



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



Contrato para la prestación del servicio para la impartición del curso de capacitación denominado "Técnicas Integrales para enfrentar y resolver situaciones conflictivas ante pérdidas", 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 **HUMAN DIMENSION, DESARROLLO ORGANIZACIONAL, S.A. DE C.V.**, a quien en lo sucesivo se le denominará "**EL PROVEEDOR**" representada por **MARIA GRACIELA CHUMACERO SOLÍS**, 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 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.- 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 Iván 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 en la firma del presente instrumento jurídico como Administradora de este Contrato, responsable de dar seguimiento y verificar el cumplimiento de los derechos y obligaciones establecidos en el mismo, conforme a 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 para la impartición del curso de capacitación denominado "Técnicas Integrales para enfrentar y resolver situaciones conflictivas ante pérdidas", solicitado por la Coordinación Técnica de Atención y Orientación a través del Departamento Administrativo de la Dirección Jurídica.



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 0000205233-2016, emitido por la Encargada del Despacho de la División de Control y Seguimiento al Gasto de Operación con fecha 06 de mayo 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-E91-2016**, con fundamento en lo dispuesto por el artículo 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 26 fracción III, 40 y 42 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y demás disposiciones aplicables en la materia.

I.8.- Con fecha 24 de junio 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, resultando adjudicado **"EL PROVEEDOR"** como se detalla en el **Anexo 3 (tres)**, del presente instrumento jurídico.

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 contrato, prevalecerá lo establecido en la solicitud respectiva.

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

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 38,214 de fecha 18 de mayo de 2011, otorgada ante la fe de la Licenciada Adriana del Carmen Aguirre Zarrabal, Titular de la Notaría Pública número 23 del Estado de Veracruz; e inscrita en el Registro Público de la Propiedad y del Comercio de la misma Entidad, en el folio mercantil electrónico número 28024\*17.

II.2.- Se encuentra representada para la celebración de este contrato por María Graciela Chumacero Solís, quien acredita su personalidad en términos de la Escritura Pública número 38,214, de fecha 18 de mayo de 2011, otorgada ante la fe de la Licenciada Adriana del Carmen Aguirre Zarrabal, Titular de la Notaría Pública número 23 del Estado de Veracruz; e inscrita en el Registro Público de la Propiedad y del Comercio de la misma Entidad, en el folio mercantil electrónico número 28024\*17, y manifiesta bajo



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN  
UNIDAD DE ADQUISICIONES E INFRAESTRUCTURA  
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y  
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS  
COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS

Contrato Número  
P6M0419

protesta de decir verdad, que las facultades que le fueron conferidas no le han sido revocadas, modificadas, ni restringidas en forma alguna.

**II.3.-** De acuerdo con sus estatutos, su objeto social consiste entre otras actividades en: la impartición de toda clase de cursos de capacitación, adiestramiento, talleres, coloquios y demás actividades de enseñanza tendiente a lograr el desarrollo del individuo con personal altamente capacitado otorgando constancias con valor curricular previa las autorizaciones correspondientes.

**II.4.-** Cuenta con Registro Federal de Contribuyentes número: **HDD110518P88.**

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

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

**II.7.-** 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 en el presente Contrato.

**II.8.-** 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 Avenida 3 número 75-C, Colonia San Pedro de los Pinos, Delegación Miguel Hidalgo, Código Postal 03800, en la Ciudad de México; teléfono 9001-0238; correo electrónico [grace.chumacero@humandimension.mx](mailto:grace.chumacero@humandimension.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 para la impartición del curso de capacitación denominado "Técnicas Integrales para enfrentar y resolver situaciones



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN  
UNIDAD DE ADQUISICIONES E INFRAESTRUCTURA  
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y  
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS  
COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS

Contrato Número  
P6M0419

conflictivas ante pérdidas”, 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 **\$36,120.00 (TREINTA Y SEIS MIL CIENTO VEINTE 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 Contrato se celebra bajo la modalidad de precios fijos, de acuerdo los precios unitarios pactados, por lo que el monto de los mismos no cambiará durante la vigencia del presente instrumento jurídico.

**TERCERA.- CONDICIONES DE PAGO.-** No se otorgarán anticipos. El pago se realizará en una sola exhibición por curso. 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 (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 número 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 administradora del presente contrato.

“**EL PROVEEDOR**” deberá entregar los documentos siguientes:

- Comprobante Fiscal Digital (CFDI), 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 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-I45, en el que indique los servicios prestados y el número de este contrato que ampara dichos servicios, documentación que certifique la prestación correspondiente a entera satisfacción de “**EL INSTITUTO**”, avalada por la administradora del presente 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

DIVISIÓN DE CONTRATOS  
NIVEL CENTRAL

Página 4 de 17

Este Instrumento Jurídico fue elaborado de conformidad con los documentos correspondientes que se señalan.



**INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN  
UNIDAD DE ADQUISICIONES E INFRAESTRUCTURA  
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y  
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS  
COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS**

**Contrato Número  
P6M0419**

válidez 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 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 prestación del servicio descrito en el Anexo Técnico.

**“EL PROVEEDOR”** deberá proporcionar al Administrador del presente contrato, una representación impresa del comprobante fiscal digital (CFDI) que cumpla las especificaciones normadas por el 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.

El Administrador 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 al Área 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.

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,



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN  
UNIDAD DE ADQUISICIONES E INFRAESTRUCTURA  
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y  
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS  
COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS

Contrato Número  
P6M0419

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, S.A., HSBC, S.A., o Scotiabank Inverlat, S.A., 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 del Administrador del contrato con un mínimo de **5 (cinco)** días naturales anteriores a la fecha de pago programada, el Administrador 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 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 Técnico y en los Términos y Condiciones integrados en el **Anexo 2 (dos)** de este instrumento jurídico y de acuerdo a lo siguiente:

**PLAZO.-** La prestación del servicio se realizará del 27 al 29 de junio y del 1° al 06 de julio del 2016.

	<b>INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL</b> <b>DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN</b> <b>UNIDAD DE ADQUISICIONES E INFRAESTRUCTURA</b> <b>COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y</b> <b>CONTRATACIÓN DE SERVICIOS</b> <b>COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS</b>	<b>Contrato Número</b> <b>P6M0419</b>
---	--	--

Lo anterior conforme lo previsto en los artículos 46 de Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 84 quinto párrafo de su Reglamento.

**LUGAR.-** El curso se realizará en la Sala 2, ubicada en el Sótano del Edificio Reforma número 476, Colonia Juárez, Delegación Cuauhtémoc, Código Postal 06600, Ciudad de México.

**CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.-** El curso está dirigido a personal de la Coordinación de Atención a Quejas y Orientación al Derechohabiente de “**EL INSTITUTO**” a fin de que se construyan conocimientos teóricos-prácticos significativos, proporcionando a las y los participantes las técnicas que les permitan enfrentar y resolver situaciones conflictivas ante pérdidas, de acuerdo a lo establecido en el Anexo Técnico y en los Términos y Condiciones que se integran al presente instrumento jurídico como **Anexo 2 (dos)**.

#### **EVALUACIÓN DEL SERVICIO Y CONSTANCIA DE ENTREGA.**

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

- Supervisará que el curso se imparta en 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 del curso, “**EL PROVEEDOR**” realizará por lo menos una evaluación, a fin de identificar el nivel de aprendizaje.

El último día del curso, “**EL PROVEEDOR**” entregará las constancias para cada uno de los participantes, tomando en cuenta que se cumpla con el criterio siguiente:

- 80% (ochenta por ciento) de asistencia al curso.

En un plazo, no mayor a 5 (cinco) días hábiles siguientes al término del curso, “**EL PROVEEDOR**” entregará un reporte grupal de resultados, que incluirá entre otros, un análisis comparativo de las evaluaciones realizadas a lo largo del curso.

A la entrega del reporte grupal de resultados, la administradora de este contrato, procederá a realizar una "Acta de Hechos", en la que intervendrán “**EL PROVEEDOR**” y la Maestra Alina Gómez Ramos, Titular de la División de Formación Estratégica en Atención y Orientación como administradora del presente contrato, para asentar las condiciones en que se brindaron los servicios.



	<p style="text-align: center;"><b>INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL</b>  <b>DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN</b>  <b>UNIDAD DE ADQUISICIONES E INFRAESTRUCTURA</b>  <b>COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y</b>  <b>CONTRATACIÓN DE SERVICIOS</b>  <b>COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>Contrato Número</b>  <b>P6M0419</b></p>
---	---	---

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 que la vigencia del presente Contrato iniciará a partir de su firma y concluirá hasta el 31 de diciembre del 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 presente 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.

**OCTAVA.- CONTRIBUCIONES.-** Los impuestos y/o 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.






INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN  
UNIDAD DE ADQUISICIONES E INFRAESTRUCTURA  
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y  
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS  
COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS

Contrato Número  
P6M0419

Si **"EL PROVEEDOR"** tuviera cuentas líquidas y exigibles a su cargo por concepto de cuotas obrero patronales, conforme a lo previsto en el artículo 40 B de la Ley del Seguro Social, acepta que **"EL INSTITUTO"** las compense con el o los pagos que tenga que hacerle por concepto de contraprestación que le corresponda percibir con motivo del presente instrumento jurídico.

**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 fracción XX de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

**DÉCIMA.- GARANTÍA.- 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 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, Ciudad de México, 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.

No obstante lo anterior, y toda vez que el monto del presente Contrato es menor a 900 (novecientos) días de salario mínimo general vigente en la Ciudad de México, **"EL PROVEEDOR"** podrá presentar la garantía de cumplimiento de las obligaciones estipuladas en el presente Contrato, mediante cheque certificado, por un importe equivalente al 10% (diez por ciento) del monto total estipulado en la Cláusula Segunda de este Contrato, sin considerar el Impuesto al Valor Agregado, a favor de **"EL INSTITUTO"** siendo necesario considerar lo siguiente:

- I. El cheque debe expedirse a nombre del "Instituto Mexicano del Seguro Social".
- II. Dicho cheque deber ser resguardado, a título de garantía, por **"EL INSTITUTO"** en la División de Contratos.
- III. El cheque será devuelto a solicitud, por escrito de **"EL PROVEEDOR"** el segundo día hábil posterior a que **"EL INSTITUTO"** constate el cumplimiento del Contrato, previa validación del Área Usuaria.

En este caso, la verificación de cumplimiento del presente Contrato por parte de **"EL INSTITUTO"** deberá hacerse a más tardar el tercer día hábil posterior a aquel en que **"EL PROVEEDOR"** dé aviso de la prestación de los servicios objeto del este instrumento jurídico.

En caso que los servicios objeto de este Contrato se presten a entera satisfacción de **"EL INSTITUTO"** dentro de los 10 (diez) días naturales siguientes a la firma de este instrumento jurídico, se podrá exceptuar a **"EL PROVEEDOR"** de la obligación de presentar la garantía de su cumplimiento, siempre y cuando previamente lo solicite al Administrador del Contrato, en cuyo caso éste deberá informar por escrito a la División de Contratos la aceptación correspondiente observando para tal efecto el plazo establecido en el artículo 48 último párrafo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y demás normatividad aplicable en la materia.

**DÉCIMA PRIMERA.- EJECUCIÓN DE LA GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DE ESTE CONTRATO.-** **"EL INSTITUTO"**, llevará a cabo la ejecución de la garantía de cumplimiento de Contrato en los casos siguientes:

- a) Se rescinda administrativamente el presente 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 instrumento, 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 ejecución de la garantía de cumplimiento del contrato será proporcional al monto de las obligaciones incumplidas.

**DÉCIMA SEGUNDA.- PENAS CONVENCIONALES POR ATRASO EN LA PRESTACION DEL SERVICIO.-** De conformidad con lo establecido en el artículo 53 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, **"EL INSTITUTO"** aplicará las penas convencionales a **"EL PROVEEDOR"**, cuando existan incumplimientos en la fecha pactada para la prestación del servicio contratado, será del 2.5% (dos punto cinco por ciento) por cada día de atraso, calculadas sobre el valor del servicio o concepto incumplido y sin considerar el Impuesto al Valor Agregado en cada uno de los siguientes supuestos:

- En caso de que **"EL PROVEEDOR"** no realice el curso conforme a las fechas estipuladas.
- En caso de que **"EL PROVEEDOR"** no cumpla con los entregables conforme a lo estipulado en los Términos y Condiciones, integrados en el **Anexo 2 (dos)** de este contrato.

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

La Administradora del presente contrato será la encargada de determinar, calcular y notificar a **"EL PROVEEDOR"** las penas convencionales, así como de vigilar el registro o captura y validar en el sistema PREI Millenium, dentro de los 5 (cinco) días hábiles siguientes a la conclusión del incumplimiento, la aplicación de las 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 deba cubrir **"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 **"EL INSTITUTO"** durante el período en que incurra y/o se mantenga el incumplimiento 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 presente contrato será el responsable de verificar que se cumpla esta



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN  
UNIDAD DE ADQUISICIONES E INFRAESTRUCTURA  
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y  
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS  
COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS

Contrato Número  
P6M0419

obligación dentro de los 5 (cinco) días hábiles siguientes a la conclusión del incumplimiento.

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.

**DÉCIMA TERCERA.- DEDUCCIONES POR INCUMPLIMIENTO PARCIAL O PRESTACIÓN DEFICIENTE DEL SERVICIO.-** "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 curso incumplido, sin considerar el Impuesto al Valor Agregado, conforme a los siguientes supuestos:

Concepto	Porcentaje
Al no cumplir con el temario establecido en el <b>Anexo Técnico</b> .	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 párrafo anterior, podrá exceder el monto de la garantía de cumplimiento del presente contrato.

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



1. Cuando 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 incumpla, total o parcialmente, con cualesquiera de las obligaciones establecidas en el presente Contrato y sus anexos.
4. Cuando se compruebe que los servicios han sido prestados con alcances y 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 por parte de "EL INSTITUTO" con penalizaciones y/o deducciones sobre el mismo concepto de los servicios que proporciona a "EL INSTITUTO" y con ello se afecten los intereses del mismo.
8. 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.
9. Cuando las sanciones por penalizaciones y/o deducciones superen el monto de la fianza.
10. Cuando se sitúe en alguno de los supuestos previstos en el artículo 50 de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
11. Si "EL PROVEEDOR" no permite a "EL INSTITUTO" la administración y verificación a que se refiere la cláusula relativa a la "Administración y Verificación señalada en el 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 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 inciso 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 ser debidamente fundada, motivada y comunicada por escrito a "**EL PROVEEDOR**" dentro de los **15 (quince)** días hábiles siguientes, al vencimiento del plazo señalado en el inciso a) de esta Cláusula.

En el supuesto de que se rescinda este Contrato, "**EL INSTITUTO**" no aplicará las penas convencionales, 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 de la prestación de los servicios 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**" presta 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 este 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 este 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.



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN  
UNIDAD DE ADQUISICIONES E INFRAESTRUCTURA  
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y  
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS  
COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS

Contrato Número  
P6M0419

**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 servicio contratado 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 substituto, 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

	<p style="text-align: center;"><b>INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL</b>  <b>DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN</b>  <b>UNIDAD DE ADQUISICIONES E INFRAESTRUCTURA</b>  <b>COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y</b>  <b>CONTRATACIÓN DE SERVICIOS</b>  <b>COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>Contrato Número</b>  <b>P6M0419</b></p>
---	---	---

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 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”** 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 de **“EL INSTITUTO”** tendrá carácter de **Administrador del Contrato** la persona que lo sustituya en el cargo o aquél que designe el área requirente.

**VIGÉSIMA SEGUNDA.- RELACIÓN DE ANEXOS.-** Los anexos que se relacionan a continuación son rubricados de conformidad y forman parte integrante del presente Contrato.

- Anexo 1 (uno)**      “Dictamen de Disponibilidad Presupuestal Previo”
- Anexo 2 (dos)**      “Anexo Técnico y Términos y Condiciones”
- Anexo 3 (tres)**      “Propuesta Técnica, 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





INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN  
UNIDAD DE ADQUISICIONES E INFRAESTRUCTURA  
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y  
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS  
COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS

Contrato Número  
P6M0419

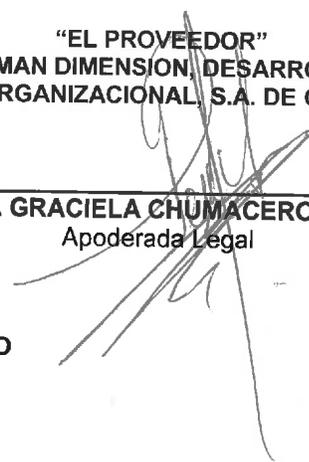
que por razón de su domicilio les pudiera corresponder.

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 **08 de julio de 2016**, quedando un ejemplar en poder de **"EL PROVEEDOR"** y los restantes en poder de **"EL INSTITUTO"**.

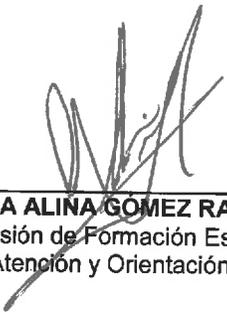
**"EL INSTITUTO"**  
INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

  
LICENCIADO JOSÉ ROBERTO FLORES BANUELOS  
Apoderado Legal

**"EL PROVEEDOR"**  
HUMAN DIMENSION, DESARROLLO  
ORGANIZACIONAL, S.A. DE C.V.

  
MARÍA GRACIELA CHUMACERO SOLÍS  
Apoderada Legal

ADMINISTRADORA DEL CONTRATO

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

  
COFV/FMC/DGG

**SIN TEXTO**

**SIN TEXTO**



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN  
UNIDAD DE ADQUISICIONES E INFRAESTRUCTURA  
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y  
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS  
COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS

Contrato Número  
P6M0419

## ANEXO 1

“DICTAMEN DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL PREVIO”

## ANEXOS DIVISION DE CONTRATOS

EL PRESENTE ANEXO CONSTA DE 2 HOJAS INCLUYENDO ESTA CARÁTULA

**SIN TEXTO**

ESTADÍSTICA DE CONTRATOS

**SIN TEXTO**



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

FOLIO: 0000205233-2016

Dictamen de Inversion

X Dictamen de Gasto

Dependencia Solicitante: 09 Distrito Federal Nivel Central

099001 Oficinas Centrales

400090 Departamento Administrativo

Concepto: OFICIO NO. 0886 RECIBIDO EL 05/05/2016 PARA IMPARTIR EL CURSO "INTEGRALES PARA ENFRENTAR Y RESOLVER SITUACIONES CONFLICTIVAS ANTE PERDIDAS"

Fecha Elaboración: 06/05/2016

Total Comprometido (en pesos): \$ 42,224.00
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 commitment and availability 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...

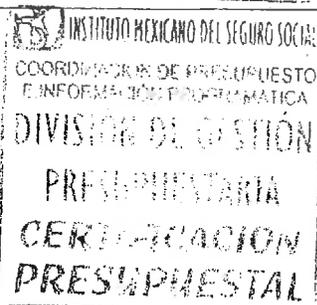
ATENTAMENTE

Lic. Jessica Miranda Vega

Enc. Desp. División de Control y Seguimiento al Gasto de Operación

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

Form box containing 'DICTAMEN DEFINITIVO', 'CONTRATO No.', and 'IMPORTE DEFINITIVO (EN PESOS): \$ .00'



Clave: 6170-009-001

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

SIN TEXTO

SIN TEXTO

FORMA

DIVISION DE CONTROL



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN  
UNIDAD DE ADQUISICIONES E INFRAESTRUCTURA  
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y  
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS  
COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS

Contrato Número  
P6M0419

01/28/2018

## ANEXO 2

“ANEXO TÉCNICO Y TÉRMINOS Y CONDICIONES”

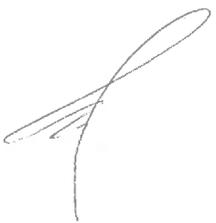
## ANEXOS DIVISION DE CONTRATOS

EL PRESENTE ANEXO CONSTA DE 6 HOJAS INCLUYENDO ESTA CARÁTULA

**SIN TEXTO**

2014/03/27/10/11

**SIN TEXTO**

A handwritten signature in black ink, consisting of a stylized, cursive letter 'A' or similar character.



**ANEXO TÉCNICO  
PARA LA CONTRATACIÓN DEL CURSO  
"TÉCNICAS INTEGRALES PARA ENFRENTAR Y RESOLVER SITUACIONES  
CONFLICTIVAS ANTE PÉRDIDAS"**

**DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO**

Se requiere que el curso sea dirigido a personal de la Coordinación de Atención a Quejas y Orientación al Derechohabiente, a fin de que se construyan conocimientos teórico-prácticos significativos, proporcionando a las y los participantes las técnicas que les permitan enfrentar y resolver situaciones conflictivas ante pérdidas.

**Modalidad:** Curso presencial.

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

**Participantes:** 32 personas.

**Desarrollo:** Las y los participantes, se integrarán en dos grupos, durante 07 días hábiles de dos horas cada día conforme a los horarios siguientes.

- Grupo 1: 16 participantes de 09:30 a 11:30 horas
- Grupo 2: 16 participantes de 11:30 a 13:30 horas

**Duración:** 14 horas por grupo.

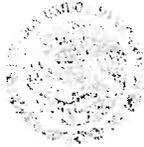
**Lugar:** El curso se realizará en la Sala 2, ubicada en el Sótano del Edificio Reforma No. 476, Col. Juárez, Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06600.

**Fecha:** Se impartirá del 27 al 29 de junio y del 1º al 06 de julio del 2016.

**Perfil del recurso humano:**

El proveedor deberá presentar el Currículum Vitae de la instructora o el instructor propuesto para impartir el curso, la o el cual deberá contar con los documentos que acrediten su experiencia profesional como:

- Título Profesional de alguna de las licenciaturas en las ramas siguientes:
  - o Ciencias Sociales o Económico-Administrativas y con registro como instructora o instructor, habilitado ante la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.



### 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 al curso.

### DESARROLLO DEL CURSO

#### Objetivo general del curso:

Proporcionar a las y los participantes las técnicas que promuevan la solución de conflictos ante situaciones de pérdidas.

#### Resultados esperados:

Que las y los participantes utilicen técnicas que les permitan enfrentar situaciones de crisis ante pérdidas.

#### Temario a desarrollar del curso:

1. Intervención en crisis
2. Definición de intervención en crisis
3. Principios básicos de la intervención en crisis
4. Intervención en crisis de primer orden
5. Intervención en crisis de segundo orden (terapia multimodal de la crisis)
6. Crisis relacionadas con el ciclo vital
7. La familia

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



### **EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA:**

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

- Contenidos temáticos establecidos en el presente documento.
- Currículum Vitae de la o el instructor.
- Copia del Título Profesional de la o el instructor propuesto.
- Copia del registro como instructora o instructor habilitado ante la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.
- Manual completo del curso.
- 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 17 de junio de 2016

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

SECRET  
OF AMERICA

A handwritten signature in black ink, appearing to be a stylized name or set of initials.



**TÉRMINOS Y CONDICIONES  
PARA LA CONTRATACIÓN DEL CURSO  
"TÉCNICAS INTEGRALES PARA ENFRENTAR Y RESOLVER SITUACIONES  
CONFLICTIVAS ANTE PÉRDIDAS"**

**1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO**

Se requiere que el curso sea dirigido a personal de la Coordinación de Atención a Quejas y Orientación al Derechohabiente, a fin de que se construyan conocimientos teórico-prácticos significativos, proporcionando a las y los participantes las técnicas que les permitan enfrentar y resolver situaciones conflictivas ante pérdidas.

**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 DEBERÁN 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 realizarán visitas a los licitantes que participen.

**6. PLAZO**

La prestación del servicio se realizará del 27 al 29 de junio y del 1º al 06 de julio del 2016.

**7. VIGENCIA DEL CONTRATO**

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

**ANEXOS  
DIVISION DE CONTRATOS**



## 8. LUGAR

El curso se realizará en la Sala 2, ubicada en el Sótano del Edificio Reforma No. 476, Col. Juárez, Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06600.

## 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 del curso, hasta el final del mismo, habrá un monitor por parte de la División de Formación Estratégica en Atención y Orientación, quien:

- ✓ Supervisará que el curso se imparta en 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 del curso, el proveedor realizará por lo menos una evaluación, a fin de identificar el nivel de aprendizaje.

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

- 80% de asistencia al curso.

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

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

DIVISION DE CONTRATOS



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 Curso "Técnicas Integrales para Enfrentar y Resolver Situaciones Conflictivas ante Pérdidas":

Descripción del Servicio	Grupo	Horas	Precio Unitario	Importe
Curso.- "Técnicas Integrales para Enfrentar y Resolver Situaciones Conflictivas Ante Perdidas".	1	14		
	2	14		
			<b>Subtotal</b>	
			<b>IVA</b>	
			<b>Monto Total</b>	

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.

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

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

2017/01/03



## 15. CONDICIONES DE PAGO

No se otorgarán anticipos. El pago se realizará en una sola exhibición por curso. 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, dependiente de la División de Inmuebles Centrales de la Coordinación de Conservación y Servicios Generales, 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.

**"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-I45, en el que indique 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 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 la prestación extemporánea de los servicios contratados.

ANEXOS

DIVISION DE CONTRATOS



“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 el curso 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 54, 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 curso 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)

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



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

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

Fecha de emisión 17 de junio de 2016



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN  
UNIDAD DE ADQUISICIONES E INFRAESTRUCTURA  
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y  
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS  
COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS

Contrato Número  
P6M0419

ANEXO 3

**“PROPUESTA TÉCNICA, PROPUESTA ECONÓMICA Y ACTA DE ADJUDICACIÓN”**

**ANEXOS  
DIVISION DE CONTRATOS**

ANEXO 3

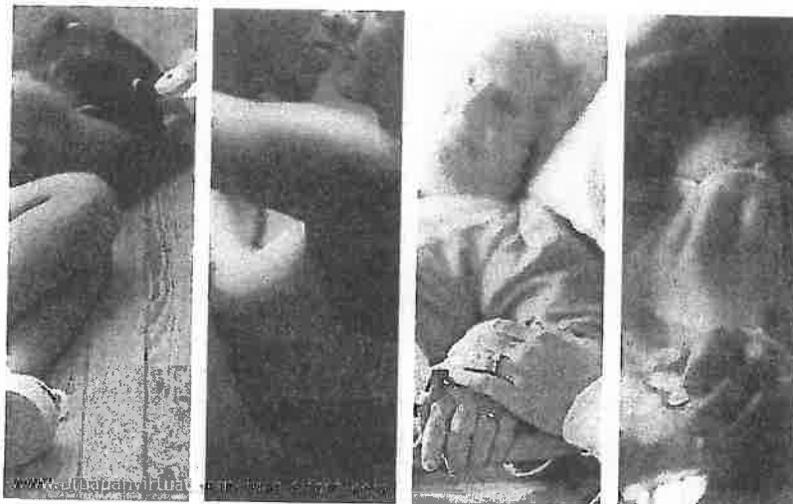
EL PRESENTE ANEXO CONSTA DE 28 HOJAS INCLUYENDO ESTA CARÁTULA

**SIN TEXTO**

**BOAMA**

**BOAMA**

**SIN TEXTO**



## 1. INTERVENCIÓN EN CRISIS

Crisis es un término muy común en las personas, se puede vivir una crisis por causas de salud, estabilidad emocional, económicas, injusticia, dificultades laborales, relaciones personales, desastres sociales y naturales, etc; es decir cada persona en algún momento de su vida ha experimentado alguna crisis.

En caso de no resolverse la crisis de manera adecuada, la persona estará en riesgo de tener secuelas psicológicas. Es por ello importante brindar el apoyo a éstas personas, y el reconocimiento e involucramiento de las instituciones, con la intención de garantizar el derecho a la salud mental, logrando mantener la vida de las personas en nivel satisfactorio.

Cuando una persona se enfrenta a una situación de crisis pasa por el proceso de duelo como consecuencia de la pérdida, éste tiene varias etapas, según menciona la Dra. Kubler-Ross puede incluir negación, aislamiento, ira, regateo, depresión y finalmente debe llegar a la aceptación que le permita adaptarse a la nueva situación y enfrentarla de manera sana. Sin embargo cualquiera que no logre resolver el duelo adecuadamente puede verse involucrado en un duelo patológico, trayendo como consecuencia sufrimiento permanente en distintas áreas de su vida llegando a ser disfuncional.

Existen diferentes escenarios y momentos donde se puede llevar a cabo la intervención en Crisis.

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized initial 'K' followed by a long, sweeping horizontal stroke.

## INDICE

1. INTERVENCIÓN EN CRISIS .....	3
2. DEFINICIÓN DE LA INTERVENCIÓN EN CRISIS .....	5
OBJETIVO .....	5
PERSONAL DE I.C. ....	6
3. PRINCIPIOS BÁSICOS DE LA INTERVENCIÓN EN CRISIS .....	7
4. INTERVENCIÓN EN CRISIS DE PRIMER ORDEN.....	11
Principios clínicos para prestar PAP.....	13
Objetivos de los PAP.....	13
<b>Niveles profesionales del apoyo psicológico inmediato</b> .....	14
<b>Esquema personal de actuación</b> .....	15
<b>Elementos terapéuticos (habilidades) de la entrevista de apoyo en crisis</b> .....	17
<b>Tareas y Objetivos de los Primeros auxilios Psicológicos</b> .....	22
5. INTERVENCIÓN EN CRISIS DE SEGUNDO ORDEN ( <i>Terapia multimodal de la crisis</i> ).....	24
6. CRISIS RELACIONADAS CON EL CICLO VITAL.....	29
7. FAMILIA .....	31

## ANEXOS DIVISION DE CONTRATOS



**“TÉCNICAS INTEGRALES PARA ENFRENTAR  
Y RESOLVER SITUACIONES CONFLICTIVAS  
ANTE PÉRDIDAS”**

**IMSS**

**DEPARTAMENTO DE PERSONAL**

**Manual del participante**

**DURACION DEL CURSO: 14 HORAS**

Yosemite 37, Colonia Nápoles, Benito Juárez, Ciudad de México C.P. 03810

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

# Anexo 5

## Manual del participante.

ANEXOS  
DIVISION DE CONTRATOS

YOSEMITE

YOSEMITE NO 37, COLONIA NÁPOLES, DELEGACIÓN BENITO JUÁREZ MÉXICO D.F. TEL. 9001-0238



Acuse de Recibo de Registro de Agentes Capacitadores

Página 1 de 1



SECRETARÍA DEL TRABAJO  
Y PREVISIÓN SOCIAL

FOLIO: 311/16498

R.F.C.: COEL680829R45

ACUSE DE RECIBO

TLALPÁN, DISTRITO FEDERAL, A 24 DE MAYO DE 2012.

OSORIO ESPINOZA LUIS GERARDO  
MARGARITA MAZA DE JUÁREZ NO. 15  
EJIDOS DE SANTA URSULA COAPA,  
04650 COYOACÁN, DISTRITO FEDERAL  
P R E S E N T E

Con esta fecha se recibió su solicitud de registro como agente capacitador externo para impartir cursos de capacitación y adiestramiento a los trabajadores, de conformidad con los artículos 153-C y 153-P de la Ley Federal del Trabajo, y Cuarto, fracciones I, II y III del Acuerdo por el que se actualizan los criterios generales y los formatos correspondientes para la realización de trámites administrativos en materia de capacitación y adiestramiento a los trabajadores.

Se acusa recibo del formato DC-5, así como la documentación anexa consistente de fojas útiles, misma que se integrará al expediente respectivo.

DIRECCION GENERAL DE CAPACITACION



Nota: Este acuse de recibo sólo será válido en tanto ostente el sello de la Dirección General de Capacitación o Delegación, Subdelegación u Oficina Federal del Trabajo y la firma del empleado de la Oficina de Partes correspondiente.

Cuando una persona distinta al interesado desea recoger la Constancia de Agente Capacitador Externo, deberá presentar Carta Poder Simple y copia de la identificación oficial del apoderado.

Se le recuerda actualizar ante esta Secretaría, los cursos que imparte y en su caso la plantilla de instructores, así como sus datos de contacto tales como domicilio, teléfono, fax y correo electrónico.

ANEXOS  
DIVISION DE CONTRATOS

**Anexo 4**  
**Copia del registro como instructora o instructor habilitado ante la**  
**Secretaría del Trabajo y Previsión Social.**



SECRETARÍA DEL TRABAJO  
Y  
PREVISIÓN SOCIAL

**LA SECRETARIA DEL TRABAJO Y  
PREVISION SOCIAL**

996

Otorga la presente

**CONSTANCIA**

#:

**Osorio Espinoza Luis Gerardo**

Como agente capacitador externo, con el número de registro:

**COEL-680829-R45-0005**

Para impartir los cursos de capacitación y adiestramiento señalados en su solicitud de fecha 24 de mayo de 2012.

Lo anterior en virtud de haber cubierto los requisitos establecidos en los artículos 153-O y 153-P de la Ley Federal del Trabajo, y Cuarto, fracción II del Acuerdo por el que se actualizan los criterios generales y los formatos correspondientes para la realización de trámites administrativos en materia de capacitación y adiestramiento de los trabajadores.

El registro asignado a través de esta constancia no otorga valor curricular o académico a los programas y/o cursos autorizados y su calidad depende exclusivamente del agente capacitador externo.

Cuauhtémoc, Distrito Federal, a 25 de mayo de 2012.

**Directora General de Capacitación**

**Lic. Luz Argelia Paniagua Figueroa**

**ANEXOS**

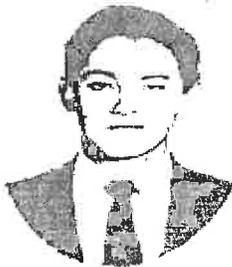
**DIVISION DE CONTRATOS**



Anexo 3  
Copia del Título Profesional de la o el instructor propuesto.



La Universidad Nacional Autónoma  
de México



otorga a  
**Luis Gerardo Osorio Espinoza**  
el título de:  
**Médico Cirujano**

en atención a los datos e informes hechos, los estudios  
conforme a los planes y programas por el Consejo  
Universitario y habiendo superado con el examen  
profesional que asistió el día 27 de enero  
de 1992 según constancias archivadas en la misma  
Universidad.

Por mi Plaza hablara el Espíritu  
Lado en la ciudad de México Distrito Federal  
el día 17 de junio de 1993.

El Secretario General  
  
Dr. Francisco J. Flores de Castro

El Rector  
  
Dr. José Lealman

ANEXOS

DIVISION DE CONTRATOS

Docente de las materias de Bioética, Legislación y Problemas Éticos en el Desempeño Profesional, del Curso Profesional Técnico Laboratorista Clínico. Generación 2005 - 2008 y 2006 -2010 en el HGZ 32 "Villa Coapa"

Certificado por el Consejo Mexicano de Medicina de Urgencia, A.C.

Certificado por la Asociación Mexicana de Tanatología, A.C. y el Colegio de Tanatólogos de México, A.C.

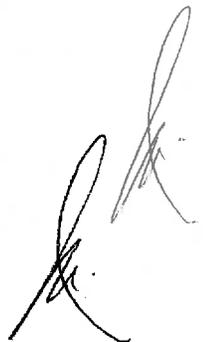
Ex -Vicepresidente del Área Humanística de la Asociación Mexicana de Tanatología A.C.

Socio Fundador de la AMEPS (Asociación Mexicana para el Estudio y Prevención del Suicidio y del Suicida, A. C.)

Conferencista Nacional e Internacional de diversos Temas en Tanatología y Medicina de Urgencias.

## ANEXOS DIVISION DE CONTRATOS

2017/03/30 10:00 AM



**Anexo 2**  
**Currículum Vitae de la o el instructor.**

**SÍNTESIS CURRICULAR**

**DR. LUIS GERARDO OSORIO ESPINOZA**

Médico Cirujano egresado de la Facultad de Medicina por la Universidad Nacional Autónoma de México. UNAM. 1987-1992.

Especialista en Urgencias Médico Quirúrgicas, egresado del Hospital General de Zona No. 8 "San Ángel" y Centro Médico Nacional SXXI, IMSS. México D.F. 1994-1997

Tanatólogo egresado del IV Diplomado en Tanatología por la UNAM. Y AMTAC, Asociación Mexicana de Tanatología. 1999-2000

Adscrito al servicio de Urgencias del Hospital General de Zona No. 32 "Villa Coapa" IMSS, Delegación Coyoacan en el D.F.

Coordinador Hospitalario del Comité de donación de órganos con fines de trasplante desde Octubre de 2009

Coordinador del programa de Tanatología. HGZ 32

Vocal del Comité Local de Investigación en Salud no. 3702 y Presidente del Subcomité de Ética. Delegación 4 Sureste, IMSS

Profesor Titular de los Cursos Monográficos -  
Introducción a la Tanatología HGZ 32 2004-2011.

Profesor Titular de los Diplomados Interactivos en Tanatología por el CIAMET (Centro Integral de Atención Médica y Tanatológica) 2005-2010

Director General del Centro Integral de Atención Médica y Tanatológica. CIAMET

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

**Anexo 1**  
**Contenidos temáticos establecidos en el presente documento.**

1. **Intervención en crisis**
2. **Definición de intervención en crisis**
3. **Principios básicos de la intervención en crisis**
4. **Intervención en crisis en primer orden**
5. **Intervención en crisis en segundo orden (terapia multimodal de la crisis)**
6. **Crisis relacionadas con el ciclo vital**
7. **La familia**

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

604 114  
ESTADISTICO DE PRODUCCION



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.

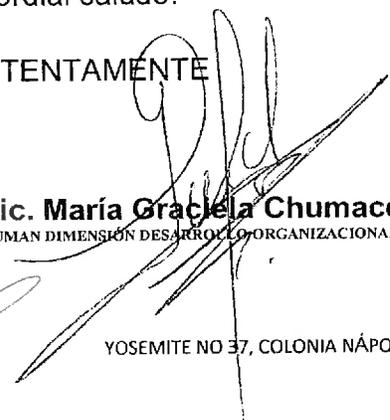
Por lo anterior, el proveedor deberá manifestar por escrito la liberación al Instituto de cualquier controversia o responsabilidad de carácter civil, mercantil, penal o administrativa que, en su caso, se ocasione, por infracción a la Ley Federal de Derechos de Autor, o la Ley de la Propiedad Industrial.

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.

CUMPLO CON TODO LO SOLICITADO EN LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA.

Sin más por el momento y en espera de vernos favorecidos con su respuesta, le envío un cordial saludo.

ATENTAMENTE

  
Lic. María Graciela Chumacero Solís  
HUMAN DIMENSIÓN DESARROLLO ORGANIZACIONAL, S.A DE C.V

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

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 el curso 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 54, 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 curso 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)

BOYER

ANEXOS

YOSEMITE NO 37, COLONIA NÁPOLES, DELEGACIÓN BENITO JUÁREZ MÉXICO

DIVISION DE CONTRATOS

## 15. CONDICIONES DE PAGO

No se otorgarán anticipos. El pago se realizará en una sola exhibición por curso. 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, dependiente de la División de Inmuebles Centrales de la Coordinación de Conservación y Servicios Generales, 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.

**“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-I45, en el que indique 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 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 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.

ANEXOS

DIVISION DE CONTRATOS

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 Curso "Técnicas Integrales para Enfrentar y Resolver Situaciones Conflictivas ante Pérdidas":

Descripción del Servicio	Grupo	Horas	Precio Unitario	Importe
Curso Técnicas Integrales para Enfrentar y Resolver Situaciones Conflictivas Ante Perdidas	1	14		
	2	14		
		Subtotal		
		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**  
**DIVISION DE CONTRATOS**

## 8. LUGAR

El curso se realizará en la Sala 2, ubicada en el Sótano del Edificio Reforma No. 476, Col. Juárez, Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06600.

## 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 del curso, hasta el final del mismo, habrá un monitor por parte de la División de Formación Estratégica en Atención y Orientación, quien:

- ✓ Supervisará que el curso se imparta en 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 del curso, el proveedor realizará por lo menos una evaluación, a fin de identificar el nivel de aprendizaje.

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

- 80% de asistencia al curso.

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

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

**TÉRMINOS Y CONDICIONES  
PARA LA CONTRATACIÓN DEL CURSO  
“TÉCNICAS INTEGRALES PARA ENFRENTAR Y RESOLVER SITUACIONES CON-  
FLICTIVAS ANTE PÉRDIDAS”**

**1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO**

Se requiere que el curso sea dirigido a personal de la Coordinación de Atención a Quejas y Orientación al Derechohabiente, a fin de que se construyan conocimientos teórico-prácticos significativos, proporcionando a las y los participantes las técnicas que les permitan enfrentar y resolver situaciones conflictivas ante pérdidas.

**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 DEBERÁN 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 realizarán visitas a los licitantes que participen.

**6. PLAZO**

La prestación del servicio se realizará del 27 al 29 de junio y del 1º al 06 de julio del 2016.

**7. VIGENCIA DEL CONTRATO**

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

**ANEXOS  
DIVISION DE CONTRATOS**

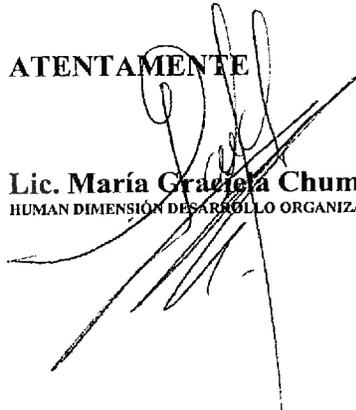


## EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA:

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

- Contenidos temáticos establecidos en el presente documento.
- Curriculum Vitae de la o el instructor.
- Copia del Título Profesional de la o el instructor propuesto.
- Copia del registro como instructora o instructor habilitado ante la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.
- Manual completo del curso.
- Calendario de impartición de la capacitación.

ATENTAMENTE



**Lic. María Graciela Chumacero Solís**  
HUMAN DIMENSIÓN DESARROLLO ORGANIZACIONAL, S.A DE C.V

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

**Perfil del recurso humano:**

El proveedor deberá presentar el Currículum Vitae de la instructora o el instructor propuesto para impartir el curso, la o el cual deberá contar con los documentos que acrediten su experiencia profesional como:

- Título Profesional de alguna de las licenciaturas en las ramas siguientes:
  - Ciencias Sociales o Económico-Administrativas y con registro como instructora o instructor habilitado ante la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

**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 al curso.

**DESARROLLO DEL CURSO**

**Objetivo general del curso:**

Proporcionar a las y los participantes las técnicas que promuevan la solución de conflictos ante situaciones de pérdidas.

**Resultados esperados:**

Que las y los participantes utilicen técnicas que les permitan enfrentar situaciones de crisis ante pérdidas.

**Temario a desarrollar del curso:**

1. Intervención en crisis
2. Definición de intervención en crisis
3. Principios básicos de la intervención en crisis
4. Intervención en crisis de primer orden
5. Intervención en crisis de segundo orden (terapia multimodal de la crisis)
6. Crisis relacionadas con el ciclo vital
7. La familia

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

30/11/11



Ciudad de México a 21 de Junio de 2016.

Instituto Mexicano del Seguro Social  
**Presente**

**“CURSO TÉCNICAS INTEGRALES PARA ENFRENTAR Y RESOLVER SITUACIONES CONFLICTIVAS ANTE PÉRDIDAS”**

**ANEXO TÉCNICO**

**DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO**

Se requiere que el curso sea dirigido a personal de la Coordinación de Atención a Quejas y Orientación al Derechohabiente, a fin de que se construyan conocimientos teórico-prácticos significativos, proporcionando a las y los participantes las técnicas que les permitan enfrentar y resolver situaciones conflictivas ante pérdidas.

**Modalidad:** Curso presencial.

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

**Participantes:** 32 personas.

**Desarrollo:** Las y los participantes, se integrarán en dos grupos, durante 07 días hábiles de dos horas cada día conforme a los horarios siguientes.

- Grupo 1: 16 participantes de 09:30 a 11:30 horas
- Grupo 2: 16 participantes de 11:30 a 13:30 horas

**Duración:** 14 horas por grupo.

**Lugar:** El curso se realizará en la Sala 2, ubicada en el Sótano del Edificio Reforma No. 476, Col. Juárez, Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06600.

**Fecha:** Se impartirá del 27 al 29 de junio y del 1º al 06 de julio del 2016.

**ANEXOS**

**DIVISIÓN DE CONTRATOS**

Uno de los principales escenarios, donde se trabaja la intervención en crisis es cuando ocurren situaciones catastróficas por causas naturales, accidentes, incidentes provocados por el hombre, etc, en todos éstos casos se ve amenazada la vida de la persona, su integridad física, se producen muertes, lesiones, destrucción y por lo tanto siempre existe el sufrimiento humano. Según la OPS, en éstos casos se debe realizar una intervención oportuna, haciendo procesos de duelo masivos, reduciendo la percepción de la amenaza, controlar el miedo a la reexposición traumática, evitando criminalización y la culpabilización, y no dar falsas esperanzas. El terapeuta debe conocer como fue la conmoción inicial y la intensidad del impacto en cada individuo.

Durante las emergencias o desastres, es de vital importancia la gestión ambiental; la ubicación topográfica de los escenarios, la estructura y condiciones puede ser un factor que ayude a reducir o minimizar los riesgos psicológicos desde la fase de reacción, la interacción con los afectados debe de hacerse teniendo en cuenta la interacción con otras personas presentes en el lugar, así como con los grupos que se vayan formando.

El lugar de la atención es susceptible a cambios, siendo en hospitales, clínicas o en el mismo sitio del incidente.

Diferentes profesionales de la salud intervienen en la atención a la crisis, por ejemplo psicólogos, psiquiatras, enfermeros, y todo aquel personal capacitado para hacerle frente a situaciones de emergencia; y se debe tener en cuenta la diversidad cultural, en la misma crisis se debe considerar que pueden haber personas con distintas lenguas y costumbres.

Todo el personal que participa en catástrofes debe conocer el código internacional para catalogar a los enfermos: rojo, personas que requieren atención médica inmediata, el amarillo es para personas cuya atención se puede demorar hasta dos horas, y verde es para sobrevivientes que no tienen riesgo vital y deben recibir asistencia médica antes de ocho horas, finalmente el negro designa a las personas irrecuperables ó muertas.

Inicialmente los candidatos a recibir el apoyo psicológico son las catalogadas con el color verde. Primero se debe reconocer su nivel de conciencia.

Otro de los lugares que debe de atenderse es el ámbito educativo, en especial a los adolescentes; en éstos casos el apoyo se encamina a ser generadores de cambio en sus vidas y en la vida de los otros, como los amigos. En el caso de catástrofes en las escuelas, la intervención podrá ser colectiva en los grupos de clase, o individual si se detecta la necesidad. Intervenir con los niños implica trabajo con los padres y personal escolar, pues todos son víctimas de lo sucedido. Se debe



promover retomar la rutina lo antes posible, hacer contención afectiva y rodearse de ambientes familiares, es importante que los niños expresen sus sentimientos de la forma que deseen.

## 2. DEFINICIÓN DE LA INTERVENCIÓN EN CRISIS

Slaijeu (1988) describe la crisis como "un estado temporal de trastorno y desorganización, caracterizado principalmente por la incapacidad del individuo para abordar situaciones particulares utilizando métodos acostumbrados para la solución de problemas, y por el potencial para obtener un resultado radicalmente positivo o negativo". Benveniste (2001) describe la crisis como un evento traumático que desborda excesivamente la capacidad de una persona de comportarse en su modo usual. Es decir que las situaciones de crisis dependen de cómo cada individuo percibe, interpreta y afronta la crisis; en ésta respuesta están involucrados factores como la edad, condición física, emocional, social, las experiencias anteriores, los valores, las propias herramientas de afrontamiento, creencias, redes de apoyo, entre otras. Habitualmente la persona que experimenta una crisis se caracteriza por presentar en varias o todas las esferas de su persona una desorganización, desequilibrio, vulnerabilidad, sugestionabilidad y déficit en el afrontamiento por un tiempo. Es importante mencionar a Erikson quien refiere que toda crisis es una oportunidad de crecimiento y desarrollo; es decir es una situación de riesgo y de oportunidad.

La Intervención en crisis (IC) es el proceso que sirve para ayudar a una persona, familia o grupo a aceptar un hecho traumático, de modo que la probabilidad de los efectos debilitantes (estigmas emocionales, daño físico) se minimicen y la probabilidad de crecimiento (nuevas habilidades, perspectivas y opciones en la vida) se maximice.

### OBJETIVO

El objetivo principal de ésta primera ayuda emocional es restablecer en la persona su capacidad de enfrentamiento inmediato mediante el suministro de apoyo adecuado, de forma que puedan recuperar el nivel de funcionamiento que tenía antes del incidente que precipitó la crisis. Es decir, ayudarle a que tome las medidas concretas hacia el enfrentamiento de la crisis, medida que incluyen el manejo de sentimientos o componentes subjetivos de la situación y el inicio del proceso de solución de problemas.

La intervención en crisis se debe centrar en conocer ideas irracionales del sujeto, los sentimientos de culpa del sujeto y de la familia, el estado cognoscitivo y

emocional del paciente, dar una explicación complementaria sobre su estado de salud (si así lo desea) y si es pertinente continuar la evaluación.



#### PERSONAL DE I.C.

Todo el personal que atiende situaciones de crisis se convierte en un objetivo claro, pues dicha población está expuesta constantemente a momentos impactantes donde las personas liberan todos sus miedos, alegrías, tristezas y demás sentimientos; sin embargo en muchas ocasiones dicho personal no tiene la oportunidad de descargar momentos difíciles o aterradores que pudieron vivir en cierta situación, por lo tanto se convierten en víctimas terciarias.

Vera habla de la vulnerabilidad del profesional que trabaja con personas que han sufrido crisis, refiere que cualquier víctima terciaria debe expresar sus sentimientos y emociones y a la vez verbalizar lo que siente con el fin de procesar la vivencia y superarla; Cuantas mas veces se narran los sucesos traumáticos, mas fuerza pierden y menos posibilidades tienen de dañar a las personas emocionalmente a largo plazo, pues con el tiempo y la repetición van quedando olvidados.

Dattilio y Freeman hacen referencia a las estrategias que pueden ser utilizadas con los profesionales encargados de IC, se debe recibir entrenamiento previo, en donde se realizará adecuada selección de personal, también se debe considerar el soporte individual, también hablan de la desmovilización que se debe realizar cada 5 horas por 10 a 15 minutos, otra técnica es el difusing, consiste en grupos pequeños de personas que hayan compartido el período de crisis, debe realizarse en las siguientes 8 horas al evento.

A handwritten signature in black ink, located in the bottom right corner of the page. The signature is stylized and appears to be a name.

# Crisis

Una situación cargada de tensión que se percibe como amenaza para el propio individuo y como un punto decisivo hacia la mejoría o hacia el deterioro.

Dicha situación, plantea un desafío a la persona, sus familiares y a la comunidad producida por la alteración de las circunstancias.



Slakeu, 1984

Psic. Horacio Guevara Cruz

horacioguevara@yahoo.com

### 3. PRINCIPIOS BÁSICOS DE LA INTERVENCIÓN EN CRISIS

Los principios clínicos para la intervención en crisis (IC) son tres:

Yosemite 37, Colonia Nápoles, Benito Juárez, Ciudad de México C.P. 03810

ANEXOS

DIVISION DE CONTRATOS

3. Remitir al lugar adecuado que proporcionará los servicios necesarios
4. Disminuir las tensiones internas y externas que afectan a las personas, a sus familiares al proporcionarles y facilitarles la oportunidad para que expresen sus sentimientos y se den apoyo emocional para ayudar a la recuperación
5. Orientar a las familias durante la fase inicial de la crisis.

Los miembros del Equipo de Respuesta a Crisis (ERC), deben poseer las siguientes características:

1. Interés y preocupación genuina por el deudo y su familia.
2. Empatía
3. Autenticidad, naturalidad, honestidad.
4. Calidez.
5. Real deseo de ayudar con respeto.
6. Experiencia en el trabajo con distintas poblaciones en necesidad aguda, incluyendo niños, adultos mayores, con capacidades diferentes, etc.
7. Que sea capaz de trabajar y funcionar en ambientes informales (Urgencias, domicilio, oficina abierta al público, salas de velación, calle, etc)
8. Que reconozca que el ritual es una forma efectiva de expresar sentimientos y satisfacer necesidades.
9. Que sea tolerante, respecto a la forma en que las personas de diferentes creencias expresan sus sentimientos y practican sus rituales fúnebres.
10. Que ofrezca continuidad en la ayuda tanto al deudo como a la familia a través de otros servicios complementando el apoyo

En ambiente de crisis y necesidad se espera que los miembros del ERC estén altamente motivados, preparados y entrenados para dar cuidado, reconociéndose hoy día varias funciones que deben ser propias de su labor:

1. proporcionar apoyo al solicitante desde la fase inicial de la crisis, proporcionándoles intervenciones sensibles y efectivas en el período de gran necesidad emocional (Apoyo en crisis), además de facilitar el expresar las preocupaciones respecto a la vida, la enfermedad, complicaciones y la muerte.
2. Implementar acciones que aporten esperanza y disminuyan la sensación de impotencia y abandono (apoyo continuado).
3. Ser una fuente de respuesta a diversas preguntas relacionadas el tema que les preocupa.

Durante el momento crítico inicial la conducta del miembro del equipo de salud, o del ERC debe contemplar lo siguiente:

1. Oportunidad: Se refiere a la terapia breve de urgencia en un tiempo limitado, se da hasta las 6 semanas desde el inicio del evento, su objetivo es reducir el peligro y captar la atención del paciente, para que éste haga un replanteamiento de su situación y pueda enfrentar sus nuevas condiciones de vida.

2. Metas: Se busca ayudar a la persona a recuperar su nivel de funcionalidad en base a los recursos propios.

3. Valoración de todo el sistema de la persona: comportamental, afectivo, somático, de interacción y cognoscitivo (CASIC)

Vera, plantea cinco principios:

1. Proximidad: Consisten en la atención en escenarios cercanos a la catástrofe para evitar que la situación se vuelva patológica.

2. Inmediatez: la atención debe ser rápida, para evitar que ciertos síntomas aparezcan o se vuelvan crónicos.

3. Expectativas: es decir transmitir información positiva sobre sus capacidades para afrontar la situación, aclarar los síntomas normales, y así evitar que se lesione su autoestima.

4. Simplicidad: Se dirige hacia que el personal que atiende la crisis utilice métodos breves y sencillos adaptados a la situación emocional de los afectados.

5. Unidad: Se debe entender que los afectados tienen sentimientos, percepciones e ideas en relación a su experiencia de la catástrofe, se deben reestructurar tales conceptos para facilitar el control.

El equipo de respuesta ante crisis.

La formación y entrenamiento del personal que labora en instituciones de salud, centros funerarios, asilos, y en general quienes están en contacto directo con la muerte y duelo, con enfermos crónicos y terminales, y con los familiares; en los momentos mínimos de intervención en crisis, es lo único que podrá ayudar a maximizar la capacidad de respuesta ante la presencia del duelo agudo. No se trata de formar "psicoterapeutas improvisados" pero sí personal capacitado en brindar el apoyo inicial.

Además para mantener estas habilidades de manera adecuada y para resolver con mayor precisión las distintas situaciones, es importante tener adiestramiento continuo a nivel personal y organizacional si se está dentro de un grupo interdisciplinario principalmente.

Los objetivos iniciales más importantes de aquellas personas que deseen ser parte del equipo de Respuesta en Crisis en caso de duelo agudo son:

1. Proporcionar servicios apropiados de acuerdo al tipo de Emergencia
2. Evaluar las condiciones y necesidades de las personas



1. Reconocer que no se tienen respuestas a todas las preguntas, y que además existen situaciones cuya solución no dependen de sus acciones.
2. No existe un modelo de pérdida, tome en cuenta que cada persona reacciona de modo diferente ante las diversas situaciones de la vida, por ello debe considerar que no existen reglas específicas para el manejo de todas las situaciones, sin embargo sí se puede mantener un modelo de conducta que propicie una vía de comunicación permeable y no interrumpida por los propios obstáculos que el paciente o familiar pueda poner.
3. En ocasiones se puede sentir temor de no ser capaz de encontrar las palabras adecuadas o el momento oportuno para hablar con una persona en crisis. Tal temor tiene que ver con la propia concepción de la situación, en ocasiones las preguntas más expresas no se formulan como demanda de una respuesta, sino como expresión de una sensación. La capacidad de escuchar queda por encima de la capacidad de decir algo.
4. La conducta que se tome ante la crisis debe ser reflexionada para evitar lastimar, debe ser respetuosa la aproximación.
5. Lo que se espera del ERC es sea respetuoso, sensible a la situación, serio y capaz de escuchar. Es importante mencionar que los consejos "no piense mas es eso", "piense en los demás", "no se preocupe", "tiene que ser fuerte", "échele ganas", "no llore", etc, son ingenuos, imposibles de lograr y sobretodo no ofrecen un apoyo real.
6. Recuerde que toda comunicación hablada envuelve un lenguaje no verbal, y en general, éste tipo de comunicación es más honesta y sincera, además de ser más fácilmente captada por la persona en crisis quien se encuentra angustiado y extremadamente sensible; la solución más simple es no fingir. Debe considerarse al contacto físico dentro de la comunicación no verbal, por lo general ayuda una palmada en la espalda, un apretón de manos, etc., junto con una sonrisa o un ademán, éstos transmiten un entendimiento y tranquilidad importante que no pueden ser expresados con palabras.
7. El no tener el conocimiento acerca de las emociones involucradas relacionadas con las pérdidas en general puede ser un obstáculo para dar una adecuada intervención.
8. Es importante no apresurarse a responder, suele ser más útil recodificar la pregunta, sino sabe la respuesta solo dígallo, sea sincero y a la vez esperanzador "busquemos ayuda".


9. Sugerir continuidad de la atención emocional: literatura, conferencias, consulta personalizada, grupos de ayuda, etc, el objetivo es que la persona en crisis interiorice la idea que no está solo en su dolor.

No se involucre en los asuntos familiares, religiosos, legales o de venganza de la persona en crisis, remítalo a ellos mismos o a la autoridad correspondiente.



### 3. INTERVENCIÓN EN CRISIS DE PRIMER ORDEN

También conocidos como Primeros Auxilios Psicológicos (PAP). Los PAP constituyen intervenciones organizadas y guiadas por objetivos, para las cuales se emplean habilidades, técnicas y tácticas válidas para este tipo de relación de ayuda. Haciendo un paralelismo con los primeros auxilios sanitarios, los PAP son

Yosemite 37, Colonia Nápoles, Benito Juárez, Ciudad de México C.P. 03810

**ANEXOS**

**DIVISION DE CONTRATOS**

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

intervenciones básicas, aunque no por ello menos importantes o potentes en los primeros momentos, que intervenciones más avanzadas.

Requieren de una formación y de competencias específicas sin necesidad de ser, en cualquier caso, profesionales de la intervención psicosocial.

Los primeros auxilios psicológicos son una breve intervención que, donde sea, toma algunos minutos o algunas horas, según:

- 1) La gravedad de la situación o trastorno emocional de la persona en crisis.
- 2) La habilidad del asistente.

La meta principal de los primeros auxilios psicológicos es restablecer el enfrentamiento inmediato. El objetivo primario es auxiliar a la persona a dar pasos concretos hacia el afrontamiento con la crisis, lo cual incluye el control de los sentimientos o los componentes subjetivos de la situación, y comenzar el proceso de solución del problema.

En la práctica, esto se descompone en 3 submetas:

- 1) Proporcionar apoyo: Significa permitir que la persona hable para compartir la cordialidad e interés y proporcionar una atmósfera en la que el temor y la ira puedan expresarse. También se busca reforzar la seguridad en la persona, que sólo está consciente de su propia debilidad durante la crisis.
- 2) Reducir el peligro de muerte (la mortalidad: como en casos de maltrato infantil, suicidio y homicidio o golpear al cónyuge): Se dirige a la salvación de vidas y la prevención del daño físico durante las crisis; es necesario entonces, tomar medidas para hacer mínimas las probabilidades destructivas y desactivar la situación crítica. Esto puede implicar el deshacerse de las armas, arreglar el contacto sostenido de un amigo de confianza por algunas horas, conversar con la persona que pasa por una situación tensionante o, en algunos casos, iniciar el traslado a la hospitalización de urgencias.
- 3) Proporcionar enlace con recursos de ayuda (Fuentes de asistencia): Antes que tratar de resolver el problema completo de manera inmediata, el asistente fija con precisión las necesidades fundamentales y entonces realiza una remisión adecuada a algún otro asistente o agencia. En cualquier caso, la línea de fondo en los Primeros Auxilios Psicológicos es proporcionar un enlace apropiado, de manera que la persona pueda comenzar a dar pasos concretos hacia la translaboración de la crisis.

2017

Carretera 37, Colonia Nápoles, Benito Juárez, Ciudad de México C.P. 03810

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



El contacto completo de los primeros auxilios psicológicos se encamina a éstas áreas, nada más y NO SE HACE ningún esfuerzo para completar la resolución psicológica de la crisis.

#### Principios clínicos para prestar PAP

Cuando ponemos en marcha un plan de apoyo psicológico inmediato, procuramos que este cumpla los principios de:

- Proximidad: la atención psicológica debe realizarse en los escenarios próximos a la catástrofe (situación crítica) y con una actitud proactiva (acercamiento a la persona y no al revés).
- Inmediatez: La intervención psicológica debe ser precoz, intervenir lo más pronto posible, para evitar la aparición de ciertos síntomas o la cronificación de otros.
- Constructivo y Esperanzador: Es importante transmitir información positiva al afectado sobre su capacidad de afrontar la situación, e insistir en la idea de que está sufriendo reacciones normales ante situaciones anormales (Acontecimiento Traumático). Es indispensable también transmitir expectativas positivas sobre un rápido retorno a su rol o función anterior al evento, potenciando así su autoestima y sus estrategias de afrontamiento.
- Simplicidad: Se deben utilizar métodos breves y sencillos adaptados a la situación de embotamiento emocional de los afectados.

Unidad: Los afectados tienen sentimientos, percepciones e ideas en relación a su experiencia de la catástrofe, caóticos y desestructurados, se debe procurar reestructurar dichas experiencias, para facilitar un control cognitivo de la situación.

#### Objetivos de los PAP

Cuando prestamos un apoyo psicológico a otras personas afectadas, lo hacemos con la intención de (Benedicto, Paños y Parada, 1998):

- Parar y/o mitigar el proceso de deterioro psicológico que caracteriza el estado de crisis.
- Estabilizar el descontrol emocional y falta de raciocinio en el que la persona se puede encontrar y reducir así el riesgo de daño.
- Afrontar las manifestaciones agudas de estrés.

Asegurar el funcionamiento adaptativo básico y autónomo de la persona, grupo o comunidad o en caso de que no sea posible, el enlace con recursos de apoyo.

**Niveles de apoyo**

El apoyo psicológico en el entorno de la emergencia y/o desastre, implica acciones de diferente grado de complejidad, para afrontar numerosas y diversas situaciones que tienen como denominador común la afección de las personas.

Lo que ya no todos somos capaces de hacer, es afrontar determinadas situaciones específicas que pueden surgir en medio de la tragedia. Para estas situaciones resulta necesario contar con profesionales especializados, pues el nivel de atención es más avanzado.

**Niveles profesionales del apoyo psicológico inmediato**

***Niveles profesionales del apoyo psicológico inmediato***

NIVEL	AGENTE DE AYUDA	TAREAS
I	Población General	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acompañamiento.</li> <li>• Cubrir necesidades básicas.</li> </ul>
II	Intervinientes (Socorristas, bomberos, fuerzas de seguridad, voluntarios institucionales, etc.).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acompañamiento.</li> <li>• Cubrir necesidades básicas.</li> <li>• Atención a estrés agudo.</li> <li>• Canalización de reacciones.</li> </ul>
III	Psicólogos especializados en Atención en urgencias / emergencias y catástrofes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Intervención en crisis.</li> <li>• Gestión de urgencias psicológicas.</li> </ul>

IV

Equipos de Salud Mental.

Psicoterapia.  
Reintegración.

### Actitudes facilitadoras

Del mismo modo, que no es difícil ofrecer abrigo, alimento o cobijo a una persona afectada por una calamidad, o bien, sentarse en silencio junto a un afectado que llora una pérdida, hay personas a las que les resulta muy difícil hacerlo.

Esto nos lleva a plantear, que es necesario contar con unas actitudes propicias para enfrentarnos a situaciones cargadas de emotividad y sufrimiento que van a facilitar la prestación eficaz de apoyo . Algunas de las que podemos destacar son:

- Motivación para la prestación de ayuda.
- Contar con recursos físicos y emocionales para prestar apoyo.
- Adaptabilidad a una amplia variabilidad de posibles tipos de afectados. Respeto a otras culturas, valores sociales y estilos de vida.
- Adaptabilidad a situaciones improvisadas y/o cambiantes.
- Tolerancia a situaciones poco organizadas.
- Adaptabilidad a líneas de liderazgo y autoridad, en ocasiones poco claras. Respeto y confidencialidad.
- Capacidad de sentar límites y no sobre implicarse (Trabajo en equipo).
- Capacidad de reconocimiento y afrontamiento del propio estrés.

### Esquema personal de actuación

El esquema básico alrededor del cual va a girar nuestra intervención de apoyo psicológico, va a ser aquel que nos permita maximizar los siguientes elementos:

Identificación clara de tu condición de personal de ayuda.

Protección y provisión de seguridad a la persona:

1. Manifestación de seguridad y calma a través de las acciones (no precipitarse, ni transmitir urgencia) y de la comunicación verbal y no verbal.
2. Reducción de la estimulación estresante. Apartar a la persona de la visión, ruidos, olores, etc. relacionados con el incidente.

Aceptación de la crisis. Escuchar las necesidades y molestias de la persona afectada. Facilitar que la persona hable del incidente, de cómo lo ha vivido y las

sensaciones que sobre él pueda estar teniendo, es decir, ENFATIZAR SU COMPORTAMIENTO COMO



**REACCIONES NORMALES ANTE UN HECHO ANORMAL, va a facilitar:**

3. Ordenar lo ocurrido y evitar desorganización cognitiva
4. Facilitar contacto con la realidad
5. Valorar el estado y tipo de reacciones de estrés agudo que está teniendo
6. Facilitar la expresión de emociones
7. Favorecer la aceptación de la situación y su integración psicológica
8. Canalizar las reacciones
9. Evitar la desorganización conductual prolongada
10. Resignificar los síntomas y reacciones experimentadas

**Afrontamiento de su reacción y las necesidades inmediatas:**

Facilitar e incitar a la persona al afrontamiento del estrés que pueda estar sufriendo, si es preciso, ayudarles en la movilización de recursos de afrontamiento (por Ej.: disminuir la sobreactivación fisiológica).

Motivar y ayudar a la cobertura y abordaje de las necesidades básicas e inmediatas (por Ej.: reunirse o establecer comunicación con allegados, familiares, etc.).

Restauración de capacidades básicas: promover comportamientos funcionales para el afrontamiento del futuro inmediato (horas siguientes). Si el agente de ayuda percibe que el descontrol de la persona es tal, que no se puede desenvolver por sí misma, debe asegurarse de establecer un enlace entre la persona y algún medio (familia, amigos, centro sanitario o social, policía, etc.) que se ocupe de ella.

### **Elementos terapéuticos (habilidades) de la entrevista de apoyo en crisis**

Una vez establecido el contacto, y de forma general, se debe realizar una valoración inicial de las reacciones generales de las personas implicadas en el incidente, para ello, se intentará evaluar los siguientes aspectos:

- 1) Exploración inicial: consiste en llevar a cabo un examen del estado mental (orientación espacio-temporal, capacidad de atención, seguimiento de instrucciones, etc.)
- 2) Identificación de problemas: suceso precipitante, estado emocional actual (crisis convulsivas, ira, embotamiento, ataques de pánico...) y procesamiento cognitivo de la situación (interpretaciones, atribuciones, negación, culpa...)
- 3) Estilo de afrontamiento: identificar habilidades de afrontamiento básicas (estilo evitativo vs. activo) y promover y apoyar el estilo de afrontamiento activo
- 4) Identificación de recursos personales y apoyo social
- 5) Determinar el grado de afectación o letalidad (física y emocional) del mismo, así como la potencial peligrosidad que presente en relación a sí mismo y a los otros (ataques de pánico, reacciones de agresividad, confusión, desorientación, etc.).

A continuación, y de forma más específica, deberemos de prestar atención a los siguientes aspectos de la entrevista terapéutica:

Facilitar la expresión de las emociones sin permitir el descontrol:

- a) Permitir y normalizar el llanto. Remarcar la utilidad del llanto como elemento de descarga emocional
- b) Cambiar de tema cuando se intuye que el descontrol está a punto de producirse
- c) En caso de descontrol (la persona se levanta, grita, se tira al suelo...) intentar conservar la calma, hablar en un tono de voz tranquilo y dejar que pase la crisis
- d) En caso de agresividad verbal, facilitar la expresión de su enojo procurando que no se desborde. Es importante separar la queja del modo en que ésta se hace, sin dejarse arrastrar por la agresividad del otro

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

No tener miedo a preguntar sobre "temas" embarazosos: especialmente importante en el caso de las ideas de suicidio. Quien está pensando en ello, encuentra alivio al ser preguntado directamente. Por otro lado, raramente alguien a quien nunca se le ocurrió la idea, va a pensar en ella a raíz de nuestra pregunta

Saber callar: aguantar el silencio, la información angustiante y el dolor de la otra persona sin ponernos nerviosos. "NO PENSAR QUE HAY QUE DECIR ALGO", porque los comentarios obvios ("la vida es así", "lo importante es que estas viva", "hay que resignarse"... ) le sientan mal a la persona, es mejor guardar silencio y no decir frases hechas. Se puede hacer alguna pregunta si la persona se queda bloqueada o repetir algunas ideas que ha dicho como una manera de ayudarle a que siga, pero es el otro quien debe hablar.

Aclarar y ordenar: cuando la persona está confusa respecto a "qué camino tomar" el apoyo consistirá en ayudarle a ordenar las ideas SIN decir nunca lo que el otro debe de hacer. Cada persona debe tomar sus decisiones y eso es parte del proceso de fortalecimiento y autoconfianza. Hay que ayudar a la persona a que ordene los argumentos a favor y en contra y que él decida:

- a) Ayudarle a recordar otros momentos difíciles, aunque no se parezcan a la situación actual, y lo que hizo para afrontarlo
- b) Sugerir ideas que puedan facilitar algunas de las cosas que él ha enumerado como posibles caminos
- c) Pensar es que es posible simplemente esperar a tener más información, si es que el problema lo permite. Animar entonces a buscar esa información
- d) Sugerir técnicas de negociación en los conflictos que la persona puede tener
- e) Ayudarle a buscar recursos positivos a si alrededor en los que no había reparado (familia, amigos...)
- f) Tras un hecho traumático, en ocasiones, la persona está en un estado de aturdimiento e imposibilidad para orientarse y tomar decisiones. En estos momentos puede ser adecuada una actitud más directiva, con instrucciones sencillas y breves, de carácter general muy práctico, aplazando decisiones de mayor trascendencia para cuando la persona recupere su situación de control.

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



Saber esperar: aunque el apoyo en crisis y el aconsejamiento son buenos, en ocasiones, el momento no es el mejor para que la persona nos escuche (puede considerar que no tiene ningún problema ó que él puede controlar sólo la situación), en este contexto lo mejor es "acompañar", dándole simplemente información que le ayude a pensar

Aceptar sin juzgar: la persona que apoya debe mostrar al otro una aceptación incondicional, sin emitir juicios de valor sobre su comportamiento. NO ACUSAR (en vez de recriminar a un hombre que golpea a su mujer, preguntar por qué lo hace, y trabajar con él cómo poder cambiar entre los dos esas actitudes y conductas o no acusar a un hombre que bebe y tuvo un accidente de tráfico, sino más bien, hablar de las hipotéticas cosas que puedan estar pasándole para que siga bebiendo)

Animar a hacer cambios en su vida: plantearle pequeños retos que pueda intentar cumplir (salir más de casa, trabajar unas horas al día, hacer 10 minutos de relajación...)

No tener "recetas": no hay soluciones ideales y mágicas, de lo que se trata es que la persona encuentre "la mejor solución", lo que siempre es muy personal.

Aprender de los demás sobre nosotros mismos: hay que ser cuidadoso para no dejarse influir en el apoyo por nuestros propios problemas personales. Tenemos que ser capaces de separar las cosas y mantenernos en nuestra función de aclarar y ordenar ideas (un terapeuta con varios fracasos amorosos no debería transferir una visión frustrada de las relaciones de pareja y animar, a que al menor problema, alas parejas se separen)

## ANEXOS

### DIVISION DE CONTRATOS



Aconsejar a la familia:

- a) Respeto cuando la persona quiera estar sola
- b) Compañía el resto de ocasiones
- c) Que la animen a hacer cosas, poco a poco, sin forzarla

Confidencialidad: preservar a cualquier precio la intimidad de las personas a las que se da apoyo para poder tener su respeto

Intervención: Componentes de los PAP

Los primeros auxilios psicológicos constan de 5 componentes y cubren los pasos necesarios y suficientes para el primer contacto con la persona en crisis. Cada componente conlleva aptitudes y comportamientos, éstos son:

1. Realizar contacto psicológico: Se define este primer contacto como empatía o "sintonización" con los sentimientos de una persona durante una crisis. La tarea primaria es escuchar cómo la persona en crisis visualiza la situación y se comunica cualquiera que sea el entendimiento que surja.

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

Así mismo, se debe invitar a la persona a hablar, escuchar lo que paso (los hechos) y la reacción de la persona ante el acontecimiento (sentimientos), mostrar interés por comunicarse, tocar / abrazar de manera física ("Terapia de Contacto"), y establecer lineamientos reflexivos cuando los sentimientos están presentes de manera obvia (señales no verbales).

Existen varios objetivos para la realización del primer contacto psicológico, el primero es que la persona sienta que la escuchan, aceptan, entienden y apoyan, lo que a su vez conduce a una disminución en la intensidad de la ansiedad.

Analizar el problema: Examinar el pasado inmediato, presente y futuro inmediato de las personas. El objetivo de este segundo paso es conocer cuáles son los conflictos o problemas que necesitan manejarse de forma inmediata y cuáles pueden dejarse para después.

a) El pasado inmediato remite a los acontecimientos que condujeron al estado de crisis (como la muerte de un ser querido, el desempleo, heridas corporales o la separación del cónyuge).

b) La indagación acerca de la situación presente implica las preguntas de "quién, qué, dónde, cuándo, cómo"; se requiere saber quién está implicado, qué pasó, cuando, etc.

c) El futuro inmediato se enfoca hacia cuáles son las eventuales dificultades para la persona y su familia; por ejemplo: las necesidades que puede tener un adolescente para pasar la noche o la semana, después de haberse fugado de la casa.

Analizar las Posibles Soluciones: Colaborar a identificar o aportar soluciones a estas necesidades como para las que pueden dejarse para después, identificadas de manera previa, es decir, averiguar qué es lo que las personas han intentado hasta ahora, qué es lo que pueden o podrían hacer y proponer nuevas alternativas (viables). Esto es llevar a la persona en crisis a generar alternativas, seguido de otras posibilidades. Una segunda cuestión es la importancia de analizar los obstáculos para la ejecución de un plan en particular.

**NOTARIO**

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

Ejecutar la Acción Concreta: Desarrollar estas soluciones. Ayudar a las personas a realizar una acción concreta para manejar la crisis. De preferencia una acción a la vez. Se trata de dar el mejor paso próximo según la situación.

Dar Seguimiento: Restablecer las Redes de Apoyo y efectuar un seguimiento sobre las decisiones adoptadas. El seguimiento puede suceder mediante un encuentro cara a cara o por teléfono.

El objetivo es ante todo completar el circuito de retroalimentación, o determinar si se lograron o no las metas de los Primeros Auxilios Psicológicos: el suministro de apoyo, reducción de la mortalidad y cumplimiento del enlace con fuentes de apoyo.



**Tareas y Objetivos de los Primeros auxilios Psicológicos**

Componente	Tareas	Objetivo/s
------------	--------	------------

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

301491W23

<p>Realizar el contacto psicológico Examen de las dimensiones del problema Analizar posibles soluciones</p>	<p>Invitar al paciente a hablar Escuchar los hechos y sentimientos Sintetizar/reflejar los hechos/sentimientos Efectuar declaraciones empáticas Mostrar interés por comunicarse Tocar/abrazar de manera física Dar "control calmante" a una situación intensa Indagar acerca de pasado inmediato (incidente que precipito la crisis, funcionamiento CASIC previo a la crisis con fortalezas y debilidades) Presente (funcionamiento CASIC ahora, recursos personales (internos), recursos sociales (externos), mortalidad Futuro inmediato (decisiones inminentes para la noche, fin de semana, próximos días/semanas) Preguntar qué es lo que ha intentado hasta ahora Examinar qué es lo que puede/podría hacer ahora Proponer nuevas alternativas</p>	<p>Que el paciente se siente comprendido, aceptado y apoyado Reducir intensidad del aturdimiento emocional Reactivación de las capacidades de resolución de problemas Necesidades inmediatas Necesidades posteriores Identificar una o más soluciones para las necesidades inmediatas y posteriores</p>
---	--	---

<p>Asistir en la ejecución de la acción concreta Seguimiento</p>	<p>Si la mortalidad es BAJA y la persona es CAPAZ de actuar en su beneficio, se adopta una <b>actitud facilitadora</b>. Los rangos de actuación van de escuchar de modo activo hasta dar consejos Si la mortalidad es ALTA o la persona NO es CAPAZ de actuar en su beneficio, se adopta una <b>actitud directiva</b>. Los rangos de acción van de la movilización activa de recursos hasta el control de la situación. Asegurar la identificación de la información Examinar los procedimientos para el seguimiento</p>	<p>Ejecutar soluciones inmediatas, planteadas para satisfacer las necesidades Asegurarse de la retroalimentación en las 3 submetas de los auxilios psicológicos Pasar a la siguiente fase</p>
--	--	---

	Establecer un modo para re- contactar	
--	--	--

**5. INTERVENCIÓN EN CRISIS DE SEGUNDO ORDEN (Terapia multimodal de la crisis)**

La terapia breve de urgencia con tiempo limitado, es el tratamiento que se elige en situaciones de crisis; el proceso de ayuda para que las personas puedan recuperar el equilibrio después del incidente puede tomar de 1 a 6 semanas (Caplan, 1964; Aguilera y otros, 1974; Burgess & Baldwin, 1981; Slaikou, 1984).

Antes de un suceso crítico, el individuo (persona-sistema) se encuentra estable, seguro, funcionando adecuadamente como un miembro de un grupo familiar o social que está alojado en un ambiente comunitario, parte de una amplia cultura social. El suceso precipitante (pérdida de un ser querido, desempleo) choca sobre la persona, familia, comunidad o sistema cultural. El hecho traumático interactúa con la personalidad del individuo, un proceso medido en términos de cinco subsistemas BASIC (conductual, afectivo, somático, interpersonal y cognoscitivo). La reacción del sujeto en cambio afecta a los otros suprasistemas (familia, comunidad, etc.). En el sentido más inmediato, el cónyuge, hijos, y amigos cercanos se involucran íntimamente en la crisis. Sólo como probable, sin embargo, vecinos, compañeros de trabajo y la comunidad completa se afectan.

La terapia Multimodal se define como la translaboración del incidente de crisis de modo que éste se integre de manera funcional en la trama de la vida, para dejar al paciente abierto, antes que cerrado, para encarar el futuro. La terapia multimodal evalúa cada caso en sus cinco áreas y sus relaciones mutuas. Dependiendo del tipo de relación que se establezca entre ellas y de su secuencia de funcionamiento o activación se buscará una estratégica de tratamiento adecuado.

Se sostiene que los trastornos psicológicos provienen con frecuencia de maneras erróneas del pensar concretas y habituales, o sea, son producto de "distorsiones cognitivas". Estas, a su vez, derivan a creencias personales o significados subjetivos a menudo aprendidos en las etapas anteriores (generalmente infantiles) de vida.

2017

Yosemite 37, Colonia Nápoles, Benito Juárez, Ciudad de México C.P. 07819

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



Fases de la Terapia Multimodal: Ante un incidente precipitante, la terapia multimodal establece un conocimiento de:

1) Cada uno de los sistemas de la personalidad BASIC que se van a convertir en el foco de la terapia para crisis, es decir, una breve historia acerca del desarrollo a fin de apreciar de modo completo la desorganización y el desequilibrio que sigue a un incidente precipitante particular.

- Sistema conductual: Se refiere a la actividad patente. Al valorar el funcionamiento conductual, se da atención a los excesos y carencias, antecedentes y consecuencias de los comportamientos clave y las áreas de particular fortaleza y debilidad.

- Sistema afectivo: Se refiere a los sentimientos que el individuo tiene acerca de su conducta, el incidente o la vida en general.

- Sistema somático: Se refiere a todas las emociones corporales que abarcan la sensibilidad de los sentidos y el funcionamiento físico general.

- Sistema interpersonal: Se refiere a la cantidad y calidad de las relaciones sociales entre el individuo y los suprasistemas (familiar, social, laboral, comunitario, cultural). Se da atención al número de contactos en cada una de estas categorías, y en la naturaleza de las relaciones, en particular el papel que juega el sujeto con sus allegados.

- Sistema cognoscitivo: Se refiere al rango completo de los pensamientos y, de modo particular, las autoaseveraciones que las personas hacen de su comportamiento, sentimientos, funcionamiento corporal y con otros individuos. Son los procesos mentales del sujeto.

2) El impacto del incidente precipitante en las cinco áreas del funcionamiento BASIC del individuo

3) Los 4 bloques de tareas encaminados a la resolución de la crisis. Se ha de integrar el incidente a la vida del individuo para continuar "viviendo".

Supervivencia física en las secuelas de la crisis.

Expresión de los sentimientos relacionados con la crisis.

Dominio cognoscitivo de la experiencia completa.

2014 JUN 30 10:00 AM  
Yosemite 37, Colonia Nápoles, Benito Juárez, Ciudad de México C.P. 03810

ANEXOS  
DIVISION DE CONTRATOS

Realizar los ajustes conductuales/interpersonales que se requieran para la vida futura.

Funcionamiento CASIC anterior a la crisis: La valoración de funcionamiento BASIC de la persona, inmediatamente ANTERIOR A LA CRISIS incluye el énfasis en lo siguiente:

1. Los medios anteriores para enfrentar y resolver problemas Los recursos personales y sociales más patentes
2. Las fortalezas y debilidades más notables en el funcionamiento
3. Conflictos irresueltos o asuntos inconclusos que pudieran reactivarse por el incidente
4. Relativa satisfacción o insatisfacción con la vida.
5. La etapa del desarrollo previa a la Excedentes y carencias en cualquiera de las áreas de funcionamiento CASIC
6. Metas y estructuras vitales para lograr objetivos
7. Bondad del ajuste entre el estilo de vida y los suprasistemas familia, grupos sociales, la comunidad, la sociedad, instituciones.
8. Otras tensiones anteriores al incidente



## **ANEXOS**

### **DIVISION DE CONTRATOS**

**Sistemas de la Personalidad CASIC**

2012  
2012

Yosemite 37, Colonia Nápoles, Benito Juárez, Ciudad de México C.P. 03810

Modalidad/Sistema	Variables/Subsistemas
<b>Conductual</b>	Actividades y conductas manifiestas. Patrones de trabajo, interacción, descanso, ejercicio, dieta (hábitos de comida y bebida), comportamiento sexual, hábitos de sueño, uso de drogas y tabaco; presencia de cualquiera de los siguientes: actos suicidas, homicidas o de agresión. Habilidades para resolver conflictos o salir de situaciones de gran tensión. Gama de conductas agradables (reforzantes) y desagradables (aversivas).
<b>Afectiva</b>	Emociones sentidas con más frecuencia. Sentimientos acerca de cualquiera de los comportamientos citados arriba; presencia de ansiedad, ira, alegría, depresión, temor, etc.; adecuación, distorsión o negación de los afectos a las circunstancias. ¿Se expresa o se ocultan los sentimientos?.
<b>Somática</b>	Funcionamiento físico general, salud, enfermedades relevantes actuales y pasadas. Sensaciones placenteras o dolorosas experimentadas. Influencia del consumo de sustancias y alimentos. Presencia o ausencia de tics, dolores de cabeza, malestares estomacales y cualquier otro trastorno somático; el estado general de relajación/tensión; sensibilidad de la visión, el tacto, el gusto, la percepción y el oído.
<b>Interpersonal</b>	Naturaleza (asertiva o conflictiva) de las relaciones con otras personas: la familia, los amigos, los vecinos, los compañeros de escuela o trabajo; identificación de síntoma sistémico; fortalezas y problemas interpersonales,
	número de amigos, frecuencia del contacto con ellos y con los conocidos; Habilidades sociales, papel asumido con los distintos amigos íntimos (pasivo, independiente, líder, como un igual); estilo de la resolución de conflictos (asertivo, agresivo, pasivo); estilo interpersonal básico (congeniante, suspicaz, manipulador, explotador, sumiso, dependiente).
<b>Cognoscitiva</b>	Manera de dormir y sueños diurnos y nocturnos usuales; representaciones mentales distorsionada acerca del pasado o el futuro; autoimagen; metas vitales y las razones para su validez; creencias religiosas; filosofía de la vida; presencia de cualquiera de los siguientes pensamientos: catastrofización, sobregeneralización, delirios, alucinaciones, hablarse a sí mismo de manera irracional, racionalizaciones, idealización paranoide; actitud general (positiva/negativa) hacia la vida.

Expectativas sobre la terapia y atribuciones de cambio.  
Recuerdos, ideas e imágenes incomoda recurrentes.

Funcionamiento CASIC durante la crisis: La valoración de funcionamiento CASIC de la persona, DURANTE LA CRISIS incluye el énfasis en lo siguiente:

1) A nivel Conductual:

¿Cuáles actividades (acudir al trabajo, a la escuela, dormir, comer y así sucesivamente) han sido las más afectadas por el incidente de crisis?

¿Cuáles áreas no han sido afectadas por la crisis?

¿Cuáles conductas se han incrementado, fortalecido o dañado por la crisis?

¿Cuáles estrategias de afrontamiento se han intentado, y cual fue el relativo éxito/fracaso de cada uno

2) A nivel Afectivo:

¿Cómo se siente la persona con las secuelas del incidente de crisis? ¿Airado? ¿Triste? ¿Deprimido? ¿Aturdido?

¿Se expresan libremente los sentimientos o se mantienen ocultos? ¿Los sentimientos expresados son los adecuados en el manejo de la persona?

¿El estado afectivo da algunas claves como para la etapa de translaboración de las crisis?

3) A nivel Somático:

¿Existen molestias físicas asociados con el incidente de crisis? ¿Es esto una reactivación de problemas anteriores o es algo "totalmente nuevo"?

Si la crisis proviene de una pérdida física (pérdida de un miembro corporal, cirugía, enfermedad), ¿Cual es la naturaleza exacta de la pérdida, y cuáles son los efectos de ésta sobre otros funcionamientos del organismo?

¿Hay antecedentes de uso de drogas o sustancias que participan en el estado de crisis? ¿Requiere medicación alguna?

4) A nivel Interpersonal:

¿El impacto de la crisis de la persona sobre el inmediato mundo social de la familia y los amigos resulta adaptativo o se encuentra en franca desadaptación?

¿Es posible hacer uso de la red y de los sistemas sociales de ayuda?

Valorar la ayuda disponible de la familia o los amigos: ¿Es buena la ayuda disponible de familia y amigos de las que hace uso?

¿Cuál es la actitud interpersonal que se adopta durante el tiempo de la crisis, por ejemplo, aislamiento, dependencia, etc.?

SECRETARÍA DE ECONOMÍA  
DIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATOS

Yosemite 37, Colonia Nápoles, Benito Juárez, Ciudad de México C.P. 03816

ANEXOS

DIVISION DE CONTRATOS

### 5) A nivel Cognoscitivo:

- Las expectativas o metas vitales perturbadas por el incidente de crisis
- Las reflexiones o pensamientos introspectivos usuales
- El significado del incidente precipitante en la parcialidad y totalidad de la vida
- Presencia de los "debería", tales como "yo debería haber sido capaz de manejar esto"
- Patrones ilógicos de pensamiento acerca de resultados inevitables
- Los patrones usuales para hablarse a sí mismo
- El estado del dormir
- Imágenes de una fatalidad inminente
- Fantasías destructivas

### 6. CRISIS RELACIONADAS CON EL CICLO VITAL

Las crisis pueden estar presentes en la vida de todos desde la niñez, pues desde el mismo nacimientos de los hermanos, pasando por el inicio de la escolaridad, el cambio de residencia, pérdida de personas y objetos significativos, entre otras, hacen parte de las crisis "normales" que experimenta un niño; sin embargo el maltrato (cualquiera que sea), el abuso sexual, la pérdida de los padres, exposición a violencia, constituyen otro grupo de situaciones que salen de lo común, y que llevan a momentos críticos.

En el caso de los adolescentes se considera población vulnerable, pues ellos están en un continuo cambio emocional, junto con dilemas propios de la edad como preocupaciones sexuales, independencia, pertenecía a un grupo, etc, tales momentos pueden producir constantes y profundos malestares que pueden llevar a la persona a la crisis existencial, cuyos síntomas más comunes son ansiedad, tensión, depresión y agresión, acompañados de llanto, irritabilidad, tristeza, ideas obsesivas, fobias, malestares físicos, consumo de alcohol y otras sustancias, problemas académicos, con los padres y aislamiento social.

Una crisis que no distingue género ni edad, es el intento Suicida, éste es un problema común en cualquier situación social, geográfica o cultural. En éste grupo se considera que un porcentaje considerable son adolescentes, todas estas personas requieren apoyo inmediato, para poder prevenir la muerte. Se debe conocer que previo al intento suicida hay una fase caracterizada por la ruptura de la relación significativa, por un cambio imprevisto en la rutina que es causal de la falta de adaptación lo que lleva a la desesperanza y a la conducta suicida.

En los Adultos, hay una diversidad de causales que desencadenan las crisis, como problemas conyugales, amorosos, laborales, familiares, económicos, judiciales, de pérdida de personas significativas, jubilación, inestabilidad laboral, y otros físicos

como diagnóstico de enfermedades crónicas, menopausia, andropausia, discapacidades, etc.

Hay diferentes técnicas de intervenir en una situación de crisis, una de las formas es por medio de la psicoterapia breve, que cuenta con diferentes fases. La primera es la ayuda inmediata al sujeto o a la familia en el momento en que la descompensación o crisis aparece; la segunda esta encaminada a dar una definición al trastorno o conflicto que va a ser objeto de tratar en consulta; la siguiente fase se enfoca en centrarse en eventos del presente y en los hechos cercanos a la crisis; la cuarta fase es la utilización de medios psicofarmacológicos (exclusivo del equipo médico); la quinta y última fase es la búsqueda de la catarsis en todos los miembros del equipo familia, fomentando su contribución a la resolución en forma positiva.

Slaikeu propone un modelo de intervención basado en un modelo básico de solución de problemas haciendo gran énfasis en las emociones intensas de las situaciones de crisis. Se propone en cinco pasos, se inicia haciendo contacto psicológico, y así se continua al examinar las dimensiones del problema, explorar las soluciones posibles, ayudar a tomar una acción concreta y finalmente registrar el proceso de seguimiento.

Vera, propone el debriefing, también se le conoce como CISD (critical incident stress debriefin) ésta se considera la panacea de todo tipo de intervención postraumática. Es un programa destinado a reducir el estrés en el personal de servicios de emergencias. Esta técnica consiste en facilitar la ventilación de sentimientos y emociones relacionados con la experiencia traumática vivida, de forma grupal con el propósito de reordenar cognitivamente de una forma mas adaptativa; consta de 4 fases; la introducción (donde se presenta el profesional y se explican los objetivos, metas y beneficios de la intervención); una fase de narración en la que los participantes narran los hechos y describen sus pensamientos e ideas acerca del mismo; la fase de reacción promueve la liberación de emociones asociadas a la experiencia vivida y finalmente la fase de educación donde se informa de los síntomas comunes, se normalizan las reacciones y se entrega material por escrito sobre estrategias de afrontamiento, síntomas, etc. Con ésta técnica se busca reducir los síntomas existentes y así evitar que se conviertan en problemas crónicos, realizando reevaluación cognitiva, buscando identificar las respuestas normales de las anormales.

Gillian y James hablan de una técnica de intervención que hace énfasis en la importancia de la ayuda que prestan los auxiliares, pues afirma que los elementos propios de cada persona (historia de vida, experiencias previas, cultura, creencias, etc.) le pueden ser útiles a la persona que está enfrentando la crisis. Este modelo


consta de una intervención y acción inmediata, de un objetivo limitado, aclarar expectativas y dar esperanza, apoyo, resolución de problemas, refuerzo de autoimagen y en estimular autoconfianza.

Se deben considerar que hay culturas más relacionadas con la espiritualidad, que atribuyen las catástrofes son atribuidas a una divinidad; por lo que siempre debe seleccionarse de manera rápida a las personas que realmente requieren intervención en crisis.

Finalmente se debe mencionar la prevención, ya que es una herramienta importante con la que cuenta todo el personal de la salud, y en especial el de salud mental. La mejor estrategia para prevenir reacciones adversas en un momento de crisis, es desarrollar habilidades de afrontamiento y entrenar a las personas en su aplicabilidad y uso asertivo.

## 7. FAMILIA

La familia y las redes de apoyo son importantes, ya que brindan a la persona estrategias para responder adecuadamente a eventos críticos, y permite darle un significado y elaborar adecuadamente cada una de las emociones que la situación de crisis puede generar.

Durante las diferentes etapas del desarrollo familiar, la familiar, la familia enfrenta diferentes momentos críticos del ciclo evolutivo, que implican cambios tanto individuales como familiares, los que pueden constituir un periodo en crisis.

En estos periodos de transición de una etapa del ciclo vital a otra hay indefinición de las funciones, porque los miembros de la familia están asumiendo un nuevo rol. El querer conciliar ambos funcionamientos produce en ocasiones fluctuaciones, inestabilidades, transformaciones, que se expresan en ciertos niveles de desorganización de la familia, y esto es lo que se denomina como crisis evolutiva.

Según Blaustein S. estas crisis son llamadas evolutivas, porque están en relación con los cambios biológicos, psicológicos y sociales de cada uno de los miembros de la familia, y con los cambios, en consecuencia, de las pautas de interacción en el contexto familiar. En estas crisis evolutivas se cambian las viejas pautas de interacción por otras nuevas que posibilitan, a cada uno de los miembros de la familia, el desempeño de nuevas funciones en sus roles, poniendo de manifiesto un desarrollo cada vez más acabado de individuación y de una estructura familiar cada vez más compleja y diferente a la anterior, lo que da lugar al crecimiento y desarrollo de la familia.

Hamilton, Mc Cubbin y Fegley en su libro Stress and Family conceptualizan las crisis como un aumento de la disrupción, desorganización o i capacidad del sistema

familiar para funcionar. La familia en crisis se caracteriza por la inhabilidad a retornar a la estabilidad, y a la constante presión de hacer cambios en la estructura familiar y en modelos de interacción.

La crisis familiares no siempre tiene consecuencia negativas, ni son referidas siempre a circunstancias traumáticas, sino que están relacionadas también con acontecimientos normales del desarrollo familiar. La familia en crisis no es siempre una familia disfuncional, son situaciones de cambio, que implican transformaciones en el sistema familiar, pero si la familia es capaz de asimilar estas reestructuraciones, pueden ser fuente de crecimiento y desarrollo familiar



## **ANEXOS**

### **DIVISION DE CONTRATOS**

Yosemite 37, Colonia Nápoles, Benito Juárez, Ciudad de México C.P. 03810

**Anexo 6**  
**Calendario de impartición de la capacitación.**

**Temas por día.**

Grupo/Horario	27/06/2016	28/06/2016	29/06/2016	01/07/2016
1° 9:30 – 11:30	Intervención en crisis.	Definición de intervención en crisis	Principios básicos de la intervención en crisis	Intervención en crisis en primer orden
2° 11:30 – 13:30				

Grupo/Horario	04/07/2016	05/07/2016	06/07/2016
1° 9:30 – 11:30	Intervención en crisis en segundo orden (terapia multimodal de la crisis)	Crisis relacionadas con el ciclo vital	La familia
2° 11:30 – 13:30			

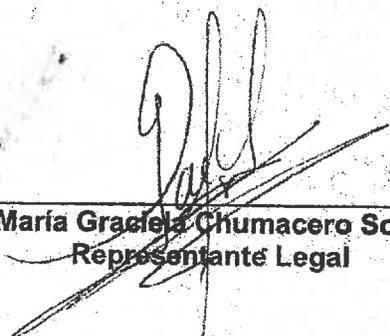
**ANEXOS**  
**DIVISION DE CONTRATOS**

Instituto Mexicano del Seguro Social  
 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  
**Presente**

## PROPUESTA ECONÓMICA

PROPOSICIÓN ECONÓMICA			
PROCEDIMIENTO:	AA-019GYR019-E91-2016	FECHA:	21/Junio/2016
NOMBRE O RAZÓN SOCIAL DEL LICITANTE	Human Dimension Desarrollo Organizacional SA de CV		
DOMICILIO	Ave. 3 No. 75, San Pedro de los Pinos, Benito Juárez		
R.F.C.	HDD110518P88		
TELÉFONO Y FAX	90010238		
CORREO ELECTRONICO	Grace.chumacero@humandimension.mx		

Descripción del Servicio	Grupo	Horas	Precio Unitario	Importe
Curso Técnicas Integrales para Enfrentar y Resolver Situaciones Conflictivas Ante Perdidas	1	14	1,290.00	18,060.00
	2	14	1,290.00	18,060.00
			Subtotal	36,120.00
			IVA	5,779.20
			Total	41,899.20

  
 María Graciela Chumacero Solís  
 Representante Legal

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

**SIN TEXTO**

**SIN TEXTO**

A handwritten signature in black ink, consisting of a stylized, cursive letter 'L' followed by a horizontal stroke.



**Adjudicación Directa  
Nacional Electrónica  
Número AA-019GYR019-E91-2016**

En la Ciudad de México, siendo las diecisiete horas con treinta minutos, del día veinticuatro de junio del 2016, se reunieron en la División de Contratación de Activos y Logística, ubicada en: Calle Durango número 291, Quinto Piso, Colonia Roma Norte, Delegación Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México, los servidores públicos cuyos nombres y firmas aparecen al final del presente documento, con objeto de llevar a cabo el procedimiento de **Adjudicación Directa Electrónica Nacional número AA-019GYR019-E91-2016, referente a la contratación del curso "Técnicas integrales para enfrentar y resolver situaciones conflictivas ante pérdidas"**.

**Adjudicación**

De conformidad con el artículo 37, fracción I, de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (LAASSP), se informa al participante cuyo nombre aparece en el siguiente cuadro, que su proposición fue desechada por no resultar solvente técnicamente, conforme a las razones contenidas en el resultado del dictamen técnico remitido mediante oficio número 09 52 17 4010/1478, signado por el Licenciado Alejandro Sánchez Arciniega, Titular del Departamento Administrativo de la Dirección Jurídica, misma que se transcriben a continuación:

No.	Nombre, Denominación o Razón Social
1.	Ricardo Mercado Dávila

No cumple. La propuesta no presenta los entregables (Evaluación del curso, constancias, y reporte grupal de resultados), conforme a lo solicitado en el numeral 11 "Evaluación del Servicio y Constancia de Entrega" de los Términos y Condiciones.

De conformidad con el artículo 37 fracción II de la LAASSP, se indica al participante cuya proposición resultó solvente:

No.	Nombre, Denominación o Razón Social
1.	Human Dimensión Desarrollo Organizacional, S.A. de C.V.

De conformidad con el artículo 37 fracción IV de la LAASSP, una vez analizada la propuesta técnica, legal y económica de la empresa con disponibilidad de realizar el servicio en las condiciones requeridas por el Instituto en la solicitud de cotización, asimismo se cuenta con disponibilidad presupuestal de acuerdo a lo establecido en el Dictamen de Disponibilidad Presupuestal número 0000205233-2016, se determina adjudicar a la empresa **Human Dimensión Desarrollo Organizacional, S.A. de C.V.**, de la siguiente forma.

Descripción del Servicio	Grupo	Horas	Precio Unitario	Importe
Curso.- "Técnicas Integrales para Enfrentar y Resolver Situaciones Conflictivas Ante Perdidas".	1	14	1,290.00	18,060.00
	2	14	1,290.00	18,060.00
<b>Subtotal</b>				<b>36,120.00</b>
<b>IVA</b>				<b>5,779.20</b>
<b>Monto Total</b>				<b>41,899.20</b>

El monto adjudicado es por \$36,120.00 (Treinta y seis mil ciento veinte 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 notifica al representante de la empresa adjudicada, que la firma del contrato se realizará el día **8 de julio de 2016**, en la División de Contratos, sita en la Calle Durango número 291, décimo piso, Colonia Roma Norte, Delegación Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México, lo anterior, de conformidad a lo establecido en el artículo 46 de la LAASSP. Asimismo se le notifica que deberá de **entregar copia y presentarla** final para cotejo en la División de Contratos de los siguientes documentos:

**ANEXOS**



Adjudicación Directa  
 Nacional Electrónica  
 Número. AA-019GYR019-E91-2016

- Acta Constitutiva y en su caso modificaciones a la misma.
- 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.
- Respecto al acuerdo ACDO.SA1.HCT.101214/281.P.DIR, la empresa adjudicada deberá presentar la opinión de cumplimiento de obligaciones fiscales en materia de seguridad social, en sentido positivo. Tal como se hizo del conocimiento de los participantes en el apartado "Escritos y Formatos", que se incluyeron en la solicitud mediante el oficio de invitación a cotizar número 09538461 14B3/4974 del 21 de junio del 2016.

De conformidad con el artículo 37 fracción VI de la LAASSP, este acto es presidido por la Licenciada María de Lourdes Meléndez Arévalo, 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	Maestra Alina Gómez Ramos Titular de la División de Formación Estratégica en Atención y Orientación.
Evaluación legal y económica	Licenciada María de Lourdes Meléndez Arévalo, 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, el presente documento será difundido a través del sistema CompraNet (<https://compranet.funcionpublica.gob.mx>), con este procedimiento se sustituye la notificación personal.

No existiendo otro asunto que tratar, se da por terminado el procedimiento número **AA-019GYR019-E91-2016** a las dieciocho horas del día de su fecha de inicio, por lo que rubrican al margen y firman al calce para la debida constancia de notificación y efectos legales procedentes, todos los que intervienen en todas y cada una de las hojas que lo integra, del que se les entrega copia.

**Por el Instituto Mexicano del Seguro Social:**

Titular de la División de Contratación de Activos y Logística (Área Contratante)	 <b>María de Lourdes Meléndez Arévalo</b>
Representante de la División de Formación Estratégica en Atención y Orientación (Área Requirente/Técnica)	 <b>Omar Alejandro Mejía Velázquez</b>

Fin del procedimiento

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