



Se manifiesta que el  
archivo publicado es  
la mejor versión  
disponible con la  
que cuenta el  
Instituto Mexicano  
del Seguro Social.



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

**Contrato N°**  
**P5M0871**  
**Adjudicación Directa**  
**AA-019GYR019-N197-2015**

Contrato para la prestación del servicio de un Diplomado 2. Gestión avanzada en CRM/CC, que celebran por una parte el **INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL**, que en lo sucesivo se denominará "**EL INSTITUTO**" representado en este acto por **MIGUEL ÁNGEL SERVÍN DIAGO**, en su carácter de Apoderado Legal y, por la otra parte el **INSTITUTO MEXICANO DE TELEMARKETING, S.C.**, en lo subsecuente "**EL PROVEEDOR**" representada por **MARÍA EUGENIA DE LA PAZ GARCÍA AGUIRRE**, en su carácter de Apoderado Legal, a quienes de manera conjunta se les denominará "**LAS PARTES**", al tenor de las Declaraciones y Cláusulas siguientes:

### **DECLARACIONES**

I.- "**EL INSTITUTO**", declara a través de su Apoderado 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 fracción IV de la Ley del Seguro Social.

I.3.- 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 Sentíes 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.- Jorge Albarrán Hernández, Titular de la División de Contratación de Activos y Logística de "**EL INSTITUTO**" interviene como Área Contratante en el procedimiento del cual se deriva el presente instrumento jurídico, de conformidad con lo establecido en los artículos 2 fracción I del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 69 último párrafo del Reglamento Interior del Instituto Mexicano del Seguro Social.

I.5.- La Licenciada María Arizmendi González, Titular de la Coordinación de Atención a Quejas y Orientación al Derechohabiente de "**EL INSTITUTO**" interviene en la firma del presente instrumento jurídico como Área Requirente en el procedimiento del cual se deriva este contrato, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 2º fracción II del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

I.6.- El Maestro Omar Alejandro Mejía Velázquez, Encargado de la División de Formación Estratégica en Atención y Orientación de "**EL INSTITUTO**" interviene en la firma del presente instrumento jurídico como Área Técnica en el procedimiento del cual se deriva este contrato, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 2º fracción III del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.



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

Contrato N°  
P5M0871  
Adjudicación Directa  
AA-019GYR019-N197-2015

I.7.- La Licenciada Claudia Zetina Pérez, Titular de la Coordinación Técnica de Atención y Orientación de "EL INSTITUTO" interviene como Administradora del presente contrato, responsable de dar seguimiento y verificar el cumplimiento de los derechos y obligaciones establecidos en este 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.

I.8.- Para el cumplimiento de sus funciones y la realización de sus actividades, requiere de la prestación del servicio de un Diplomado 2. Gestión avanzada en CRM/CC, solicitado por el 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, con número de folio 0000460182-2015 de fecha 26 de agosto de 2015, 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-N197-2015** con fundamento en lo dispuesto en los artículos 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 26 fracción III, 26 Bis fracción I, 28 fracción I, 42 y 46 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, 75 cuarto párrafo de su Reglamento y demás disposiciones legales aplicables en la materia.

I.11.- Con fecha 3 de septiembre de 2015 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 de Adjudicación del Procedimiento mencionado en la Declaración que antecede, adjudicando a "EL PROVEEDOR" el servicio que se detalla 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 jurídico, prevalecerá lo establecido en la solicitud respectiva.

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

II.-"EL PROVEEDOR", declara a través de su Apoderado Legal, que:

II.1.- Es una Sociedad Civil legalmente constituida, de conformidad con las leyes de los Estados Unidos Mexicanos, según consta en la Escritura Pública número 16,100, de fecha 31 de mayo de 1991, pasada ante la fe del Licenciado Armando Gálvez Pérez Aragón, Notario Público número 103 del Distrito Federal; inscrita en el Registro Público de Personas Morales Civiles del Distrito Federal, bajo el folio real número 24808, con la denominación "Instituto Mexicano de Telemarketing, A.C.". M



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

**Contrato N°  
P5M0871**  
Adjudicación Directa  
AA-019GYR019-N197-2015

**II.2.-** Mediante Escritura Pública número 19,286 de fecha 5 de octubre de 2000, otorgada ante la fe del Licenciado Jorge Rios Hellig, Notario Público número 115 del Distrito Federal; inscrita en la Dirección General del Registro Público de Personas Morales del Distrito Federal, en el folio mercantil número 24808, se hizo constar el cambio de denominación de la empresa para quedar establecido como **"Instituto Mexicano de Telemarketing, S.C."**

**II.3.-** Se encuentra representada para la celebración de este contrato, por María Eugenia de la Paz García Aguirre, quien acredita su personalidad en términos de la Escritura Pública número 19,286 de fecha 5 de octubre de 2000, otorgada ante la fe del Licenciado Jorge Rios Hellig, Notario Público número 115 del Distrito Federal; inscrita en la Dirección General del Registro Público de Personas Morales del Distrito Federal, en el folio mercantil número 24808 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.4.-** De acuerdo con sus estatutos, el objeto social consiste entre otras actividades, en proporcionar servicios de capacitación a personal gubernamentales, de la industria, la banca y otras empresas de servicios, a fin de actualizarles en las nuevas técnicas, métodos y procedimientos.

**II.5.-** Cuenta con los registros siguientes:

- Registro Federal de Contribuyentes: **IMT9105314J3.**
- Registro Patronal ante **"EL INSTITUTO"**: **Y62-21234 10-4.**

**II.6.-** Sus trabajadores se encuentran inscritos en el régimen obligatorio del Seguro Social, y al corriente en el pago de las cuotas obrero patronales a que haya lugar, conforme a lo dispuesto en la Ley del Seguro Social, cuyas constancias correspondientes debidamente emitidas por **"EL INSTITUTO"** exhibe para efectos de la suscripción del presente instrumento jurídico.

**II.7.-** 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.

En caso de que **"EL PROVEEDOR"** se encuentre en los supuestos señalados anteriormente, el contrato será nulo previa determinación de la autoridad competente de conformidad con lo establecido en el artículo 15 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

**II.8.-** Conforme a lo previsto en los artículos 57 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 107 de su Reglamento, **"EL PROVEEDOR"** en caso de 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.9.-** Reúne las condiciones de organización, experiencia, personal capacitado y demás recursos técnicos, humanos y económicos necesarios, así como con la capacidad legal suficiente para cumplir con las obligaciones que contrae por medio de este instrumento jurídico.

M  
A  
C  
B  
a



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

**Contrato N°**  
**P5M0871**

Adjudicación Directa  
AA-019GYR019-N197-2015

**II.10.-** Que para efectos legales y de notificación relacionados con el presente contrato en términos de lo establecido en el artículo 49 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, señala como domicilio para oír y recibir toda clase de notificaciones y documentos que deriven del presente contrato, el ubicado en Gabriel Mancera número 835, Colonia del Valle, Delegación Benito Juárez, Código Postal 03100, México, Distrito Federal; teléfono 5340-2290; correo electrónico: megarcia@imt.com.mx

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

### **CLÁUSULAS**

**PRIMERA.- OBJETO DEL CONTRATO.-** "EL INSTITUTO" requiere contratar de "EL PROVEEDOR" y éste se obliga a prestar el servicio de un Diplomado 2. Gestión avanzada en CRM/CC, cuyas características, alcances y especificaciones se describen en los **Anexos 2 (dos) y 3 (tres)** del presente instrumento jurídico.

**SEGUNDA.- IMPORTE DEL CONTRATO.-** Como contraprestación por la efectiva y satisfactoria prestación de los servicios objeto del presente contrato "EL INSTITUTO" pagará a "EL PROVEEDOR" la cantidad de **\$113,760.00 (CIENTO TRECE MIL SETECIENTOS SESENTA PESOS 00/100 M.N.)** más el Impuesto al Valor Agregado, dicha cantidad se ejercerá con base en los precios unitarios establecidos en el **Anexo 3 (tres)** del presente instrumento jurídico.

**"LAS PARTES"** convienen que el presente instrumento jurídico se celebra bajo la modalidad de precios fijos, de acuerdo a los precios unitarios pactados, por lo que el monto de los mismos no cambiará durante la vigencia de este contrato.

**TERCERA.- CONDICIONES DE PAGO.-** El pago se efectuará en una sola exhibición en Moneda Nacional, a más tardar dentro de los 20 (veinte) días naturales siguientes contados a partir de la entrega de la factura correspondiente, la cual deberá amparar los servicios que le hayan sido requeridos a "EL PROVEEDOR".

Para estos efectos, "EL PROVEEDOR" deberá entregar en las oficinas de la División de Trámite de Erogaciones, sita en calle Gobernador Tiburcio Montiel número 15 (esquina con Gómez Pedraza), Colonia San Miguel Chapultepec, Código Postal 11850, México, Distrito Federal, en días y horas hábiles, la documentación descrita en el siguiente punto, previa revisión de la misma por la Administradora del presente contrato.

**"EL PROVEEDOR"** deberá entregar los siguientes documentos:

- Original y copia del Comprobante Fiscal Digital por Internet (CFDI) de la factura electrónica que expida "EL PROVEEDOR" a nombre del Instituto Mexicano del Seguro Social, con domicilio fiscal en Avenida Paseo de la Reforma número 476, Colonia

*Handwritten signatures and initials:*  
M  
H  
D  
B  
24



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

Contrato N°  
P5M0871  
Adjudicación Directa  
AA-019GYR019-N197-2015

Juárez, Delegación Cuauhtémoc, Código Postal 06600, México, Distrito Federal, Registro Federal de Contribuyentes IMS-421231-I45, que reúna los requisitos fiscales, en la que se indiquen los servicios proporcionados, número de proveedor, número de contrato, número de fianza y denominación social de la Afianzadora, documentación que certifique el cumplimiento de los servicios a entera satisfacción de "EL INSTITUTO", avalada por la Administradora de este contrato.

- Original y copia del presente contrato.
- Copia de la garantía de cumplimiento del contrato (póliza de fianza).
- Nota de Crédito a favor de "EL INSTITUTO" por el importe de la sanción en caso de entrega extemporánea de los servicios contratados.

"EL PROVEEDOR" deberá expedir su factura en el esquema de facturación electrónica, Comprobante Fiscal Digital por Internet (CFDI) la recepción de las mismas será a través del Portal de Servicios a Proveedores, y deberán ser proporcionadas en su formato XML; la validez de las mismas será determinada durante la carga y únicamente las facturas fiscalmente validas serán procedentes para pago. "EL PROVEEDOR" deberá proporcionar a los administradores del contrato, una representación impresa de la misma que cumpla con las especificaciones normadas por el Servicio de Administración Tributaria (SAT), la representación impresa por sí misma no será sustento para pago si no se hace la carga del XML del cual se originó o si la misma no es una representación fiel del XML origen.

"EL PROVEEDOR" se obliga a no cancelar ante el Sistema de Administración Tributaria (SAT) los comprobantes fiscales digitales a favor de "EL INSTITUTO" previamente validados en el Portal de Servicios a Proveedores, salvo justificación y comunicación por parte del mismo al Administrador del presente contrato para su autorización expresa, debiendo este informar a las Áreas de Trámite de Erogaciones de dicha justificación y Reposición del comprobante fiscal digital en su caso.

"EL PROVEEDOR" acepta que "EL INSTITUTO" le efectuó el pago a través de transferencia electrónica, obligándose para tal efecto a proporcionar en su oportunidad el número de cuenta, CLABE, banco y sucursal a nombre de "EL PROVEEDOR".

El pago se realizará por medio de transferencia electrónica de fondos, a través del esquema electrónico interbancario que "EL INSTITUTO" tiene en operación, para tal efecto. "EL PROVEEDOR" se obliga a proporcionar en su oportunidad el número de cuenta, clabe, banco y sucursal a nombre de "EL PROVEEDOR" a menos que éste acredite en forma fehaciente la imposibilidad para ello.

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).

M  
H  
J  
R  
a



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

Contrato N°  
P5M0871

Adjudicación Directa  
AA-019GYR019-N197-2015

En caso de que **“EL PROVEEDOR”** presente su (CFDI) o factura con errores o deficiencias, conforme a lo previsto en los artículos 89 y 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 de la misma, indicará por escrito a **“EL PROVEEDOR”** las deficiencias o errores que deberá corregir. El periodo que transcurra a partir de la entrega del citado escrito y hasta que **“EL PROVEEDOR”** presente las correcciones no se computará dentro del plazo estipulado para el pago.

**“EL PROVEEDOR”** para efectos de transferir los derechos de cobro deberá contar con el consentimiento de **“EL INSTITUTO”** para lo cual 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 caso de que **“EL PROVEEDOR”** celebre Contrato de cesión de derechos de cobro a través de factoraje financiero conforme al Programa de Cadenas Productivas de Nacional Financiera, S.N.C. Institución de Banca de Desarrollo.

En caso de que **“EL PROVEEDOR”** reciba pagos en exceso, deberá reintegrar las cantidades pagadas en exceso, más los intereses correspondientes, conforme a la tasa que establezca la Ley de Ingresos de la Federación, en los casos de prórroga para el pago de créditos fiscales. Los intereses se calcularán sobre las cantidades pagadas en exceso y se computarán por días naturales desde la fecha de su entrega hasta la fecha en que se pongan efectivamente las cantidades a disposición de **“EL INSTITUTO”**.

El pago de los servicios quedará condicionado al descuento que **“EL INSTITUTO”** efectuará a **“EL PROVEEDOR”** por concepto de penas convencionales y/o deductivas aplicables, en el entendido de que en el supuesto de que sea rescindido el contrato, no procederá el cobro de dichas penalizaciones ni deducciones, ni la contabilización de las mismas para hacer efectiva la garantía de cumplimiento, de conformidad con lo establecido por el artículo 95 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público

**CUARTA.- PLAZO, LUGAR Y CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.-“EL PROVEEDOR”** se obliga a prestar a **“EL INSTITUTO”** el servicio que se menciona en la Cláusula Primera del presente instrumento jurídico, conforme a lo establecido en el **Anexo 2 (dos)** del presente contrato y de acuerdo a lo siguiente:

**PLAZO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.- “LAS PARTES”** convienen en que el plazo de prestación del servicio iniciará el 4 de septiembre y concluye el 28 de noviembre de 2015, el cual es dirigido a personal adscrito a la Coordinación de Atención a Quejas y Orientación al Derechohabiente de Nivel Central, de acuerdo a lo establecido en el Anexo Técnico que se integra al **Anexo 2 (dos)** del presente contrato. Lo anterior conforme a lo previsto en los artículos 46 de Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 84 de su Reglamento.

M  
B  
D  
24  
B



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

Contrato N°  
P5M0871  
Adjudicación Directa  
AA-019GYR019-N197-2015

**LUGAR.-** El diplomado objeto del presente contrato se realizarán las instalaciones de “**EL PROVEEDOR**”.

**CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.-** “**EL PROVEEDOR**” se obliga a prestar el servicio que se menciona en la Cláusula Primera del presente instrumento jurídico, cuyas características, alcances, especificaciones, entregables y demás condiciones se encuentran establecidas en el Anexo Técnico y Términos y Condiciones, mismos que se agregan al **Anexo 2 (dos)** del presente contrato, en relación con los siguientes rubros, que se enuncian, sin limitar:

- Descripción del servicio.
- Desarrollo del Diplomado.
- Constancia de Entrega.

Cabe resaltar que mientras no se cumpla con las condiciones de la prestación del servicio establecidas, no se dará por aceptado el servicio.

**QUINTA.- VIGENCIA.-** Las partes convienen en que la vigencia del presente contrato comprenderá a partir de la fecha de su firma y hasta el 31 de diciembre de 2015.

**SEXTA.- TRANSFERENCIA DE DERECHOS DE COBRO.-** “**EL PROVEEDOR**” se obliga a no transferir o ceder por ningún título, en forma total o parcial, a favor de cualquier otra persona física o moral, sus derechos y obligaciones que se deriven del presente contrato; a excepción de los derechos de cobro, debiendo en este caso, solicitar por escrito el consentimiento de “**EL INSTITUTO**” a través del Administrador del contrato, para tal efecto.

“**EL PROVEEDOR**” deberá presentar la solicitud correspondiente dentro de los 5 (cinco) días naturales anteriores a la fecha de pago programada, a la que deberá adjuntar una copia de los contra-recibos cuyo importe transfiere, y demás documentos sustantivos de dicha transferencia, lo cual será necesario para efectuar el pago correspondiente.

Si con motivo de la transferencia de los derechos de cobro solicitada por “**EL PROVEEDOR**” se origina un retraso en el pago, no procederá el pago de los gastos financieros a que hace referencia el artículo 51 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

**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. Para tal fin debe contar con una Póliza de Seguro, como se indica en el Anexo Técnico incluido en el **Anexo 2 (dos)**.

M  
H  
B  
P



**INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL.**  
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN  
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN  
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y  
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

Contrato N°  
P5M0871  
Adjudicación Directa  
AA-019GYR019-N197-2015

**OCTAVA.- CONTRIBUCIONES.-** 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 (IVA) de acuerdo a lo establecido en las disposiciones fiscales vigentes en la materia.

**"EL PROVEEDOR"** en su caso, cumplirá con la inscripción de sus trabajadores en el régimen obligatorio del Seguro Social, así como con el pago de las cuotas obrero patronales a que haya lugar, conforme a lo dispuesto en la Ley del Seguro Social. **"EL INSTITUTO"** a través del Área fiscalizadora competente podrá verificar en cualquier momento el cumplimiento de dicha obligación.

**"EL PROVEEDOR"** podrá solicitar a **"EL INSTITUTO"** a través del Área competente, por escrito y previo al cobro de cualquier factura, que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 40 B último párrafo de la Ley del Seguro Social, en el supuesto que durante la vigencia del presente contrato, se generen cuentas por liquidar a su cargo, líquidas y exigibles a favor de **"EL INSTITUTO"** le sean aplicados como descuento en los recursos que le corresponda percibir con motivo del presente instrumento jurídico, contra los adeudos que, en su caso, tuviera por concepto de cuotas obrero patronales.

**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.

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 jurídico 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.

Lo anterior de conformidad a lo establecido en el artículo 45 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

**DÉCIMA.- GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO.-** **"EL PROVEEDOR"** se obliga a entregar a más tardar dentro de los 10 (diez) días naturales posteriores a la firma de este instrumento jurídico, en términos del artículo 48 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, una garantía de cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones a su cargo derivadas del presente Contrato, mediante fianza expedida por

Página 8 de 15

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

Este Instrumento Jurídico fue elaborado de conformidad con el formato y condiciones de los documentos correspondientes al procedimiento de contratación del IMSS.

M  
M  
M  
M  
M



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

Contrato N°  
P5M0871  
Adjudicación Directa  
AA-019GYR019-N197-2015

compañía autorizada en los términos de la Ley de Instituciones de Seguros y 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)**, en la División de Contratos, ubicada en calle Durango número 291, 10º. Piso, Colonia Roma Norte, Código Postal 06700, Delegación Cuauhtémoc, 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.

**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 del presente contrato en los casos siguientes:

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

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 SEGUNDA.- PENAS CONVENCIONALES.-** De conformidad con lo establecido en el artículo 53 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, la pena convencional aplicable a **"EL PROVEEDOR"**, por atraso en el cumplimiento de la prestación del servicio será del 2.5% (dos punto cinco por ciento) por cada día natural de atraso, sobre el valor total de lo incumplido sin considerar el Impuesto al Valor Agregado, en los siguientes supuestos:

- En caso de que **"EL PROVEEDOR"** no realice el diplomado conforme a las fechas estipuladas.



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

Contrato N°  
P5M0871

Adjudicación Directa  
AA-019GYR019-N197-2015

- En caso de que **"EL PROVEEDOR"** no cumpla con los entregables conforme al tiempo estipulado en el Anexo Técnico que se integra al **Anexo 2 (dos)** del presente contrato.

La pena convencional por atraso, se calculará por cada día de incumplimiento, de acuerdo con el porcentaje de penalización establecido, aplicado al valor de los servicios prestados con atraso y de manera proporcional al importe de la garantía de cumplimiento que corresponda a la partida que se trate. La suma de las penas convencionales no deberá exceder el importe de dicha garantía.

La Administradora del presente contrato será la encargada de realizar el trámite de la aplicación de las penas convencionales, objeto del servicio y de comunicar los incumplimientos cuando así lo amerite el caso.

**"EL PROVEEDOR"** autoriza a descontar las cantidades que resulten de aplicar las sanciones señaladas en párrafos anteriores, sobre los pagos que a él deberán de cubrirse, durante el período en que incurra y/o se mantenga el incumplimiento con motivo de la prestación del servicio.

**"EL INSTITUTO"** descontará 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 de **"EL INSTITUTO"**.

**DÉCIMA TERCERA.- DEDUCCIONES.-** En términos de los artículos 53 Bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 97 de su Reglamento, el **"INSTITUTO"** aplicará una deductiva por concepto de calidad en el servicio, equivalente al 10% (diez por ciento), sobre el valor total del contrato, sin considera el Impuesto al Valor Agregado, en el supuesto que el instructor obtenga un promedio general menor a 6 (seis) puntos de la evaluación realizada por los participantes (1CA0-009-006) "Evaluación instructor/a-capacitación/formación".

**DÉCIMA CUARTA.- TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO.-** De conformidad con lo establecido en los artículos 54 Bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 102 de su Reglamento, **"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

Página 10 de 15

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 realiza.

M  
A  
B  
C  
D  
E  
F  
G  
H  
I  
J  
K  
L  
M  
N  
O  
P  
Q  
R  
S  
T  
U  
V  
W  
X  
Y  
Z



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

**Contrato N°**  
**PSM0871**  
Adjudicación Directa  
AA-019GYR019-N197-2015

La terminación anticipada del presente contrato se sustentará mediante dictamen que precise las razones o las causas justificadas que den origen a la misma. Los gastos no recuperables por la terminación anticipada serán pagados siempre que éstos sean razonables, estén comprobados y se relacionen directamente con el presente instrumento jurídico.

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

1. Cuando no entregue la garantía de cumplimiento del contrato, dentro del término de 10 (diez) días naturales posteriores a la firma del mismo;
2. Cuando incurra en falta de veracidad total o parcial respecto a la información proporcionada para la celebración del presente Contrato.
3. Cuando se incumpla, total o parcialmente, con cualquiera de las obligaciones establecidas en el Contrato y sus anexos.
4. Cuando se compruebe que **“EL PROVEEDOR”** haya prestado el servicio con alcances o características distintas a las pactadas.
5. Cuando se transmitan total o parcialmente, bajo cualquier título y a favor de otra persona física o moral, los derechos y obligaciones a que se refiere el presente documento, con excepción de los derechos de cobro, previa autorización de **“EL INSTITUTO”**
6. Si la autoridad competente declara el concurso mercantil o cualquier situación análoga o equivalente que afecte el patrimonio de **“EL PROVEEDOR”**.
7. Cuando de manera reiterativa y constante **“EL PROVEEDOR”** sea sancionado con penalizaciones sobre el mismo concepto de los servicios que proporciona y con ello se afecten los intereses de **“EL INSTITUTO”**.
8. Cuando las sanciones por penalizaciones y deductivas superen el monto de la fianza.
9. Cuando se situó en alguno de los supuestos previstos en el artículo 50 de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
10. Si **“EL PROVEEDOR”** no permite a **“EL INSTITUTO”** la administración y verificación a que se refiere la Cláusula Vigésima Primera del presente contrato.

**DÉCIMA SEXTA.- RESCISIÓN ADMINISTRATIVA DEL CONTRATO.- “EL INSTITUTO”** en términos de lo dispuesto en el artículo 54 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, 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 siguiente:

- 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

M  
M  
M  
M  
M



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

Contrato N°  
P5M0871

Adjudicación Directa  
AA-019GYR019-N197-2015

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 presente contrato, deberá estar 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 aplicará las penas convencionales y/o deducciones, ni su contabilización para hacer efectiva la garantía de cumplimiento de este instrumento jurídico.

En caso de que **"EL INSTITUTO"** determine dar por rescindido el presente contrato, se deberá formular y notificar un finiquito dentro de los **20 (veinte)** días naturales siguientes a la fecha en que se notifique la rescisión, de conformidad con el artículo 99 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, en el que se hagan constar los pagos que, en su caso, deba efectuar **"EL INSTITUTO"** por concepto del servicio prestado por **"EL PROVEEDOR"**, hasta el momento en que se determine la rescisión administrativa.

Iniciado un procedimiento de conciliación **"EL INSTITUTO"** bajo su responsabilidad podrá suspender el trámite del procedimiento de rescisión.

Si previamente a la determinación de dar por rescindido este contrato, **"EL PROVEEDOR"** cumple con las condiciones de la prestación los servicios, el procedimiento iniciado quedará sin efectos, 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 presente 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 presente 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.

*[Handwritten signatures and initials]*



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

Contrato N°  
P5M0871

Adjudicación Directa  
AA-019GYR019-N197-2015

**DÉCIMA SÉPTIMA.- SUSPENSIÓN DEL CONTRATO.-** En caso fortuito o fuerza mayor, bajo su responsabilidad, **“EL INSTITUTO”** podrá suspender la prestación del servicio en términos del artículo 55 Bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, en cuyo caso únicamente se pagarán aquéllos que hubiesen sido efectivamente prestados.

Cuando la suspensión obedezca a causas imputables a **“EL INSTITUTO”** se pagarán previa solicitud de **“EL PROVEEDOR”** los gastos no recuperables de conformidad con el artículo 102 fracción II, del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, para lo cual deberá presentar su solicitud a **“EL INSTITUTO”** para su revisión y validación, una relación pormenorizada de los gastos, los cuales deberán estar debidamente justificados, sean razonables, se relacionen directamente con el objeto del contrato y a entera satisfacción del Administrador del presente Contrato.

**DÉCIMA OCTAVA.- RELACIÓN LABORAL.-** **“LAS PARTES”** convienen en que **“EL INSTITUTO”** no adquiere ninguna obligación de carácter laboral para con **“EL PROVEEDOR”** ni para con los trabajadores que el mismo contrate para la realización del objeto del presente instrumento jurídico, toda vez que dicho personal depende exclusivamente de **“EL PROVEEDOR”**.

Por lo anterior, no se le considerará a **“EL INSTITUTO”** como patrón, ni aún sustituto, y **“EL PROVEEDOR”** expresamente lo exime de cualquier responsabilidad de carácter civil, fiscal, de seguridad social, laboral o de otra especie, que en su caso pudiera llegar a generarse.

**“EL PROVEEDOR”** se obliga a liberar a **“EL INSTITUTO”** de cualquier reclamación de índole laboral o de seguridad social que sea presentada por parte de sus trabajadores, ante las autoridades competentes.

**DÉCIMA NOVENA.- PROCEDIMIENTO DE CONCILIACIÓN.-** En cualquier momento durante la vigencia del presente Contrato, **“EL PROVEEDOR”** o **“EL INSTITUTO”** podrán presentar ante el Órgano Interno de Control en **“EL INSTITUTO”** solicitud de conciliación por desavenencias, derivadas del presente instrumento jurídico, conforme a lo dispuesto por la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y su Reglamento.

La solicitud se presentará mediante escrito, el cual contendrá los requisitos contenidos en el artículo 15 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, además hará referencia al número de Contrato, al servidor público encargado de su administración, objeto, vigencia y el monto del Contrato, señalando, en su caso, sobre la existencia de convenios modificatorios, debiendo adjuntar copia de los instrumentos consensuales debidamente suscritos.

**VIGÉSIMA.- MODIFICACIONES.-** De conformidad con lo establecido en los artículos 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 entregar, 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.

M  
A  
B  
C



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

**Contrato N°**  
**P5M0871**  
Adjudicación Directa  
AA-019GYR019-N197-2015

**PRÓRROGAS.-** Asimismo se podrán acordar prórrogas al plazo originalmente pactado por caso fortuito, fuerza mayor o por causas atribuibles a **“EL INSTITUTO”**, lo cual deberá estar debidamente acreditado en el expediente de contratación respectivo. **“EL PROVEEDOR”** puede solicitar la modificación del plazo originalmente pactado cuando se actualicen y se acrediten los supuestos de caso fortuito o de fuerza mayor.

Cualquier modificación a los derechos y obligaciones estipuladas por **“LAS PARTES”** en el presente contrato, deberá formalizarse mediante convenio y por escrito, mismo que será suscrito por los servidores públicos que lo hayan hecho en el contrato, quienes los sustituyan o estén facultados para ello.

**VIGÉSIMA PRIMERA.- ADMINISTRACIÓN Y VERIFICACIÓN.-** Será responsabilidad del servidor público indicado en el apartado de Declaraciones de **“EL INSTITUTO”** de este instrumento jurídico, administrar y verificar el cumplimiento del presente contrato; de conformidad con lo establecido en el penúltimo y último párrafo del artículo 84 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

En el caso de que se lleve a cabo un relevo institucional temporal o permanente de dicho servidor público, tendrá carácter de **ADMINISTRADOR DEL CONTRATO** la persona que lo sustituya en el cargo.

**VIGÉSIMA SEGUNDA.- 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, Términos y Condiciones”
- Anexo 3 (tres)** “Propuesta Técnico-Económica y Acta de Adjudicación”
- Anexo 4 (cuatro)** “Formato Póliza de Fianza de Cumplimiento del Contrato”

**VIGÉSIMA TERCERA.- 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, y supletoriamente, al Código Civil Federal, a la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, al Código Federal de Procedimientos Civiles y demás ordenamientos aplicables en la materia.

**VIGÉSIMA CUARTA.- JURISDICCIÓN.-** Para la interpretación y cumplimiento de este instrumento jurídico, 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.

M  
A  
O  
B  
2



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

Contrato N°  
**P5M0871**  
Adjudicación Directa  
AA-019GYR019-N197-2015

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 día **18 de septiembre de 2015**, quedando un ejemplar en poder de **"EL PROVEEDOR"** y los restantes en poder de **"EL INSTITUTO"**.

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

\_\_\_\_\_  
**MIGUEL ÁNGEL SERVÍN DIAGO**  
Apoderado Legal

**"EL PROVEEDOR"**  
INSTITUTO MEXICANO DE TELEMARKETING, S.C.

\_\_\_\_\_  
**MARÍA EUGENIA DE LA PAZ GARCÍA AGUIRRE**  
Apoderado Legal

**ÁREA CONTRATANTE**

**ÁREA REQUIRENTE**

  
\_\_\_\_\_  
**JORGE ALBARRÁN HERNÁNDEZ**  
Titular de la División de Contratación de Activos y  
Logística

  
\_\_\_\_\_  
**LICENCIADA MARÍA ARIZMENDI GONZÁLEZ**  
Titular de la Coordinación de Atención a Quejas y  
Orientación al Derechohabiente

**ÁREA TÉCNICA**

**ADMINISTRADORA DEL CONTRATO**

  
\_\_\_\_\_  
**MAESTRO OMAR ALEJANDRO MEJÍA  
VELÁZQUEZ**

Encargado de la División de Formación Estratégica  
en Atención y Orientación

  
\_\_\_\_\_  
**LICENCIADA CLAUDIA ZETINA PÉREZ**  
Titular de la Coordinación Técnica de Atención y  
Orientación

Las firmas que anteceden, forman parte del Contrato número **P5M0871** celebrado entre el **INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL** y el **INSTITUTO MEXICANO DE TELEMARKETING, S.C.**, de fecha 18 de septiembre de 2015.

ASS/AAL/UEAC  


Página 15 de 15

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.



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

**Contrato N°**  
**P5M0871**  
Adjudicación Directa  
AA-019GYR019-N197-2015

## **ANEXO 1 (UNO)**

**“DICTAMEN DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL PREVIO”**

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

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

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.



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

DIRECCION DE FINANZAS
UNIDAD DE OPERACION FINANCIERA
COORDINACION DE PRESUPUESTO E INFORMACION PROGRAMATICA
DICTAMEN DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL PREVIO

0045

FOLIO: 0000460182-2015

- Dictamen de Inversión
[X] Dictamen de Gasto

Dependencia Solicitante: 09 Distrito Federal Nivel Central

099001 Oficinas Centrales

400090 Departamento Administrativo

Concepto: OFICIO 1894 DEL 26/08/2015 PARA EL SERVICIO DENOMINADO "DIPLOMADO II, GESTIÓN AVANZADA EN CRM/CC".

Fecha Elaboración: 26/08/2015

Total Comprometido (en pesos): \$ 131,961.60
Cuenta: 42060257 CUOTAS P/CAPACITACION EXTERNA Unidad de Información: 099001 Centro de Costos: 4B2000

Table with 12 columns (ENE to DIC) and 2 rows (COMPROMETIDO MENSUAL and DISPONIBLE) showing monthly budget data.

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

Jefe de la División de Gestión Presupuestaria

Table with 3 columns: DIA, MES, AÑO. Below it: DICTAMINADO DEFINITIVO

DICTAMEN DEFINITIVO
CONTRATO No.
IMPORTE DEFINITIVO (EN PESOS): \$ .00

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
COORDINACION DE PRESUPUESTO E INFORMACION PROGRAMATICA
DIVISION DE GESTION
PRESUPUESTARIA
CERTIFICACION
PRESUPUESTAL

Clave: 6170-009-001

Handwritten signature



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

**Contrato N°**  
**P5M0871**  
Adjudicación Directa  
AA-019GYR019-N197-2015

## **ANEXO 2 (DOS)**

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

# **ANEXOS**

## **DIVISION DE CONTRATOS**

**EL PRESENTE ANEXO CONSTA DE 12 HOJAS INCLUYENDO ESTA CARÁTULA**

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.



## ANEXO TÉCNICO

004

### PARA LA CONTRATACIÓN DEL DIPLOMADO "DIPLOMADO 2 "GESTIÓN AVANZADA EN CRM / CC"

#### DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Se requiere de un diplomado que proporcione a los ejecutivos responsables de las relaciones Empresa -Cliente, un conocimiento integral sobre los aspectos clave a considerar en sus equipos de trabajo para ser más competitivos y lograr una mejor integración a los objetivos estratégicos de las empresas - instituciones y tomar mejores decisiones y lograr crecimiento y desarrollo profesional.

Modalidad: Diplomado presencial.

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

Participantes: 3 personas.

Desarrollo: Los 3 participantes, se integrarán en un grupo.

Duración: 108 horas, viernes de 17:30 a 21:30 y sábados de 9:00 a 14:00 hrs.

Lugar: El diplomado se realizará, en las instalaciones del proveedor.

Fecha: Se impartirá del 04 de Septiembre al 28 de Noviembre del 2015.

#### DESARROLLO DEL DIPLOMADO

##### Objetivo general del diplomado

Proporcionar a los ejecutivos responsables de las relaciones Empresa-Cliente, un conocimiento integral sobre los aspectos clave a considerar en sus equipos de trabajo para ser más competitivos y lograr una mejor integración a los objetivos estratégicos de las empresas - instituciones y tomar mejores decisiones y lograr crecimiento y desarrollo profesional.

##### Resultados esperados:

Actualizar conocimiento y reflejarlos en sus áreas de responsabilidad en los principales temas de la industria y ser más competitivos.

ANEXOS

DIVISION DE CONTRATOS



0042

Intercambiar experiencias con los colegas participantes e instructores expertos de la industria.

El proveedor entregará a los participantes que acrediten el Diplomado, un documento con validez oficial.

#### Mecanismos de evaluación:

Desde el inicio del diplomado, hasta el final del mismo en periodos mensuales, habrá un monitor por parte de la División de Formación Estratégica en Atención y Orientación, quien:

- ✓ Supervisará en conjunto con los participantes que el diplomado se imparta en tiempo y forma, generando al final del mismo un reporte de seguimiento, en el que se indique los módulos impartidos por el proveedor.
- ✓ Aplicará a los participantes una evaluación al instructor (1CA0-009-006) "Evaluación instructor/a-capacitación/formación".

#### Temario:

##### Módulo I

#### Estrategias para el Desarrollo del Talento Humano

##### Objetivo

Mantener los más altos niveles de compromiso y productividad en el personal a su cargo, dentro de un clima laboral adecuado a las características y políticas de la empresa, apoyándolo permanentemente con orientación, capacitación y entrenamiento.

- ✓ Gestión estratégica del capital humano
- ✓ Estrategias de atracción y retención del talento
- ✓ Imagen ejecutiva
- ✓ Comunicación efectiva
- ✓ Cultura organizacional
- ✓ Desarrollo organizacional, evaluación del desempeño
- ✓ Formación de equipos de alto rendimiento
- ✓ Programa de formación de líderes para mandos medios y altos
- ✓ Liderazgo y prácticas de motivación
- ✓ Modelo de compensación y beneficios
- ✓ Relaciones Laborales, marco legal
- ✓ Responsabilidad social
- ✓ Planes de sucesión

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

**Módulo II**  
**Soluciones TI (Redes Sociales Multimedia).**

**Objetivo**

Conocer las tendencias en tecnología de punta en la industria con la finalidad de que permitan tomar decisiones al interpretarias y determinar las más convenientes en función de los objetivos de la dirección de la empresa / institución.

- ✓ Tendencias globales
- ✓ Soluciones de TI Tecnología de Información de Inbound y Outbound
- ✓ Características de los productos líderes
- ✓ Administración estratégica de Información, Bases de Datos
- ✓ Seguridad Informática y planes de continuidad
- ✓ Seguridad y gestión de la información
- ✓ Arquitectura y soluciones "on demand"
- ✓ Comunicaciones IP
- ✓ Centro de Contacto Virtual
- ✓ Soluciones CRM / Software

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

**Módulo III.-**  
**Control de Gestión (Balanced Scorecard)**

**Objetivo**

Establecer y dar seguimiento a los parámetros de medición y control del desempeño y efectuar los ajustes y medidas correctivas necesarias con oportunidad para alcanzar las metas y objetivos preestablecidos, propiciando las mejores prácticas para incrementar la productividad y competitividad CC/CC.

- ✓ Breve repaso de planeación estratégica
- ✓ Concepto de Balanced Scorecard y sus cuatro dimensiones.
- ✓ Perspectiva financiera, mercado, procesos y capital intangible
- ✓ Vinculación de los indicadores clave con la estrategia.
- ✓ Las relaciones causa – efecto.
- ✓ Los inductores de la actuación. (metas, recompensas, reconocimientos).
- ✓ La vinculación con las finanzas.
- ✓ Diseño e implantación de un Balanced Scorecard.

**Módulo IV.-**

MÉXICO

GOBIERNO DE LA REPÚBLICA



DIRECCIÓN JURÍDICA  
UNIDAD DE ASUNTOS CONSULTIVOS Y  
DE ORIENTACIÓN AL DERECHO HABIENTE  
COORDINACIÓN DE ATENCIÓN A QUEJAS  
Y ORIENTACIÓN AL DERECHO HABIENTE  
COORDINACIÓN TÉCNICA DE ATENCIÓN  
Y ORIENTACIÓN  
DIVISIÓN DE FORMACIÓN ESTRATÉGICA  
EN ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN



## Mejores Prácticas en la Gestión de CC

### Objetivo

Conocer, determinar e implementar las mejores prácticas en los diferentes procesos administrativos y de operación de CC/CC, apegándose a las normas reconocidas por la industria para lograr la certificación.

- ✓ Modelo de Gestión y Certificación NECC
- ✓ La experiencia del Cliente CEM
- ✓ Análisis y Gestión de la Voz del Cliente
- ✓ Nuevos modelos de arquitectura del área de calidad
- ✓ Sistemas de información y retroalimentación dinámicos
- ✓ Mejora continua

### Módulo V.-

#### Finanzas, Evaluación de Proyectos de CC

### Objetivo

Interpretar la información financiera base para la toma de decisiones, analizar estudios de factibilidad en proyectos de inversión.

Optimizar los recursos.

- ✓ Importancia de la Información financiera.
- ✓ Estados financieros, estructura y conceptos que los integran (breve).
- ✓ El análisis financiero.
- ✓ Evaluación de proyectos, estudios de factibilidad.
- ✓ Taller de evaluación de proyectos de inversión (casos).
- ✓ Flujo de efectivo; planeación y presupuesto.
- ✓ Valor del dinero en el tiempo, tiempo de recuperación de la inversión.
- ✓ Recuperación de inversión (ROI), Tasas internas de retorno (TIR), VPN, VF.
- ✓ Recuperación de cartera.
- ✓ Recuperación de la inversión (ROI)
- ✓ Tasa interna de retorno (TIR)
- ✓ Estudios de factibilidad
- ✓ Recuperación de cartera

## ANEXOS

### DIVISION DE CONTRATOS

### Módulo VI

#### Estrategias Directivas y Operativas / CRM

### Objetivo

Dotar a los ejecutivos responsables de la función de interacción con clientes con los conocimientos y habilidades que les permitan mejorar la efectividad de sus equipos de trabajo a fin de alcanzar los resultados establecidos por la dirección general.



0038

- ✓ Estructura, Valor y Cultura del Centro de Contacto
- ✓ Definición de la estrategia y establecimiento de objetivos
- ✓ Análisis de la situación actual de la empresa y del mercado
- ✓ Adopción, Implementación, Medición y Optimización del CRM
- ✓ Gestión y Optimización de la Información del cliente: Indicadores clave
- ✓ Planeación de capacidad, expansión....
- ✓ Reingeniería de Procesos adaptados al cliente: insourcing vs out sourcing
- ✓ La automatización de la Fuerza de Ventas
- ✓ Diseño y Operación de Campañas
- ✓ Estrategias de contacto con el cliente a través de medios alternativo
- ✓ Establecimiento de planes y programas
- ✓ Planeación de benchmarks e identificación de mejores prácticas
- ✓ Análisis de Casos Prácticos.
- ✓ Seguimiento y ajustes BSC.
- ✓ Riesgos del BSC

**ADMINISTRADORA DEL  
CONTRATO**

Lic. Claudia Zetina Pérez  
Titular de la Coordinación Técnica  
de Atención y Orientación

**ÁREA TÉCNICA**

Mtro. Omar Alejandro Mejía Velázquez  
Encargado de la División de Formación  
Estratégica en Atención y Orientación

Fecha de emisión

19 de agosto de 2015

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



**TÉRMINOS Y CONDICIONES  
PARA LA CONTRATACIÓN DEL DIPLOMADO  
"DIPLOMADO 2 "GESTIÓN AVANZADA EN CRM / CC"**

**1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO**

Se requiere de un diplomado que proporcione a los ejecutivos responsables de las relaciones Empresa -Cliente, un conocimiento integral sobre los aspectos clave a considerar en sus equipos de trabajo para ser más competitivos y lograr una mejor integración a los objetivos estratégicos de las empresas - instituciones y tomar mejores decisiones y lograr crecimiento y desarrollo profesional.

**2. FUNDAMENTO LEGAL DE LA CONTRATACIÓN**

La contratación de servicio se llevará a cabo con fundamento en el Artículo 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y en el Artículo 42 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

**3. PLAZO Y CONDICIONES DE ENTREGA**

El plazo de la prestación del servicio inicia el 04 de septiembre y concluye el 28 de noviembre de 2015, dirigido a personal adscrito a la Coordinación de Atención a Quejas y Orientación al Derechohabiente de Nivel Central, de acuerdo a lo establecido en el anexo técnico correspondiente.

**4. VIGENCIA DEL CONTRATO**

La vigencia se establecerá a partir de la firma del contrato hasta el 31 de diciembre del año 2015.

**5. LUGAR**

El diplomado se realizará, en las instalaciones del proveedor.

**6. ADMINISTRACIÓN DEL CONTRATO**

La responsable de la administración del contrato, es la Lic. Claudia Zetina Pérez, Titular de la Coordinación Técnica de Atención y Orientación.

**ANEXOS  
DIVISION DE CONTRATOS**



0030

## 7. CONSTANCIA DE ENTREGA

A la entrega del reporte grupal de resultados, la administradora del contrato, procederá a realizar un Acta de Hechos, en la que intervendrán un representante por parte del proveedor y la Lic. Claudia Zetina Pérez, Titular de la Coordinación de Atención y Orientación como administradora del contrato, para asentar las condiciones en que se brindaron los servicios.

El proveedor al término de la prestación del servicio entregará a los participantes que acrediten el diplomado, un documento con validez oficial.

La administradora del contrato, enviará un oficio a la Coordinación Técnica de Contratos e Investigación de Mercado, informando si la contratación se realizó en tiempo y forma.

## 8. GARANTÍA Y CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES

El proveedor, para garantizar el cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones estipuladas en el contrato adjudicado, deberá presentar fianza expedida por una afianzadora debidamente constituida, en términos de la Ley Federal de Instituciones de Fianzas, por un importe equivalente al 10% (diez por ciento) del monto total del contrato, sin considerar el IVA, a favor del Instituto Mexicano del Seguro Social. La garantía deberá presentarse dentro de los términos establecidos en el artículo 48 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

### 8.1 DEVOLUCIÓN DE LA GARANTÍA

- La liberación de la garantía relativa al cumplimiento del contrato, podrá realizarse una vez que haya transcurrido el plazo de garantía indicado, a solicitud expresa por escrito en papel membretado del proveedor, a la División de Contratos, de la Coordinación Técnica de Contratos e Investigación de Mercado, quien autorizará la devolución o cancelación de la póliza de fianza correspondiente. Dicha autorización se entregará al proveedor, siempre que demuestre haber cumplido con la totalidad de las obligaciones adquiridas por virtud del presente contrato.
- La garantía de cumplimiento a las obligaciones del contrato, únicamente podrá ser liberada mediante autorización que sea emitida por escrito por parte del Instituto Mexicano del Seguro Social.



## ANEXOS DIVISION DE CONTRATOS

0035

### 8.2 EJECUCIÓN DE LA GARANTÍA

Se hará efectiva la garantía relativa al cumplimiento del contrato:

- Cuando el proveedor incumpla con cualquiera de las obligaciones establecidas en el contrato que se celebre.
- Cuando se rescinda el contrato.
- 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 contrato respectivo.
- La ejecución de la garantía de cumplimiento del contrato, será proporcional al monto de las obligaciones incumplidas

### 9. PRECIOS

Los precios ofertados serán fijos durante la vigencia del contrato.

### 10. CONDICIONES DE PAGO

El pago se efectuará en una sola exhibición en moneda nacional, a más tardar dentro de los 20 (veinte) días naturales siguientes contados a partir de la entrega de la factura correspondiente, la cual deberá amparar los servicios que le hayan sido requeridos al proveedor.

Por no tratarse de una convocatorias a la licitación pública o la invitación a cuando menos tres personas, no se otorgará anticipo, lo anterior conforme a lo establecido en las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios numeral 60,

Para estos efectos, el proveedor deberá entregar en la División de Trámite de Erogaciones, cita en la calle de Durango 167, piso 3, colonia Roma, Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06700, México D.F. en días y horas hábiles, los siguientes documentos:

- Original y copia del Comprobante Fiscal Digital por internet (CFDI) de la factura electrónica que expida el proveedor a nombre del Instituto Mexicano del Seguro Social, con dirección en Avenida Paseo de la Reforma Número 476, Colonia Juárez Delegación Cuauhtémoc C.P. 06600, México D.F., con

B



0034

R.F.C. IMS421231-I45, que reúna los requisitos fiscales, en la que indiquen los servicios proporcionados y el número de contrato que ampara dichos servicios, documentación que certifique la entrega a entera satisfacción del Instituto, avalada por la administradora del contrato.

- o Original y copia del contrato suscrito con el Instituto.
- o Nota de crédito a favor del Instituto Mexicano del Seguro Social, por el importe de la sanción, en caso de entrega extemporánea de los servicios contratados.

En caso de que el proveedor presente su factura con errores o deficiencias, estos se le harán saber por parte del Instituto, dentro del término estipulado para ello y el plazo de pago se ajustará en términos del artículo 89 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público vigente.

El pago del servicio quedará condicionado, en su caso, proporcionalmente al pago que el proveedor deba efectuar por concepto de penas convencionales. El pago al que se refieren los párrafos anteriores, se realizará contra la entrega del servicio descrito en el anexo técnico.

## ANEXOS

### 11. CAUSALES DE RESCISIÓN DEL CONTRATO DIVISION DE CONTRATOS

- o Cuando no entregue la póliza de garantía de cumplimiento del contrato, dentro del término de 10 (diez) días naturales posteriores a la firma del mismo.
- o Cuando se compruebe que el proveedor haya entregado los servicios con alcances o características distintas a las solicitadas.
- o Cuando el proveedor incurra en falta de veracidad total o parcial, respecto a la información proporcionada para la celebración del contrato.
- o Cuando se incumpla, total o parcialmente con cualesquiera de las obligaciones establecidos en el contrato y sus anexos.
- o Cuando se transmitan total o parcialmente, bajo cualquier título, los derechos y obligaciones a que se estipulados en el contrato respectivo, con excepción de los derechos de cobro, previa autorización del Instituto.
- o Si la autoridad competente declara el concurso mercantil o cualquier situación análoga o equivalente que afecte el patrimonio del proveedor.
- o Si se hubiera agotado el monto límite de la aplicación de las penas convencionales.
- o Cuando de manera reiterativa y constante el proveedor sea sancionado por parte del Instituto con penalizaciones sobre el mismo concepto de los servicios que proporciona al Instituto y con ello se afecte los intereses del mismo.
- o Cuando el monto resultante de penas convencionales y deductivas superé al 10% (diez por ciento) del monto total del contrato.

B

MÉXICO

GOBIERNO DE LA REPÚBLICA



DIRECCIÓN JURÍDICA  
UNIDAD DE ASUNTOS CONSULTIVOS Y  
DE ORIENTACIÓN AL DERECHO HABIENTE  
COORDINACIÓN DE ATENCIÓN A QUEJAS  
Y ORIENTACIÓN AL DERECHO HABIENTE  
COORDINACIÓN TÉCNICA DE ATENCIÓN  
Y ORIENTACIÓN  
DIVISIÓN DE FORMACIÓN ESTRATÉGICA  
EN ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN



0033

## 12. PENAS CONVENCIONALES

"EL INSTITUTO" aplicará una pena convencional por cada día natural de atraso en la prestación del servicio, equivalente al 2.5% (dos punto cinco por ciento), sobre el valor total de lo incumplido, sin considerar el Impuesto al Valor Agregado, en cada uno de los siguientes supuestos:

- o En caso de que el proveedor no realice el diplomado conforme a las fechas estipuladas
- o En caso de que el proveedor no cumpla con los entregables conforme al tiempo estipulado en el anexo técnico

Por ningún concepto, las penas convencionales establecidas en el punto anterior, podrán exceder el monto de la garantía de cumplimiento del contrato.

En su caso, cumplidos los extremos del artículo 54, de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, el Instituto dará inicio al procedimiento de rescisión correspondiente.

**ANEXOS**

## 13. DEDUCTIVAS

**DIVISION DE CONTRATOS**

"EL INSTITUTO" aplicará una deductiva en términos del artículo 53 bis, de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público por concepto de calidad en el servicio, equivalente al 10% (diez por ciento), sobre el valor total del contrato, sin considerar el Impuesto al Valor Agregado, en el supuesto que el se obtenga un promedio general menor a 6 (seis) puntos de la evaluación realizada por los participantes al instructor (1CA0-009-006) "Evaluación instructor/a-capacitación/formación".

Por ningún concepto, la deductiva establecida en el punto anterior, podrá exceder el monto de la garantía de cumplimiento del contrato.

## 14. 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 al Instituto y/o a terceros, con motivo del cumplimiento del contrato respectivo, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 53, segundo, párrafo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

## 15. PATENTES Y/O MARCAS



0033

El Proveedor, se obliga para con el Instituto, a responder por los daños y/o perjuicios que pudiera causar a este último 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 deberá manifestar por escrito la liberación al Instituto de cualquier controversia o responsabilidad de carácter civil, mercantil, penal o administrativa que, en su caso, se ocasione, por infracción a la Ley Federal de Derechos de Autor, o la Ley de la Propiedad Industrial.

En caso de que sobreviniera alguna reclamación en contra del 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 jurídico a el proveedor para que éste lleve a cabo las acciones necesarias que garanticen la liberación del Instituto de cualquier controversia o responsabilidad de carácter civil, mercantil, penal o administrativa que, en su caso, se ocasione.

ADMINISTRADORA DEL  
CONTRATO

Lic. Claudia Zetina Pérez  
Titular de la Coordinación Técnica  
de Atención y Orientación

ÁREA TÉCNICA

Mtro. Omar Alejandro Mejía Velázquez  
Encargado de la División de Formación  
Estratégica en Atención y Orientación

Fecha de emisión

19 de agosto de 2015.

ANEXOS  
DIVISION DE CONTRATOS



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

**Contrato N°**  
**P5M0871**  
Adjudicación Directa  
AA-019GYR019-N197-2015

### **ANEXO 3 (TRES)**

**"PROPUESTA TÉCNICO-ECONÓMICA Y ACTA DE ADJUDICACIÓN"**

# **ANEXOS**

## **DIVISION DE CONTRATOS**

**EL PRESENTE ANEXO CONSTA DE 09 HOJAS INCLUYENDO ESTA CARÁTULA**

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.

Dirección de Administración  
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

**ALBERTO CARBAJAL MAYA**

1 de Septiembre del 2015.

NOMBRE DEL SERVICIO:

**Diplomado 2 "Gestión Avanzada en CRM / CC"**

### DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Se requiere de un diplomado que proporcione a los ejecutivos responsables de las relaciones Empresa -Cliente, un conocimiento integral sobre los aspectos clave a considerar en sus equipos de trabajo para ser más competitivos y lograr una mejor integración a los objetivos estratégicos de las empresas - instituciones y tomar mejores decisiones y lograr crecimiento y desarrollo profesional.

Modalidad: Diplomado presencial.

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

Participantes: 3 personas.

Desarrollo: Los 3 participantes, se integrarán en un grupo.

Duración: 120 horas, viernes de 16:30 a 21:30 y sábados de 9:00 a 14:00 hrs.

Lugar: El diplomado se realizará, en las instalaciones del proveedor.

Fecha: Se impartirá del 4 de Septiembre al 28 de Noviembre del 2015.

### DESARROLLO DEL DIPLOMADO

#### Objetivo general del diplomado

Proporcionar a los ejecutivos responsables de las relaciones Empresa -Cliente, un conocimiento integral sobre los aspectos clave a considerar en sus equipos de trabajo para ser más competitivos y lograr una mejor integración a los objetivos estratégicos de las empresas - instituciones y tomar mejores decisiones y lograr crecimiento y desarrollo profesional.

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

Bg

### Resultados esperados:

Actualizar conocimiento y reflejarlos en sus áreas de responsabilidad en los principales temas de la industria y ser más competitivos.

Intercambiar experiencias con los colegas participantes e instructores expertos de la industria.

### Módulo I

#### Estrategias para el Desarrollo del Talento Humano

##### Objetivo

Mantener los más altos niveles de compromiso y productividad en el personal a su cargo, dentro de un clima laboral adecuado a las características y políticas de la empresa, apoyándolo permanentemente con orientación, capacitación y entrenamiento.

- Gestión estratégica del capital humano
- Estrategias de atracción y retención del talento
- Imagen ejecutiva
- Comunicación efectiva
- Cultura organizacional
- Desarrollo organizacional, evaluación del desempeño
- Formación de equipos de alto rendimiento
- Programa de formación de líderes para mandos medios y altos
- Liderazgo y prácticas de motivación
- Modelo de compensación y beneficios
- Relaciones Laborales, marco legal
- Responsabilidad social
- Planes de sucesión

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

### Módulo II

#### Soluciones TI (Redes Sociales Multimedia).

##### Objetivo

Conocer las tendencias en tecnología de punta en la industria con la finalidad de que permitan tomar decisiones al interpretarlas y determinar las más convenientes en función de los objetivos de la dirección de la empresa / institución.

- Tendencias globales
- Soluciones de TI Tecnología de Información de Inbound y Outbound
- Características de los productos líderes
- Administración estratégica de Información, Bases de Datos
- Seguridad Informática y planes de continuidad
- Seguridad y gestión de la información
- Arquitectura y soluciones "on demand"
- Comunicaciones IP

- Centro de Contacto Virtual
- Soluciones CRM / Software

0079

### Módulo III.- Control de Gestión (Balanced Scorecard)

#### Objetivo

Establecer y dar seguimiento a los parámetros de medición y control del desempeño y efectuar los ajustes y medidas correctivas necesarias con oportunidad para alcanzar las metas y objetivos preestablecidos, propiciando las mejores prácticas para incrementar la productividad y competitividad CC/CC.

- Breve repaso de planeación estratégica
- Concepto de Balanced Scorecard y sus cuatro dimensiones.
- Perspectiva financiera, mercado, procesos y capital intangible
- Vinculación de los indicadores clave con la estrategia.
- Las relaciones causa – efecto.
- Los inductores de la actuación. (metas, recompensas, reconocimientos).
- La vinculación con las finanzas.
- Diseño e implantación de un Balanced Scorecard.

### Módulo IV.- Mejores Prácticas en la Gestión de CC

## ANEXOS DIVISION DE CONTRATOS

#### Objetivo

Conocer, determinar e implementar las mejores prácticas en los diferentes procesos administrativos y de operación de CC/CC, apegándose a las normas reconocidas por la industria para lograr la certificación.

- Modelo de Gestión y Certificación NECC
- La experiencia del Cliente CEM
- Análisis y Gestión de la Voz del Cliente
- Nuevos modelos de arquitectura del área de calidad
- Sistemas de información y retroalimentación dinámicos
- Mejora continua

### Módulo V.-



## Finanzas, Evaluación de Proyectos de CC

### Objetivo

**Interpretar la información financiera base para la toma de decisiones, analizar estudios de factibilidad en proyectos de inversión.**

**Optimizar los recursos.**

- Importancia de la Información financiera.
- Estados financieros, estructura y conceptos que los integran (breve).
- El análisis financiero.
- Evaluación de proyectos, estudios de factibilidad.
- Taller de evaluación de proyectos de inversión (casos).
- Flujo de efectivo; planeación y presupuesto.
- Valor del dinero en el tiempo, tiempo de recuperación de la inversión.
- Recuperación de inversión (ROI), Tasas internas de retorno (TIR), VPN, VF.
- Recuperación de cartera.
- Recuperación de la inversión (ROI)
- Tasa interna de retorno (TIR)
- Estudios de factibilidad
- Recuperación de cartera

## ANEXOS DIVISION DE CONTRATOS

### Módulo VI

**Estrategias Directivas y Operativas / CRM**

### Objetivo

**Dotar a los ejecutivos responsables de la función de interacción con clientes con los conocimientos y habilidades que les permitan mejorar la efectividad de sus equipos de trabajo a fin de alcanzar los resultados establecidos por la dirección general.**

- Estructura, Valor y Cultura del Centro de Contacto
- Definición de la estrategia y establecimiento de objetivos
- Análisis de la situación actual de la empresa y del mercado
- Adopción, Implementación, Medición y Optimización del CRM
- Gestión y Optimización de la Información del cliente: Indicadores clave
- Planeación de capacidad, expansión....
- Reingeniería de Procesos adaptados al cliente: insourcing vs out sourcing
- La automatización de la Fuerza de Ventas
- Diseño y Operación de Campañas
- Estrategias de contacto con el cliente a través de medios alternativos

- o Establecimiento de planes y programas
- o Planeación de benchmarks e identificación de mejores prácticas
- o Análisis de Casos Prácticos.
- o Seguimiento y ajustes BSC.
- o Riesgos del BSC.

## COTIZACIÓN

Cotizar: 108 horas de capacitación, en un grupo.

COSTO:	\$ 113,760.00
IVA:	\$ 18,201.60
TOTAL:	\$ 131,961.60

## VIGENCIA

La presente propuesta tiene una vigencia al 31 de diciembre de 2015 a partir de la presentación de la misma.

Lic. Rogelio Gaona Guerrero  
Coordinador de Diplomados  
5340-2290 ext. 4050  
[r.gaona@imt.com.mx](mailto:r.gaona@imt.com.mx)  
Instituto Mexicano de Telemarketing, S.C.  
Gabriel Mancera 835  
Colonia del Valle  
Delegación Benito Juárez  
C.P. 03100  
Presente.

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

B



Acta correspondiente al procedimiento de adjudicación directa presencial, nacional número AA-019GYR019-N197-2015 referente a la contratación de, "Diplomado 2. Gestión avanzada en CRM/CC".

En la Ciudad de México, siendo las trece horas del día tres de septiembre de dos mil quince, se reunieron en la sala de juntas de la División de Contratación de Activos y Logística, sita en la calle Durango número 291, quinto piso, Colonia Roma Norte, Delegación Cuauhtémoc, Código Postal 06700, México Distrito Federal, los servidores públicos que al final de la presente acta se enlistan, rubrican y firman, con el fin de llevar a cabo el procedimiento de adjudicación directa presencial nacional número AA-019GYR019-N197-2015 referente a la contratación del "Diplomado 2. Gestión avanzada en CRM/CC".

**Adjudicación**

Primero.- A continuación se enlistan los participantes cuyas proposiciones resultaron solventes porque cumplieron con todos los requisitos legales, administrativos y técnicos:

No.	Participante
1.	Fundación de Investigación para el Desarrollo Profesional, S.C.
2.	Zac Programas de Capacitación y Consultoría, S.A. de C.V.
3.	Instituto Mexicano de Telemarketing, S.C.

Segundo.- De conformidad con lo establecido en los artículos 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, así como el 26 fracción III, 26 Bis fracción I, 28 fracción I, 42 y 46, de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (LAASSP), 75 cuarto párrafo de su Reglamento, una vez analizadas las propuestas técnico-económicas de las empresas que cuentan con capacidad de respuesta inmediata, así como con los recursos técnicos, financieros necesarios para realizar el servicio objeto del presente procedimiento, además de contar con dictamen de disponibilidad presupuestal autorizado, la División de Contratación de Activos y Logística, lleva a cabo la presente adjudicación directa número AA-019GYR019-N197-2015, a la persona moral Instituto Mexicano de Telemarketing, S.C., conforme a lo siguiente:

Concepto	Unidad	Cantidad	Importe
Diplomado 2. Gestión avanzada en CRM/CC	Servicio		\$113,760.00
Subtotal:			\$113,760.00
IVA			\$18,201.60
Total			\$131,961.60

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

El monto adjudicado es por la cantidad de \$113,760.00 (Ciento trece mil setecientos sesenta pesos 60/100 M.N.) antes del impuesto al valor agregado.

Tercero.- Se le notifica al representante de la empresa adjudicada, que el contrato se firmará dentro de los 15 días naturales siguientes a partir de la fecha de la presente acta. Asimismo, deberá entregar en la División de Contratos sita en la calle Durango número 291, décimo piso, Colonia Roma Norte, Código Postal 06700, México Distrito Federal, a más tardar dentro de los 10 días naturales posteriores a la firma del contrato, la garantía de cumplimiento del contrato mediante

*[Handwritten signatures and initials]*



Acta correspondiente al procedimiento de adjudicación directa presencial, nacional número AA-019GYR019-N197-2015 referente a la contratación de, "Diplomado 2. Gestión avanzada en CRM/CC".

fianza expedida por afianzadora debidamente constituida en términos de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, en la moneda de la proposición y por el 10% (regla general numeral 75 de las PBL's) del importe máximo total del contrato sin incluir el IVA a favor del Instituto Mexicano del Seguro Social, lo anterior, de conformidad a lo establecido en el artículo 46 de la LAASSP.

Cuarto.- La vigencia del servicio podrá iniciar a partir del siguiente día natural respecto a la fecha de adjudicación y hasta el 31 de diciembre de 2015, lo anterior con fundamento en el quinto párrafo del artículo 84 del Reglamento de la LAASSP.

Quinto.- Este acto es presidido por el Licenciado Jorge Albarrán Hernández, 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, de conformidad a lo establecido en el numeral 33 fracción I de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto Mexicano del Seguro Social. Asimismo se indican los responsables de la evaluación de las proposiciones.

Evaluación	Servidor Público Responsable.	Cargo
Evaluación técnica	Claudia Zetina Pérez	Titular de la Coordinación Técnica de Atención y Orientación
	Omar Alejandro Mejía Velázquez	Encargado del Despacho de la División de Formación Estratégica en Atención y Orientación
Evaluación legal y económica	Jorge Albarrán Hernández	Titular de la División de Contratación de Activos y Logística

Sexto.- Se hace del conocimiento al representante de la persona moral Instituto Mexicano de Telemarketing, S.C., 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 ubicada en la Calle Durango número 291, Décimo Piso, Colonia Roma Norte, Delegación Cuauhtémoc, Código Postal 06700 México Distrito Federal.

- o Acta Constitutiva y en su caso modificaciones a la misma.
- o Aviso de Inscripción Patronal ante el IMSS.
- o Comprobante de domicilio.
- o Registro Federal de Contribuyentes.
- o Poder Notarial del Representante Legal.
- o Identificación Oficial con fotografía.
- o Para los efectos del artículo 32-D, primero, segundo, tercero, cuarto y último párrafos del Código Fiscal de la Federación (CFF), cuando se vaya a realizar contrataciones por adquisición de bienes, arrendamiento, prestación de servicios u obra pública, con cargo total o parcial a fondos federales, cuyo monto exceda de \$300,000.00 sin incluir el IVA, se deberá exigir a la persona física o moral, y de ser el caso con quien estas subcontraten, que presenten documento vigente expedido por el Sistema de Administración Tributaria (SAT), en el que se emita la opinión del cumplimiento de obligaciones fiscales en sentido

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

*Handwritten signature*

*Handwritten signature*



Acta correspondiente al procedimiento de adjudicación directa presencial, nacional número AA-019GYR019-N197-2015 referente a la contratación de, "Diplomado 2. Gestión avanzada en CRM/CC".

positivo a nombre del licitante. (DOF 30-12-14 Reglas 2.1.27 y 2.1.35 de la Resolución Miscelánea Fiscal vigente).

- Adicionalmente, se deberá considerar para la firma del contrato lo señalado en el: "Acuerdo ACDO.SA1.HCT.101214/281.P.DIR y su Anexo Único, dictado por el H. Consejo Técnico, relativo a las Reglas para la obtención de cumplimiento de obligaciones fiscales en materia de seguridad social", publicado en el DOF el veintisiete de febrero de 2015.

Séptimo.- Esta acta consta de tres hojas, mismas que son rubricadas para los efectos legales y de conformidad por los asistentes a este acto, quienes reciben copia de la misma.

**Cierre del Acta**

Primero.- Se dio lectura al contenido del acta, concluyéndose el cierre de la misma a las trece horas con treinta minutos del día de su inicio, firmando al margen y al calce para la debida constancia y efectos legales procedentes, los que intervienen en este evento, en todas y cada una de sus hojas, misma de la que se les entrega copia.

Segundo.- Para efectos de notificación y en términos con lo dispuesto en el artículo 37 Bis de la LAASSP, a partir de esta fecha se fijará una copia del acta, en el tablero de comunicación de la División de Contratación de Activos y Logística de la Coordinación Técnica de Adquisición de Bienes de Inversión y Activos, situada en el quinto piso del inmueble ubicado en la Calle Durango número 291, Colonia Roma Norte, Delegación Cuauhtémoc, Código Postal 06700, México Distrito Federal, por un término no menor a cinco días hábiles, por lo que es de exclusiva responsabilidad de los interesados, acudir a enterarse de su contenido y obtener copia de la misma. La presente acta será difundida a través del Sistema CompraNet (<https://compranet.funcionpublica.gob.mx>), con este procedimiento se sustituye la notificación personal.

Por la proveeduría:

Nombre, Denominación o Razón Social	Nombre y firma
Instituto Mexicano de Telemarketing, S.C.	 José Luis Zorrilla Romero

Por el IMSS:

Área y/o cargo	Nombre y firma
Titular de la División de Contratación de Activos y Logística	 Jorge Albarrán Hernández
Encargado del Despacho de la División de Formación Estratégica en Atención y Orientación	 Omar Alejandro Mejía Velázquez

Las firmas que anteceden corresponden al procedimiento de Adjudicación Directa Nacional número LA-019GYR019-N197-2015. **Fin del Acta**

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



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

Contrato N°  
**P5M0871**  
Adjudicación Directa  
AA-019GYR019-N197-2015

## ANEXO 4 (CUATRO)

“FORMATO PARA FIANZA DE CUMPLIMIENTO DE CONTRATO”

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

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

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.

## FORMATO. 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 11 y 36 DE LA LEY DE INSTITUCIONES DE SEGUROS Y 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 (ADQUISICIÓN, PRESTACIÓN DE SERVICIO,) NÚMERO (NÚMERO DE CONTRATO) DE FECHA (FECHA DE SUSCRIPCIÓN), QUE SE ADJUDICÓ A DICHA EMPRESA CON MOTIVO DEL PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN (ESPECIFICAR SI FUE PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA, INVITACIÓN A CUANDO MENOS TRES PERSONAS, ADJUDICACIÓN DIRECTA, Y EL NÚMERO DE ÉSTA), RELATIVO A LA ADQUISICIÓN DE (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,) LA TOTALIDAD DE LAS PENAS CONVENCIONALES Y DEDUCCIONES, EN CASO DE APLICAR, ESTABLECIDAS EN LAS CLÁUSULAS (NÚMERO DE CLÁUSULA DEL CONTRATO EN QUE SE ESTIPULEN LAS PENAS CONVENCIONALES Y DEDUCCIONES, EN CASO DE APLICAR, QUE 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 179 DE LA LEY DE INSTITUCIONES DE SEGUROS Y 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 279 y 280 DE LA LEY DE INSTITUCIONES DE SEGUROS Y 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**