5 Comunicación efectiva

#### 2. ATENCIÓN DE CALIDAD

- 2.1 Reglas de la atención al teléfono y contacto personal
- 2.2 Lenguaje corporal
- 2.3 Diferentes tipos de personas

#### 3. USUARIOS MOLESTOS

- 3.1 Usuarios difíciles o usuarios molestos
- 3.2 Por qué es importante el buen manejo del usuario molesto
- 3.3 Comunicación no verbal
- 3.4 La importancia de sus palabras
- 3.5 Necesidades del usuario molesto
- 3.6 Tips para el trato de usuarios molestos

#### 4. EL CONFLICTO

- 4.1 Definición del conflicto
- 4.2 Áreas donde se crean conflictos
- 4.3 Tipos de conflictos
- 4.4 Problema o queja

ANEXO 3  
MISION DE CONTRATO

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

**5. LA NEGOCIACIÓN**

- 5.1 ¿Qué es la negociación?
- 5.2 Características de un negociador efectivo
- 5.3 Tipos de negociadores
- 5.4 Acompasar
- 5.5 Encuentre un punto de contacto
- 5.6 Puntos de contacto en la negociación

**6. LAS CINCO DESTREZAS DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL COMO HERRAMIENTAS NECESARIAS EN EL SERVICIO A USUARIOS**

- 6.1 La Inteligencia Emocional
- 6.2 Las cinco destrezas a desarrollar
- 6.3 Auto-conciencia
- 6.4 Auto-regulación
- 6.5 Auto-motivación
- 6.6 Empatía
- 6.7 Relaciones eficaces

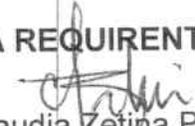
**COTIZACIÓN**

Cotizar 24 horas de capacitación, en dos grupos de dos horas cada día, durante seis días hábiles.

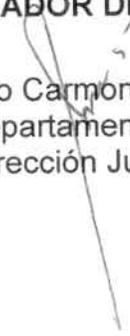
**ÁREA TÉCNICA**

  
Mtra. Alina Gómez Ramos  
Titular de la División de Formación  
Estratégica en Atención y Orientación  
Coordinación Técnica de Atención  
y Orientación

**ÁREA REQUIRENTE**

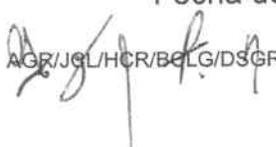
  
Lic. Claudia Zetina Pérez  
Encargada del Despacho de la  
Coordinación Técnica de Atención  
y Orientación, adscrita a la Coordinación  
de Atención a Quejas y Orientación al  
Derechohabiente, de la Dirección Jurídica  
Con fundamento en el oficio de fecha 01 de abril de 2013,  
signado por el Director General del IMSS, Dr. José Antonio  
González Anaya.

**ADMINISTRADOR DEL CONTRATO**

  
Heriberto Carmona Rodríguez  
Titular del Departamento Administrativo  
Dirección Jurídica

Fecha de emisión

5 de abril de 2013

  
AGR/JGL/HCR/BELG/DJGR

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**  
**No. P350132**

*te*

**ANEXO 3**

**“ACTA DEL PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN DIRECTA Y COTIZACIÓN DE SERVICIO”**

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

EL PRESENTE ANEXO CONSTA DE **08** HOJAS INCLUYENDO ESTA CARÁTULA



**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 ADQUISICIÓN DE BIENES DE INVERSIÓN Y ACTIVOS

DIVISIÓN DE CONTRATACIÓN DE ACTIVOS Y LOGÍSTICA  
PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN DIRECTA NACIONAL NO. AA-019GYR019-N25-2013  
AL AMPARO DEL ART. 42 DE LA LAASSP

00082

"2013, Año de la Lealtad Institucional y Centenario del Ejército Mexicano".

ACTA DEL PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN DIRECTA NO. AA-019GYR019-N25-2013, QUE EFECTÚA LA DIVISIÓN DE CONTRATACIÓN DE ACTIVOS Y LOGÍSTICA, PARA LA CONTRATACIÓN DEL CURSO DENOMINADO "MANEJO DE USUARIOS MOLESTOS", CON LA EMPRESA ZAC PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN Y CONSULTORÍA, S.A. DE C.V., LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO SERÁ DEL 23 Y HASTA EL 30 DE MAYO DE 2013.

**ANTECEDENTES**

**PRIMERO.-** MEDIANTE OFICIOS NÚMERO 0952174010/0632 Y 0952174010/0675 DE FECHA 22 Y 26 DE ABRIL DE DOS MIL TRECE RESPECTIVAMENTE, EL C. HERIBERTO CARMONA RODRÍGUEZ, TITULAR DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA DIRECCIÓN JURÍDICA SOLICITÓ LA CONTRATACIÓN DEL CURSO DENOMINADO "MANEJO DE USUARIOS MOLESTOS" ADJUNTANDO PARA ELLO:

- ✓ OFICIO DE REQUERIMIENTO DEL ÁREA USUARIA
- ✓ ANEXO TÉCNICO.
- ✓ TÉRMINOS Y CONDICIONES
- ✓ CRITERIOS DE CONFORMIDAD CON EL ARTÍCULO 40 DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO (LAASSP)
- ✓ PROPUESTA TÉCNICA-ECONÓMICA DEL PROVEEDOR ADJUDICADO
- ✓ COTIZACIONES DE PROVEEDORES/ESTUDIO DE MERCADO
- ✓ DICTAMEN DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL
- ✓ ESCRITO BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD, DE NO ENCONTRARSE EN LOS SUPUESTOS DEL ARTÍCULO 50 Y 60 DE LA LAASSP.

**SEGUNDO.-** CON FUNDAMENTO EN EL ARTÍCULO 134 DE LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS Y LOS ARTÍCULOS 26 FRACCIÓN III, 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-N25-2013.

**DESARROLLO DEL EVENTO**

**PRIMERO.-** EN LA CIUDAD DE MÉXICO, D.F., SIENDO LAS CATORCE HORAS DEL DÍA TREINTA DE ABRIL DE DOS MIL TRECE, 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 MTR. MANUEL CAVAZOS MELO, 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 DE CONFORMIDAD A LO ESTABLECIDO EN EL NUMERAL 33 FRACCIÓN I DE LAS POLÍTICAS, BASES Y LINEAMIENTOS EN MATERIA DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS, DESIGNADO MEDIANTE OFICIO NO. 09 53 84 61 1400/2674, SUSCRITO POR EL LIC. JUAN ROGELIO GUTIÉRREZ CASTILLO, TITULAR DE LA COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS, PROCEDIO A HACER LA PRESENTACIÓN DE CADA UNO DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS PRESENTES QUE AL FINAL SE ENLISTAN RUBRICAN Y FIRMAN CON OBJETO DE LLEVAR A CABO EL PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN DIRECTA NÚMERO AA-019GYR019-N25-2013, CON LA PARTICIPACIÓN DEL REPRESENTANTE DEL AREA REQUIRENTE EL C. JOSÉ DE JESÚS NOYOLA FUENTES.

**SEGUNDO.-** DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN EL ARTÍCULO 42 DE LA LAASSP Y UNA VEZ, ANALIZADAS LAS PROPUESTAS ECONÓMICAS DE LAS EMPRESAS Y 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:



00081

**INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL**  
**DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE DELEGACIONES**  
**UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN**  
**COORDINACIÓN DE ADQUISICION DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS**  
**COORDINACIÓN TÉCNICA DE ADQUISICIÓN DE BIENES DE INVERSIÓN Y ACTIVOS**  
**DIVISIÓN DE CONTRATACIÓN DE ACTIVOS Y LOGÍSTICA**  
**PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN DIRECTA NACIONAL NO. AA-019GYR019-N25-2013**  
**AL AMPARO DEL ART. 42 DE LA LAASSP**

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	GRUPOS	PARTICIPANTES	HORAS DEL CURSO	COSTO SIN IVA	IVA	TOTAL
CURSO DENOMINADO "MANEJO DE USUARIOS MOLESTOS"	2	20	24 HRS	\$23,000.00	\$3,680.00	\$26,680.00

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 \$23,000.00 (VEINTITRES MIL PESOS 00/100 M.N.) ANTES DEL IMPUESTO AL VALOR AGREGADO.

**CUARTO.-** LA VIGENCIA DEL CONTRATO SERÁ A PARTIR DE SU FIRMA Y HASTA EL 31 DE DICIEMBRE DE 2013.

**QUINTO.-** LA VIGENCIA DEL SERVICIO SERÁ DEL 23 Y HASTA EL 30 DE MAYO DE 2013.

**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, AL REPRESENTANTE DE LA EMPRESA, 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
- DE ACUERDO A LO PREVISTO EN EL ARTÍCULO 32D, DEL CÓDIGO FISCAL DE LA FEDERACIÓN, PUBLICADO EL 28 DE DICIEMBRE DE 2012, 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 AL REPRESENTANTE DE 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, DELEGACIÓN CUAUHTÉMOC, C.P. 06700, MÉXICO, D.F. LO ANTERIOR, DE CONFORMIDAD A LO ESTABLECIDO EN EL ARTICULO 46 DE LA LAASSP.

**CIERRE DEL ACTA**

NO EXISTIENDO OTRO ASUNTO QUE TRATAR, SE DA POR TERMINADO ESTE PROCEDIMIENTO A LAS CATORCE HORAS CON TREINTA MINUTOS DEL DÍA DE SU FECHA DE INICIO, PROCEDIENDO AL CIERRE DE LA PRESENTE ACTA DE ADJUDICACIÓN DIRECTA NO. AA-019GYR019-N25-2013 POR LO QUE LA RUBRICAN AL MARGEN Y FIRMAN AL CALCE PARA LA DEBIDA CONSTANCIA DE NOTIFICACIÓN DE LA

*(Handwritten signatures and stamps)*

**ANEXO**

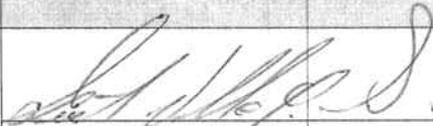


00080

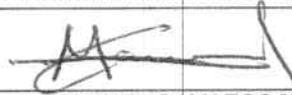
**INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL**  
**DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE DELEGACIONES**  
**UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN**  
**COORDINACIÓN DE ADQUISICION DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS**  
**COORDINACIÓN TÉCNICA DE ADQUISICIÓN DE BIENES DE INVERSIÓN Y ACTIVOS**  
**DIVISIÓN DE CONTRATACIÓN DE ACTIVOS Y LOGÍSTICA**  
**PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN DIRECTA NACIONAL NO. AA-019GYR019-N25-2013**  
**AL AMPARO DEL ART. 42 DE LA LAASSP**

MISMA 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 EMPRESA -----

EMPRESA	NOMBRE Y FIRMA DEL REPRESENTANTE LEGAL
ZAC PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN Y CONSULTORÍA, S.A. DE C.V.	 GUSTAVO VILLEGAS GARCÍA

POR EL IMSS: -----

TITULAR DE LA DIVISIÓN DE CONTRATACIÓN DE ACTIVOS Y LOGÍSTICA	 MANUEL CAVAZOS MELO
REPRESENTANTE DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA DIRECCION JURÍDICA (ÁREA REQUIRENTE)	 JOSÉ DE JESÚS NOYOLA FUENTES
REPRESENTANTE DEL ÓRGANO INTERNO DE CONTROL DEL INSTITUTO	MARÍA DEL CARMEN JEZABEL ALDANA FERNÁNDEZ

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

**NOMBRE DEL CURSO: MANEJO DE USUARIOS MOLESTOS****DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO**

Se requiere un curso dirigido a personal adscrito a la División de Atención Ciudadana perteneciente a la Coordinación Técnica de Atención y Orientación de la Coordinación de Atención a Quejas y Orientación al Derechohabiente.

**Modalidad:** Curso presencial.

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

**Participantes:** 20 personas.

**Desarrollo:** Los 20 participantes, se integrarán en dos grupos, durante 6 días hábiles de dos horas cada día de la manera siguiente:

- Grupo 1 de 10 personas de 9:30 a 11:30 horas
- Grupo 2 de 10 personas de 11:30 a 13:30 horas

**Duración:** 24 horas por los dos grupos.

**Lugar:** El curso se realizará los días 23, 24, 27, 29 y 30 de mayo en la sala 3 y el día 28 de mayo en la sala 4, ubicadas en la planta baja del Edificio Reforma No. 476; Col. Juárez; Delegación Cuauhtémoc; C.P. 06600.

**Fecha:** El curso se impartirá del 23 al 30 de mayo de 2013.

**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.

ANEXOS  
DIVISION DE CONTRATOS

## 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:

- ✓ Previo al curso: el consultor a cargo de su proyecto, visitará sus instalaciones, para realizar levantamiento de información (monitoreo) y obtener mayores detalles acerca de las áreas de oportunidad de los participantes a capacitar, con la finalidad de dar al curso, la orientación adecuada a sus necesidades, así como determinar la estrategia para trabajos fuera del aula.
- ✓ Post-curso: el consultor aplicará un segundo monitoreo para revisar el avance de los participantes sobre las áreas de oportunidad detectadas.
  - Línea de consulta abierta para dudas referentes al tema (e-mail).

## DESARROLLO DEL CURSO

### Objetivo general del curso:

Identificar y manejar adecuadamente las situaciones con los usuarios molestos, a través de un excelente servicio y atención.

### Resultados esperados:

Al finalizar el curso, los participantes identificarán:

- Las herramientas necesarias para manejar situaciones con usuarios molestos.
- Una situación de conflicto con los usuarios.
- La sensibilización y el reconocimiento del valor de los elementos claves para la negociación con usuarios molestos.

ANEXOS  
DIVISION DE CONTRATOS

0006

## Temario:

### 1. SERVICIO AL USUARIO

- 1.1. Definición de servicio, atención y calidad
- 1.2. Frases que no deben incluir en el vocabulario
- 1.3. Un vocabulario profesional
- 1.4. Escucha activa
- 1.5. Comunicación efectiva

### 2. ATENCIÓN DE CALIDAD

- 2.1. Reglas de la atención al teléfono y contacto personal
- 2.2. Lenguaje corporal
- 2.3. Diferentes tipos de personas

### 3. USUARIOS MOLESTOS

- 3.1. Usuarios difíciles o usuarios molestos
- 3.2. Por qué es importante el buen manejo del usuario molesto
- 3.3. Comunicación no verbal
- 3.4. La importancia de sus palabras
- 3.5. Necesidades del usuario molesto
- 3.6. Tips para el trato de usuarios molestos

### 4. EL CONFLICTO

- 4.1. Definición del conflicto
- 4.2. Áreas donde se crean conflictos
- 4.3. Tipos de conflictos
- 4.4. Problema o queja

### 5. LA NEGOCIACIÓN

- 5.1. ¿Qué es la negociación?
- 5.2. Características de un negociador efectivo
- 5.3. Tipos de negociadores
- 5.4. Acompasar
- 5.5. Encuentre un punto de contacto
- 5.6. Puntos de contacto en la negociación

ANEXOS  
DIVISION DE CONTRATOS

## 6. LAS CINCO DESTREZAS DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL COMO HERRAMIENTAS NECESARIAS EN EL SERVICIO A USUARIOS

- 6.1. La Inteligencia Emocional
- 6.2. Las cinco destrezas a desarrollar
- 6.3. Auto-conciencia
- 6.4. Auto-regulación
- 6.5. Auto – motivación
- 6.6. Empatía
- 6.7. Relaciones eficaces

### COTIZACIÓN

Se Cotizan 24 horas de capacitación, en dos grupos de dos horas cada día, durante seis días hábiles. A continuación el desglose de la misma:

- Subtotal: \$ 23,000.00
- IVA: \$ 3,680.00
- Tota con IVA: \$ 26,680.00

(VEINTISÉIS MIL SEICIENTOS OCHENTA PESOS 00/100 M. N.)

### VIGENCIA:

La presente propuesta tiene una vigencia al 31 de diciembre del año 2013 a partir de la presentación de la misma.

ANEXOS  
VISION DE CONTRATO



**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. P350132

**ANEXO 4**

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

**ANEXO 4  
DIVISION DE CONTRATO**

EL PRESENTE ANEXO CONSTA DE HOJAS **02** INCLUYENDO ESTA CARÁTULA

tc

## 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.

ANEXO:  
DIVISION DE CONTRATO: