



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 No.  
P6M0283**

Contrato para la prestación del Servicio de los Diplomados: I) "Customer Relationship Management y Administración de Centros de Contacto/Call Center" y II) "Gestión Avanzada en Customer Relationship Management/Call Center", que celebran por una parte el **INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL**, que en lo sucesivo se denominará "**EL INSTITUTO**", representado en este acto por el **LICENCIADO JOSÉ ROBERTO FLORES BAÑUELOS**, en su carácter de Apoderado Legal y, por la otra parte, la empresa denominada **INSTITUTO MEXICANO DE TELEMARKETING, S.C.**, en lo subsiguiente "**EL PROVEEDOR**", representada por **MARÍA EUGENIA DE LA PAZ GARCÍA AGUIRRE**, en su carácter de Apoderada Legal, y a quienes en forma 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 4º y 5º 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.- El Licenciado José Roberto Flores Bañuelos 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 81,503 de fecha 30 de octubre de 2015, otorgada ante la fe del Licenciado Benito Ivan Guerra Silla, Notario Público número 7 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.- La Maestra Alina Gómez Ramos, Titular de la División de Formación Estratégica en Atención y Orientación de "**EL INSTITUTO**", interviene como administradora de este 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.5.- Para el cumplimiento de sus funciones y la realización de sus actividades, requiere de la Prestación del Servicio de los Diplomados: I) "Customer Relationship Management y Administración de Centros de Contacto/Call Center" y II) "Gestión Avanzada en Customer Relationship Management/Call Center", solicitado por la Coordinación Técnica de Atención y Orientación.



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

**Contrato No.  
P6M0283**

**I.6.-** 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 0000107713-2016, de fecha 22 de marzo de 2016, mismo que se agrega al presente Contrato como **Anexo 1 (uno)**.

**I.7.-** El presente Contrato fue adjudicado a "**EL PROVEEDOR**" mediante el procedimiento de Adjudicación Directa Nacional Electrónica número **AA-019GYR019-E47-2016**, con fundamento en los artículos 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 26 fracción III, 40, 41, 42 y 46 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y demás disposiciones aplicables en la materia.

**I.8.-** Con fecha 31 de marzo de 2016, 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 de contratación mencionado en la Declaración que antecede, misma que se agrega en el **Anexo 3 (tres)** del presente Contrato.

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

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

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

**II.1.-** Es una persona moral constituida de conformidad con las leyes de los Estados Unidos Mexicanos, según consta en la Escritura Pública número 16,100 de fecha 31 de mayo de 1991, pasada ante la fe del Licenciado Armando Gálvez Pérez Aragón, Titular de la Notaría Pública número 103 del Distrito Federal; e inscrita en el Registro Público de Personas Morales, de la Ciudad de México, en el folio número 24808, se constituyó la Sociedad "INSTITUTO MEXICANO DE TELEMARKETING", A.C.

**II.2.-** Mediante Escritura Pública número 19,286 de fecha 05 de octubre de 2000, pasada ante la fe del Licenciado Jorge Ríos Hellig, Notario Público número 115 del Distrito Federal e inscrita en la Dirección General del Registro Público de Personas Morales, de la Ciudad de México, bajo el folio número 24808, se transformó la Asociación Civil a Sociedad Civil, cambiando su denominación por la de "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 05 de octubre de 2000, pasada ante la fe del Licenciado Jorge Ríos Hellig,

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

Página 2 de 15

"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 No.  
P6M0283**

Notario Público número 115 del Distrito Federal; e inscrita en el Registro Público de Personas Morales de la Ciudad de México, bajo el folio 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, su objeto social consiste entre otras actividades en: propocionar 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: **IMT-910531-4J3**
- Registro Patronal ante **"EL INSTITUTO"**: **Y6221234-10-4.**

**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.

**II.10.-** 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 calle Gabriel Mancera, número 835, Colonia del Valle, Delegación Benito Juárez Código Postal 03100, en la Ciudad de México; teléfono 5340-2290.



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

Contrato No.  
P6M0283

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 los Diplomados: I) "Customer Relationship Management y Administración de Centros de Contacto/Call Center" y II) "Gestión Avanzada en Customer Relationship Management/Call Center", cuyas características y especificaciones se describen en los **anexos 2 (dos) y 3 (tres)**, que forman parte integral 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 total de **\$154,750.00 (CIENTO CINCUENTA Y CUATRO MIL SETECIENTOS CINCUENTA PESOS 00/100 M.N.)**, más el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.), de conformidad con los precios unitarios establecidos en el **Anexo 3 (tres)** del presente instrumento jurídico.

"LAS PARTES" convienen que el presente Contrato 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 del presente instrumento jurídico.

**TERCERA.- FORMA DE PAGO.-** El pago se realizará en una sola exhibición por diplomado en pesos mexicanos, lo anterior conforme a los plazos normados por la Dirección de Finanzas en el "Procedimiento para la recepción, glosa y aprobación de documentos presentados para trámite de pago y constitución de fondos fijos" sin que éstos rebasen los 20 (veinte) días naturales posteriores a aquel en que "EL PROVEEDOR" presente en las áreas de trámite de erogaciones la representación impresa del Comprobante Fiscal Digital por Internet (CFDI), así como con la documentación comprobatoria que acredite la prestación del servicio, y se indique en dicha documentación el servicio prestado, número de Proveedor, número de contrato, número de fianza y denominación social de la afianzadora, en su caso.

Para estos efectos "EL PROVEEDOR" deberá entregar en las oficinas de la División de Trámite de Erogaciones, sita en la calle de Gobernador Tiburcio Montiel No. 15, Colonia San Miguel Chapultepec, Delegación Miguel Hidalgo, Código Postal 11050, en la Ciudad de México, en un horario de 09:00 a 13:00 horas, en días hábiles, la documentación que se describe a continuación previa revisión de la misma por la administradora del presente contrato.

"EL PROVEEDOR" deberá entregar los siguientes documentos:

- Comprobante Fiscal Digital, en el esquema de facturación electrónica, con las especificaciones normadas por el Servicio de Administración Tributaria a nombre del Instituto Mexicano del Seguro Social, con Registro Federal de Contribuyentes IMS-

Página 4 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 No.  
P6M0283**

421231-145, domicilio en Avenida Paseo de la Reforma número 476 Colonia Juárez, Delegación Cuauhtémoc, Código Postal 06600 de la Ciudad de México, para la validación de dicho comprobante **"EL PROVEEDOR"** deberá cargar en Internet, a través del Portal de Servicios a Proveedores de la página de **"EL INSTITUTO"** el archivo en formato XML, la validez de los mismos será determinada durante la carga y únicamente los comprobantes validos serán procedentes para pago.

- Original y Copia del presente contrato.
- Copia de la garantía de cumplimiento de este contrato (póliza de fianza)
- Nota de crédito a favor de **"EL INSTITUTO"** por el importe de la sanción en caso de atraso en el inicio de la prestación del servicio contratado.

Para el trámite de pago en el presente contrato **"EL PROVEEDOR"** deberá expedir sus comprobantes fiscales digitales en el esquema de facturación electrónica con las especificaciones normadas por el SAT (Servicio de Administración Tributaria), para la validación de dichos comprobantes **"EL PROVEEDOR"** deberá cargar en Internet, a través del Portal de Servicios a Proveedores de la página del IMSS el archivo en formato XML, la validez de los mismos será determinada durante la carga y únicamente los comprobantes validos serán procedentes para pago.

La Administradora del presente contrato será quien dará la autorización para que la Dirección de Finanzas proceda a su pago de acuerdo a lo normado en el Anexo Cuentas Contables del "Procedimiento para la recepción, glosa y aprobación de documentos para trámite de pago y constitución de fondos fijos", mismos que se encuentran publicados en la dirección: <http://intranet/Docs/Normas/DIR.%20FINANZAS/COORD.%20CONT%20Y%20EROGACIONES/PROCEDIMIENTOS/6130-003-002.pdf>

**"EL PROVEEDOR"** se obliga a no cancelar ante el Servicio de Administración Tributaria (SAT) los comprobantes fiscales digitales (CFDI) 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.

En ningún caso, se deberá autorizar el pago del servicio, si no se ha determinado, calculado y notificado a **"EL PROVEEDOR"** las penas convencionales y/o deducciones en el Sistema PREI Millenium.

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.



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

**Contrato No.  
P6M0283**

El pago se realizará mediante 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 PROVEEDOR"** acepta que **"EL INSTITUTO"** le efectúe 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 depositará en la fecha programada para tal efecto, si la cuenta bancaria de **"EL PROVEEDOR"** está contratada con Banorte S.A., BBVA Bancomer, HSBC, o SCOTIABANK INVERLAT o a través del esquema interbancario vía SPEI (Sistema de Pagos Electrónicos Interbancarios) si la cuenta pertenece a un banco distinto a los antes mencionados.

**"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"** a través de la administradora del contrato con un mínimo de **5 (cinco)** días naturales anteriores a la fecha de pago programada, la Administradora del presente Contrato o en su caso el Titular del Área Requirente, deberá entregar los documentos sustantivos de dicha cesión el área responsable de autorizar dicha cesión.

Asimismo, **"EL PROVEEDOR"** podrá optar por cobrar a través de factoraje financiero conforme al Programa de Cadenas Productivas de Nacional Financiera, S.N.C., Institución de Banca de Desarrollo con **"EL INSTITUTO"**.

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 deducciones aplicables, en el entendido de que en el supuesto de que sea rescindido el Contrato, no procederá el cobro de dichas penalizaciones, 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 compromete a prestar el servicio que se menciona en la Cláusula Primera del presente instrumento jurídico, cuyas características, alcances, especificaciones, cantidades

Página 6 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 No.  
P6M0283**

y demás condiciones se describen en los **Anexos 2 (dos) y 3 (tres)** del presente Contrato y de acuerdo a lo siguiente:

**PLAZO.- “LAS PARTES”** convienen en que la prestación del servicio será a partir del 05 de abril y hasta el 26 de noviembre de 2016.

**LUGAR.-** Se realizará los servicios de los diplomados en las instalaciones propuestas por **“EL PROVEEDOR”**.

**CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.- “EL PROVEEDOR”** se obliga con **“EL INSTITUTO”** a cumplir con las condiciones adquiridas, las cuales se detallan ampliamente en los Términos y Condiciones y en el Anexo Técnico integrados en el **Anexo 2 (dos)** de este instrumento jurídico.

La evaluación del servicio y constancia de entrega objeto del presente contrato será conforme a lo detallado en el **Anexo 2 (dos)** del presente contrato.

Cabe resaltar que mientras no se cumpla con las condiciones de la prestación del servicio establecidas, **“EL INSTITUTO”** no tendrá por aceptado el servicio objeto del presente instrumento.

**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 2016.

**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 de la Administradora 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, llegue a causar a **“EL INSTITUTO”** y/o a terceros, con motivo de las obligaciones pactadas en este instrumento jurídico, o deficiencias presentadas de conformidad con lo establecido en el artículo 53 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 No.  
P6M0283**

**OCTAVA.- CONTRIBUCIONES.-** Los impuestos y derechos que procedan con motivo de los servicios objeto del presente Contrato, serán pagados por **"EL PROVEEDOR"** conforme a la legislación aplicable en la materia.

**"EL INSTITUTO"** sólo cubrirá el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.) de acuerdo a lo establecido en las disposiciones fiscales vigentes en la materia.

**"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

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 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 No.  
P6M0283**

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 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 antes señalada, en la División de Contratos, ubicada en Calle Durango número 291 10º piso, Colonia Roma Norte, Delegación Cuauhtémoc, Código Postal 06700 México, Distrito Federal, apegándose al formato que para tal efecto se entregará en la referida División.

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 POR ATRASO EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:** 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 de atraso, sobre el valor de lo incumplido en cada uno de los siguientes supuestos:



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

Contrato No.  
P6M0283

En caso de que "EL PROVEEDOR" no realice los diplomados conforme a las fechas estipuladas.

En caso de que "EL PROVEEDOR" no cumpla con los entregables conforme a lo estipulado en la Cláusula Cuarta y el Anexo 2 (dos) presente documento.

El Administrador del presente Contrato será el encargado de determinar, calcular y notificar a "EL PROVEEDOR" las penas convencionales, así como vigilar el registro captura y validar en el Sistema PREI Millenium, dentro de los 5 (cinco) días hábiles a la conclusión del incumplimiento la aplicación de la penas convencionales, objeto del presente instrumento jurídico, y comunicar los incumplimientos.

"EL INSTITUTO" descontará las cantidades que resulten de aplicar la pena convencional, sobre los pagos que deberá cubrir a "EL PROVEEDOR". Por lo tanto "EL PROVEEDOR" autoriza a descontar las cantidades que resulten de aplicar las sanciones señaladas en los párrafos anteriores, sobre los pagos que a este deba cubrirle a "EL INSTITUTO" durante el período en que incurra y/o se mantenga en cumplimiento con motivo del suministro de los servicios

Para autorizar el pago de los servicios, previamente "EL PROVEEDOR" tiene que haber cubierto las penas convencionales aplicadas conforme a lo dispuesto en el contrato. El administrador del contrato será el responsable de verificar que se cumpla esta obligación, dentro de los 5 (cinco) días hábiles siguientes a la conclusión del incumplimiento.

**DÉCIMA TERCERA DEDUCCIONES.-** En términos del artículo 53 Bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 97 de su Reglamento, "EL INSTITUTO" aplicará deducciones conforme a los siguientes supuestos:

| CONCEPTO   | PORCENTAJE            |
|--|-----------------------|
| Al no cumplir con el temario establecido en el Anexo 2 (dos) | 9% (nueve por ciento) |
| Por la entrega parcial o deficiente de las constancias       | 1% (uno por ciento)   |

La deducción se aplicará por cada supuesto que se presente y se calculará hasta la fecha en que materialmente se cumpla la obligación, sin que cada deducción exceda la parte proporcional de la garantía de cumplimiento que corresponda al monto total del Contrato, a partir del cual se podrá rescindir el mismo.

"EL INSTITUTO" descontará las cantidades que resulten de aplicar la sanción señalada, sobre los pagos que se le deberán cubrir a "EL PROVEEDOR".

La Administradora del presente contrato será responsable del cálculo, aplicación y seguimiento de las deducciones por la prestación deficiente de los servicios.



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

**Contrato No.  
P6M0283**

**DÉCIMA CUARTA.- TERMINACIÓN ANTICIPADA.-** De conformidad con lo establecido en el artículo 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 los servicios 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 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.

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.- 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 aquellos 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 servicio contratado y a entera satisfacción de la Administradora de este Contrato.

**DÉCIMA SEXTA.- 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 presente Contrato, a más tardar dentro de los 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.



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

Contrato No.  
P6M0283

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, 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 o deducciones 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 o deducciones superen el monto de la fianza.
9. Cuando **"EL PROVEEDOR"** incurra en incumplimiento de cualquiera de las obligaciones a su cargo, de conformidad con el procedimiento previsto en el Artículo 54 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
10. Si **"EL PROVEEDOR"** no permite a **"EL INSTITUTO"** la administración y verificación a que se refiere la cláusula **DÉCIMA OCTAVA** del presente Contrato.

**DÉCIMA SÉPTIMA.- 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 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 ni deducciones, ni su contabilización para hacer efectiva la garantía de cumplimiento de este instrumento jurídico.



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

**Contrato No.  
P6M0283**

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 de los servicios prestados 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 del servicio, 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 y/o deducciones 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 atenderá a las condiciones previstas en los dos últimos párrafos del artículo 52 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

**DÉCIMA OCTAVA.- 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 o aquel que designe el área requirente.

**DÉCIMA NOVENA.- 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



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

**Contrato No.  
P6M0283**

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.

**VIGÉSIMA.- 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 PRIMERA.- 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.

**PRÓRROGAS.-** Asimismo, se podrán acordar prórrogas al plazo de entrega originalmente pactado por caso fortuito, fuerza mayor o por causas atribuibles a “**EL INSTITUTO**”, todo 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 al 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 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.



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

**Contrato No.  
P6M0283**

- Anexo 1 (uno)** "Dictamen de Disponibilidad Presupuestal Previo"  
**Anexo 2 (dos)** "Anexo Técnico y Términos y Condiciones"  
**Anexo 3 (tres)** "Propuesta Económica y Acta de Adjudicación"

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

Previa lectura y debidamente enteradas "LAS PARTES" del contenido, alcance y fuerza legal del presente Contrato, en virtud de que se ajusta a la expresión de su libre voluntad y que su consentimiento no se encuentra afectado por dolo, error, mala fe, ni otros vicios de la voluntad, lo firman y ratifican en todas sus partes, por sextuplicado, en la Ciudad de México, el día **15 de abril de 2016**, quedando un ejemplar en poder de "EL PROVEEDOR" y los restantes en poder de "EL INSTITUTO".

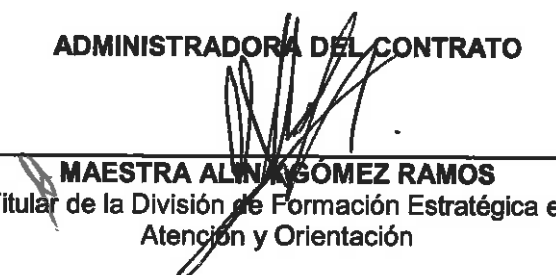
**"EL INSTITUTO"**  
**INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL**

  
\_\_\_\_\_  
**LICENCIADO JOSÉ ROBERTO FLORES  
BAÑUELOS**  
Apoderado Legal

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

  
\_\_\_\_\_  
**MARIA EUGENIA DE LA PAZ GARCIA  
AGUIRRE**  
Apoderada Legal

**ADMINISTRADORA DEL CONTRATO**

  
\_\_\_\_\_  
**MAESTRA ALINA GÓMEZ RAMOS**  
Titular de la División de Formación Estratégica en  
Atención y Orientación

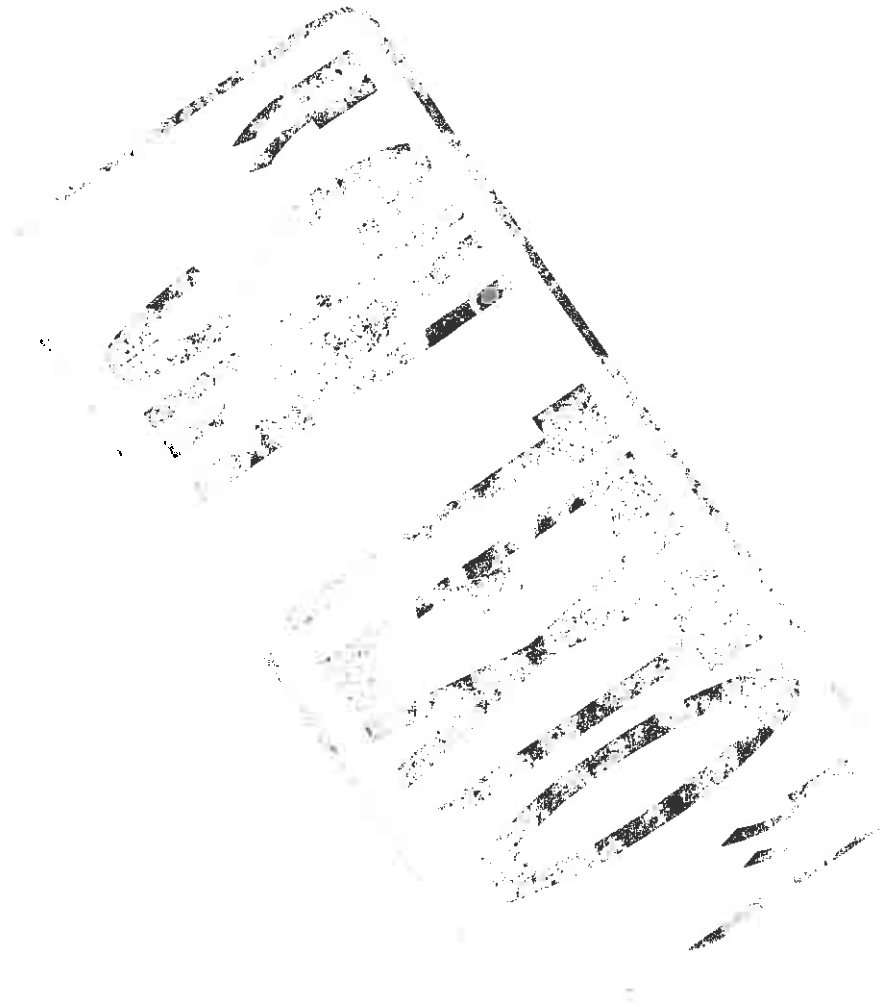
COFV/HBMO/GPHL  


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

Página 15 de 15

"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**

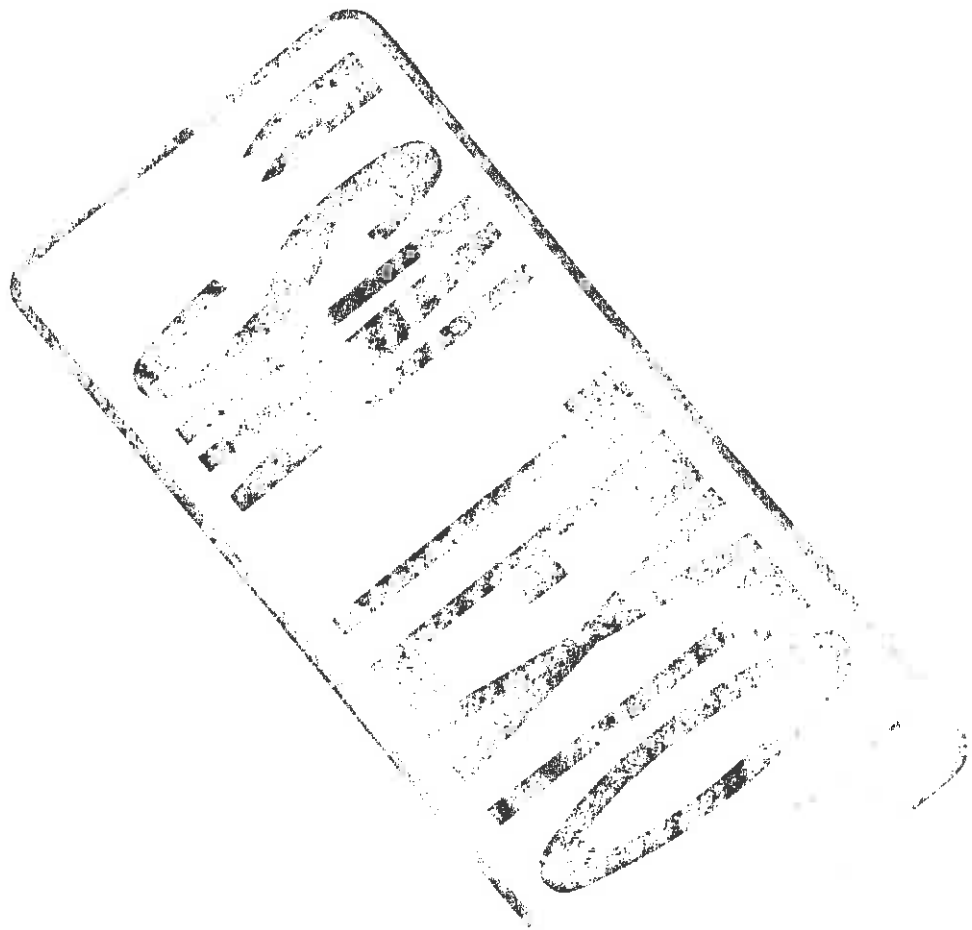
**Contrato No.  
P6M0283**

**ANEXO 1**

**"DICTAMEN DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL PREVIO"**

**ANEXOS  
DIVISION DE CONTRATOS**

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





INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

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

E 48

016

FOLIO: 0000107713-2016

Dictamen de Inversión

Dictamen de Gasto

Dependencia Solicitante:

|        |                                |
|--------|--------------------------------|
| 09     | Distrito Federal Nivel Central |
| 099001 | Oficinas Centrales             |
| 400090 | Departamento Administrativo    |

Concepto:

OFICIO 586 RECIBIDO EL 18/03/2016 DIPLOMADO: "I CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT Y ADMINISTRACIÓN DE CENTRO DE CONTACTOS/ CALL CENTER Y II GESTIÓN AVANZADA EN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT/ CALL CENTER".

Fecha Elaboración: 22/03/2016

Total Comprometido (en pesos): \$ 194,848.00  
 Cuenta: 42060257 CUOTAS P/CAPACITACION EXTERNA Unidad de Información: 099001 Centro de Costos: 482010

| COMPROMETIDO MENSUAL (en miles de pesos): |     |     |     |     |     |     |     |       |     |     |      |
|---|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|-----|-----|------|
| ENE                                       | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP   | OCT | NOV | DIC  |
| 0.0                                       | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 100.9 | 0.0 | 0.0 | 93.7 |
| DISPONIBLE (en miles de pesos):           |     |     |     |     |     |     |     |       |     |     |      |
| 0.0                                       | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0   | 0.0 | 0.0 | 0.0  |

El presente documento de existencia de respaldo presupuestario se emite en términos de lo señalado en numeral 7.2.10 de la Norma Presupuestaria del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), y de lo establecido en el artículo 8°, 144 y 148 del Reglamento Interior del IMSS, responsabilidad del área solicitante el destino y aplicación de los recursos. También se informa que este documento únicamente tendrá validez para el ejercicio fiscal en curso, y que con base en la revisión que se efectuó en el Sistema Financiero PREI-Millennium, en el Módulo de Control de Compromisos, en la combinación unidad de información y centro de costos, los montos señalados quedan comprometidos para dar inicio a las gestiones de adquisición de bienes y servicios con base al marco normativo vigente.

ATENTAMENTE

Lic. Armando Rivera Téllez

Titular de la División de Gestión Presupuestaria

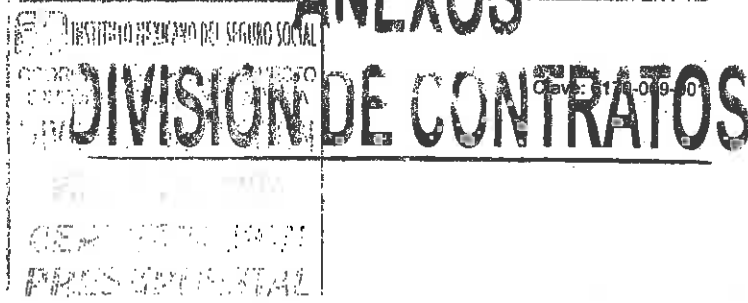
|                        |     |     |
|------------------------|-----|-----|
|                        |     |     |
| DIA                    | MES | AÑO |
| DICTAMINADO DEFINITIVO |     |     |

DICTAMEN DEFINITIVO

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

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

ANEXOS







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

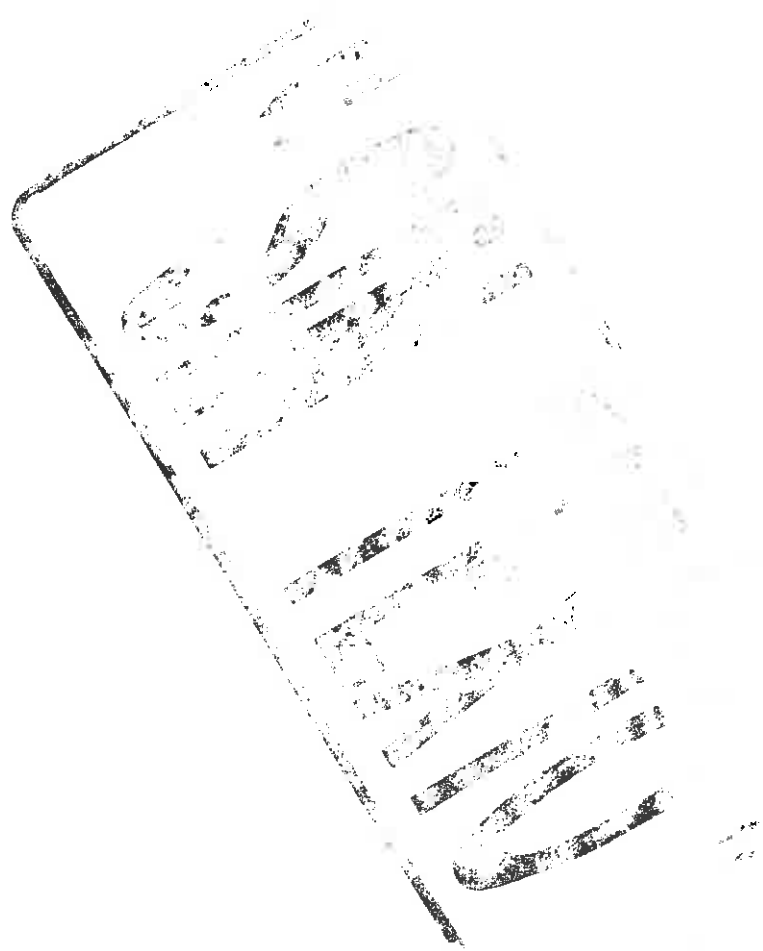
**Contrato No.  
P6M0283**

**ANEXO 2**

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

**ANEXOS  
DIVISION DE CONTRATOS**

**EL PRESENTE ANEXO CONSTA DE 06 HOJAS INCLUYENDO ESTA CARÁTULA**





**ANEXO TÉCNICO  
PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS DIPLOMADOS:  
I "CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT Y ADMINISTRACIÓN DE  
CENTROS DE CONTACTO / CALL CENTER" Y II "GESTIÓN AVANZADA EN  
CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT / CALL CENTER"**

**DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO**

Se requiere que los diplomados sean dirigidos a personal de la Coordinación de Atención a Quejas y Orientación al Derechohabiente, a fin de que se construyan conocimientos teórico-prácticos significativos, que les permitan desempeñar exitosamente las funciones ejecutivas de planeación, administración y operación de Centros de Contacto / Call Centers para fortalecer la supervisión y la evaluación de métricas de servicio de llamadas, chats y correos electrónicos prestados por el proveedor externo con el que cuenta el Instituto.

**Modalidad:** Diplomados presenciales.

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

**Participantes:** 2 personas por diplomado.

**Duración:** 126 horas por el Diplomado I y 120 horas por el Diplomado II.

**Lugar:** Los diplomados se realizarán en las instalaciones del proveedor.

**Fechas:**

Martes y jueves de 19:00 a 22:00 horas, del 05 de abril al 30 de agosto de 2016.  
Viernes 16:30 a 21:30 horas y sábado de 09:00 a 14:00 horas, del 02 de septiembre al 26 de noviembre de 2016.

**Perfil del recurso humano:**

El proveedor deberá presentar el Curriculum Vitae de por lo menos 4 y máximo 8 instructoras o instructores propuestos para impartir los diplomados, las y los cuales deberán contar con los documentos que acrediten su experiencia profesional y laboral como:

- Título profesional de alguna de las siguientes licenciaturas:
  - Administración
  - Finanzas
  - Economía

**ANEXOS**  
**DIVISIÓN DE CONTRATOS**





- Por lo menos dos cartas de recomendación, que acrediten su experiencia en capacitación a centros de contacto ("call center").

### Recursos materiales:

- ✓ La o el instructor deberá contar con proyector, laptop, cable VGA y el material didáctico que a su consideración requiera para el buen desarrollo de la capacitación como presentaciones, hojas blancas tamaño carta, plumones, rotafolio, etc.
- ✓ Constancias son a cargo del proveedor. A quien se le entregarán los nombres de los participantes que acudirán a los diplomados.

## DESARROLLO DEL DIPLOMADO

### Objetivo General de los Diplomados I y II:

Proporcionar a las y los participantes un conocimiento integral sobre los aspectos clave a considerar en los equipos de trabajo para ser más competitivos y lograr una mejor integración a los objetivos estratégicos institucionales y tomar mejores decisiones y lograr crecimiento y desarrollo profesional.

### Resultados esperados:

Que las y los participantes actualicen sus conocimientos y los reflejen en las áreas de responsabilidad en los principales temas del ámbito de su competencia y ser más competitivos. Intercambiar experiencias con los colegas participantes e instructores expertos en el ramo.

### Temario a desarrollar del Diplomado I "Customer Relationship Management y Administración de Centros de Contacto / Call Center":

1. Interacciones Empresa-Cliente / CRM
2. Administración de factor humano
3. Tecnología aplicada a los "Call Centers"
4. Proceso y aseguramiento de la calidad
5. Indicadores clave de gestión
6. Planeación estratégica / CRM

### Temario a desarrollar del Diplomado II "Gestión Avanzada en Customer Relationship Management / Call Center":

1. Estrategias para el desarrollo del talento humano



2. Soluciones TI (redes sociales multimedia)
3. Control de gestión / "Balanced ScoreCard"
4. Mejores prácticas en la gestión de CC
5. Finanzas, evaluación de proyectos de CC
6. Estrategias directivas / operativas / CRM

### EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA:

El licitante deberá presentar junto con su propuesta técnico-económica:

- Contenidos temáticos establecidos en el presente documento.
- Currículum Vitae de las y los instructores.
- Copia del título profesional de las y los instructores propuestos.
- Los datos de contacto (nombres completos y números telefónicos) de empresas o instituciones a las que le haya brindado servicio de capacitación en materia de centros de contacto.
- Manual completo de los diplomados.
- Calendario de impartición de la capacitación.

### ÁREA TÉCNICA Y ADMINISTRADORA DEL CONTRATO

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

Fecha de emisión 16 de marzo de 2016

ANEXOS  
DIVISIÓN DE CONTRATOS





**TÉRMINOS Y CONDICIONES  
PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS DIPLOMADOS:  
I "CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT Y ADMINISTRACIÓN DE  
CENTROS DE CONTACTO / CALL CENTER" Y II "GESTIÓN AVANZADA EN  
CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT / CALL CENTER"**

**1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO**

Se requiere que los diplomados sean dirigidos a personal de la Coordinación de Atención a Quejas y Orientación al Derechohabiente, a fin de que se construyan conocimientos teórico-prácticos significativos, que les permitan desempeñar exitosamente las funciones ejecutivas de planeación, administración y operación de Centros de Contacto / Call Centers para fortalecer la supervisión y la evaluación de métricas de servicio de llamadas, chats y correos electrónicos prestados por el proveedor externo con el que cuenta el Instituto.

**2. FUNDAMENTO LEGAL DE LA CONTRATACIÓN**

La contratación del 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. NORMAS QUE DEBERAN DE CUMPLIR LAS EMPRESAS PARTICIPANTES**

No existen normas relacionadas al servicio solicitado.

**4. LICENCIAS, PERMISOS, REGISTROS, CERTIFICADOS**

No existen para el servicio solicitado.

**5. VISITAS A LAS INSTALACIONES DE LOS LICITANTES**

No se realizarán visitas a los licitantes que participen.

**6. PLAZO**

La prestación del servicio iniciará a partir del 05 de abril hasta el 26 de noviembre del 2016.

**7. VIGENCIA DEL CONTRATO**

La vigencia del contrato será a partir de la firma y hasta el 31 de diciembre de 2016.

ANEXOS

DIVISIÓN DE CONTRATOS

g

p

g



## 8. LUGAR

Los diplomados se realizarán en las instalaciones propuestas por el proveedor.

## 9. MODALIDAD DE LA CONTRATACIÓN

La modalidad de la contratación propuesta será con un solo proveedor, por medio de contrato cerrado.

## 10. ADMINISTRACIÓN DEL CONTRATO

La responsable de la administración del contrato, es la Mtra. Alina Gómez Ramos, Titular de la División de Formación Estratégica en Atención y Orientación.

## 11. EVALUACIÓN DEL SERVICIO Y CONSTANCIA DE ENTREGA

Desde el inicio de los diplomados, hasta el final de los mismos, habrá un monitor por parte de la División de Formación Estratégica en Atención y Orientación, quien:

- ✓ Supervisará que los diplomados se impartan en las fechas y horarios establecidos en el anexo técnico.
- ✓ Aplicará la "Evaluación Instructor/a-Capacitación/Formación" (1CA0-009-006) a las y los participantes.
- ✓ Recabará con las y los participantes el Formato "Control de Participantes" (1CA0-009-005), y la "Lista de Participantes" (1CA0-009-010) correspondientes.

Durante la impartición de los diplomados, el proveedor realizará por lo menos una evaluación, a fin de identificar el nivel de aprendizaje.

El último día de cada diplomado, el proveedor entregará las constancias para cada uno de los participantes, tomando en cuenta que se cumpla con el criterio siguiente:

- 80% de asistencia en cada diplomado.

En un plazo, no mayor a 5 días hábiles siguientes al término de cada diplomado, el proveedor entregará un reporte grupal de resultados, que incluirá entre otros, un análisis comparativo de las evaluaciones realizadas a lo largo de cada diplomado.

A la entrega del reporte grupal de resultados, la administradora del contrato, procederá a realizar una "Acta de Hechos", en la que intervendrán el proveedor y la Mtra. Alina Gómez Ramos, Titular de la División de Formación Estratégica en



Atención y Orientación como administradora del contrato, para asentar las condiciones en que se brindaron los servicios.

## 12. 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.

## 13. PRECIOS

Los precios ofertados serán fijos durante la vigencia del contrato.

## 14. FORMATO PARA PROPUESTA ECONÓMICA

El costo del Diplomado I "Customer Relationship Management y Administración de Centros de Contacto / Call Center":

| CONCEPTOS |       |     |       |
|-----------|-------|-----|-------|
| Horas     | Costo | IVA | TOTAL |
|           |       |     |       |

El costo del Diplomado II "Gestión Avanzada en Customer Relationship Management / Call Center":

| CONCEPTOS |       |     |       |
|-----------|-------|-----|-------|
| Horas     | Costo | IVA | TOTAL |
|           |       |     |       |

Con fundamento en el artículo 36 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 51 de su Reglamento, la evaluación de las propuestas se realizará de criterio de evaluación binario, toda vez que el servicio, se encuentra estandarizado en el mercado y no se requiere vincular las condiciones que deberán cumplir la persona o empresa proveedora con las características y especificaciones de los servicios a contratar y por ende el factor preponderante será el precio más bajo.

ANEXOS  
DIVISIÓN DE CONTRATOS



## 15. CONDICIONES DE PAGO

No se otorgarán anticipos. El pago se realizará en una sola exhibición por diplomado. Lo anterior, conforme a los plazos normados por la Dirección de Finanzas en el *"Procedimiento para la Recepción, Glosa y Aprobación de Documentos Presentados para Trámite de Pago y Constitución de Fondos Fijos"* sin que éstos rebasen los 20 (veinte) días naturales posteriores a aquel en que **"EL PROVEEDOR"** presente en las áreas de trámite de erogaciones, la presentación impresa del Comprobante Fiscal Digital (CFDI). Así como con la documentación comprobatoria que acredite la prestación del servicio, y se indique en dicha documentación el servicio prestado, número de proveedor, número de contrato, número de fianza y denominación social de la afianzadora, en su caso.

Para estos efectos **"EL PROVEEDOR"** deberá entregar en las oficinas de la División de Trámite de Erogaciones, sita en la calle de Gobernador Tiburcio Montiel No. 15, Colonia San Miguel Chapultepec, Delegación Miguel Hidalgo, Código Postal 11050, Ciudad de México, en un horario de 09:00 a 13:00 horas, en días hábiles, la documentación que se describe más adelante, previa revisión de la misma por la o el administrador del contrato correspondiente, dependiente de la División de Inmuebles Centrales de la Coordinación de Conservación y Servicios Generales.

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

- Comprobante Fiscal Digital (CFDI), en el esquema de facturación electrónica, con las especificaciones normadas por el Sistema de Administración Tributaria a nombre del Instituto Mexicano del Seguro Social, con domicilio fiscal en Avenida Paseo de la Reforma número 476, Colonia Juárez, Delegación Cuauhtémoc, Código Postal 06600, Ciudad de México, Registro Federal de Contribuyentes IMS-421231-145, en el que indiquen los servicios proporcionados y el número de contrato que ampara dichos servicios, documentación que certifique la entrega a entera satisfacción de **"EL INSTITUTO"**, avalada por la administradora del contrato, para la validación de dicho comprobante **"EL PROVEEDOR"** deberá cargar en *"Internet"*, a través del Portal de Servicios a Proveedores de la página de **"EL INSTITUTO"** el archivo en formato *"XML"*, la validez de los mismos, será determinada durante la carga y únicamente los comprobantes válidos serán procedentes para pago.
- Original y copia del presente contrato.
- Copia de la garantía de cumplimiento de este contrato (póliza de fianza).
- Nota de crédito a favor de **"EL INSTITUTO"** por el importe de la sanción en caso de la prestación extemporánea de los servicios contratados.



“EL PROVEEDOR” queda obligado a entregar a “EL INSTITUTO” junto con la factura de cobro respectiva, la “Opinión del Cumplimiento de Obligaciones en Materia de Seguridad Social” vigente y positiva.

En caso de que el proveedor presente su factura con errores o deficiencias, éstos 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.

## 16. 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:

- En caso de que el proveedor no realice los diplomados conforme a las fechas estipuladas.
- En caso de que el proveedor no cumpla con los entregables conforme a lo estipulado en el numeral siete del presente documento.

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 51 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, el Instituto dará inicio al procedimiento de rescisión correspondiente.

## 17. DEDUCTIVAS

“EL INSTITUTO” aplicará una deductiva en términos del artículo 53 bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, sobre el valor del diplomado incumplido, sin considerar el Impuesto al Valor Agregado, conforme a los siguientes supuestos:

| Concepto  | Porcentaje            |
|---|-----------------------|
| Al no cumplir con el temario establecido en el anexo técnico. | 9% (nueve por ciento) |
| Por la entrega parcial o deficiente de las constancias.       | 1% (uno por ciento)   |





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

### **18. 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.


### **19. PATENTES Y/O MARCAS**

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.

### **ÁREA TÉCNICA Y ADMINISTRADORA DEL CONTRATO**

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

Fecha de emisión 16 de marzo de 2016



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

**Contrato No.  
P6M0283**

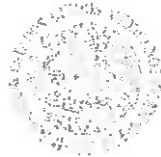
**ANEXO 3**

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

**ANEXOS  
DIVISION DE CONTRATOS**

EL PRESENTE ANEXO CONSTA DE 03 HOJAS INCLUYENDO ESTA CARÁTULA





**Acta de adjudicación**

**Adjudicación Directa Nacional Electrónica número AA-019GYR019-E47-2016, para la contratación de Los Diplomados: I).- "Customer Relationship Management y Administración de Centros de Contacto/Call Center" y II).- "Gestión Avanzada en Customer Relationship Management/Call Center".**

En la Ciudad de México, siendo las doce horas del día treinta y uno de marzo del 2016, en la sala de juntas de la División de Contratación de Activos y Logística, ubicada en la Calle Durango número 291, quinto piso, Colonia Roma Norte, Delegación Cuauhtémoc, Código Postal 06700; se reunieron los servidores públicos cuyos nombres y firmas aparecen al final de la presente acta, con objeto de llevar a cabo la adjudicación directa nacional, electrónica número AA-019GYR019-E47-2016, referente a la contratación de **Los Diplomados: I).- "Customer Relationship Management y Administración de Centros de Contacto/Call Center" y II).- "Gestión Avanzada en Customer Relationship Management/Call Center".**

**Adjudicación**

De conformidad con el artículo 37 fracción II de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector público (LAASSP), se indica el participante cuya proposición resultó solvente:

| No. | Licitante                                 |
|-----|---|
| 1.  | Instituto Mexicano de Telemarketing, S.C. |

De conformidad con el artículo 37 fracción IV de la LAASSP, una vez analizada la propuestas técnica, legal y económica de la empresa, con disponibilidad de realizar el servicio en las condiciones requeridas en la solicitud de cotización por el Instituto, así mismo se cuenta con disponibilidad presupuestal de acuerdo a lo establecido en el Dictamen de Disponibilidad Presupuestal número 0000107713-2016, se determina adjudicar a la empresa **Instituto Mexicano de Telemarketing, S.C.**, de la siguiente forma.

| Diplomado "Customer Relationship Management y Administración de Centros de Contacto/Call Center" |             |             |             |
|--|-------------|-------------|-------------|
| Horas  | Costo       | IVA         | Total       |
| 120  | \$73,950.00 | \$11,832.00 | \$85,782.00 |

| Diplomado "Gestión Avanzada en Customer Relationship Management/Call Center" |             |             |             |
|--|-------------|-------------|-------------|
| Horas  | Costo       | IVA         | Total       |
| 120  | \$80,800.00 | \$12,928.00 | \$93,728.00 |

El monto adjudicado es por **\$154,750.00**(Ciento cincuenta y cuatro mil setecientos cincuenta pesos 00/100 M.N.) sin incluir el impuesto al valor agregado (IVA).

De conformidad con el artículo 37, fracción V de la LAASSP, se informa al representante legal de la empresa adjudicada que el contrato se firmará el día **15 de abril de 2016**, en la División de Contratos, sita en la Calle Durango número 291, décimo piso, Colonia Roma Norte, Código Postal 06700, Ciudad de México, lo anterior, de conformidad a lo establecido en el artículo 46 de la LAASSP. Deberá de **entregar copia y presentar original** para cotejo en la División de Contratos de los siguientes documentos:

- Acta Constitutiva y en su caso modificaciones a la misma.

**ANEXOS**

**DIVISIÓN DE CONTRATOS**

Acta de adjudicación

Adjudicación Directa Nacional Electrónica número AA-019GYR019-E47-2016, para la contratación de Los Diplomados: I).- "Customer Relationship Management y Administración de Centros de Contacto/Call Center" y II).- "Gestión Avanzada en Customer Relationship Management/Call Center".

- Aviso de Registro Patronal ante el IMSS.
- Comprobante de domicilio.
- Registro Federal de Contribuyentes.
- Poder Notarial del Representante Legal.
- Identificación Oficial con fotografía del Representante Legal.
- Escrito bajo protesta de decir verdad, de no encontrarse en los supuestos de los artículos 50 y 60 de la LAASSP.

De conformidad con el artículo 48 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público se informa a la persona moral adjudicada que deberá entregar en la citada División de Contratos, la Garantía de Cumplimiento de Contrato **dentro de los diez días naturales posteriores a la firma del mismo.**

De conformidad con el artículo 37, fracción VI de la LAASSP, este acto es presidido por el Lic. 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 en representación de la Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios. Asimismo se indican los responsables de la evaluación de las proposiciones.

| Evaluación                   | Servidor Público Responsable.   |
|------------------------------|---|
| Evaluación técnica           | Alina Gómez Ramos, Titular de la División de Formación Estratégica en Atención y Orientación, Área Técnica. |
| Evaluación legal y económica | Jorge Albarrán Hernández, Titular de la División de Contratación de Activos y Logística, Área contratante.  |

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 37 Bis de la LAASSP, se fijará una copia de la presente 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, Ciudad de México, por un plazo no menor a cinco días hábiles, por lo que es de exclusiva responsabilidad de los participantes, 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.

Cierre del Acta

No existiendo otro asunto que tratar, se da por terminado este procedimiento a las catorce horas con treinta minutos del día de su fecha de inicio, procediendo al cierre de la presente acta de adjudicación directa nacional, electrónica número AA-019GYR019-E47-2016 por lo que la rubrican al margen y



Acta de adjudicación

Adjudicación Directa Nacional Electrónica número AA-019GYR019-E47-2016, para la contratación de Los Diplomados: I).- "Customer Relationship Management y Administración de Centros de Contacto/Call Center" y II).- "Gestión Avanzada en Customer Relationship Management/Call Center".

firman al calce para la debida constancia de notificación de la misma y efectos legales procedentes, todos los que intervienen en todas y cada una de las hojas que integran el acta, misma de la que se les entrega copia.

Por el Instituto Mexicano del Seguro Social:

|   |  |
|---|--|
| Titular de la División de Contratación de Activos y Logística (Área Contratante)  |  |
| Representante de la Coordinación Técnica de Atención y Orientación (Área Técnica) |  |

Las firmas que anteceden corresponden al acta de Adjudicación Directa Nacional Electrónica número AA-019GYR019-E47-2016.

ANEXOS  
DIVISION DE CONTRATOS

79

División de Formación Estratégica en Atención y Orientación como administradora del contrato, para asentar las condiciones en que se brindaron los servicios.

## 12. 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.

## 13. PRECIOS

Los precios ofertados serán fijos durante la vigencia del contrato.

## 14. FORMATO PARA PROPUESTA ECONÓMICA.

El costo del Diplomado I "Customer Relationship Management y Administración de Centros de Contacto / Call Center":

| CONCEPTOS |             |             |             |
|-----------|-------------|-------------|-------------|
| Horas     | Costo       | IVA         | TOTAL       |
| 120       | \$73,950.00 | \$11,832.00 | \$85,782.00 |

El costo del Diplomado II "Gestión Avanzada en Customer Relationship Management / Call Center":

| CONCEPTOS |             |             |             |
|-----------|-------------|-------------|-------------|
| Horas     | Costo       | IVA         | TOTAL       |
| 120       | \$80,800.00 | \$12,928.00 | \$93,728.00 |

Con fundamento en el artículo 36 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 51 de su Reglamento, la evaluación de las propuestas se realizará de criterio de evaluación binario, toda vez que el servicio, se encuentra estandarizado en el mercado y no se requiere vincular las condiciones que deberán cumplir la persona o empresa proveedora con las características y especificaciones de los servicios a contratar y por ende el factor preponderante será el precio más bajo.