



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



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

Contrato Número  
P6M0790

Contrato para la prestación del Servicio de Impartición del Curso de Capacitación denominado **“Proyección de la Voz e Interlocución Telefónica”**, para 8 participantes, que celebran por una parte el **INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL**, que en lo sucesivo se denominará **“EL INSTITUTO”** representado en este acto por **JOSÉ ROBERTO FLORES BAÑUELOS**, en su carácter de Apoderado Legal y, por la otra la empresa **HUMAN DIMENSION, DESARROLLO ORGANIZACIONAL, S.A. DE C.V.**, a quien en lo sucesivo se le denominara como **“EL PROVEEDOR”** representada por **MARÍA GRACIELA CHUMACERO SOLÍS**, en su carácter de Apoderada Legal, a quienes de manera conjunta se les denominará **“LAS PARTES”** al tenor de las Declaraciones y Cláusulas siguientes:

### DECLARACIONES

I.- **“EL INSTITUTO”**, declara a través de su apoderado legal, que:

I.1.- Es un Organismo Público Descentralizado de la Administración Pública Federal con personalidad jurídica y patrimonio propios, que tiene a su cargo la organización y administración del Seguro Social, como un servicio público de carácter nacional, en términos de los artículos 4 y 5 de la Ley del Seguro Social.

I.2.- Está facultado para contratar los servicios necesarios, en términos de la legislación vigente, para la consecución de los fines para los que fue creado, de conformidad con el artículo 251 fracción IV de la Ley del Seguro Social.

I.3.- El C. 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 del presente contrato, responsable de dar seguimiento y verificar el cumplimiento de los derechos y obligaciones establecidos en este instrumento jurídico de conformidad con lo dispuesto en el artículo 84 penúltimo párrafo del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

I.5.- Para el cumplimiento de sus funciones y la realización de sus actividades, requiere de la prestación del Servicio de Impartición del Curso de Capacitación denominado **“Proyección de la Voz e Interlocución Telefónica”**, para 8 participantes, solicitado por la Coordinación de Atención a Quejas y Orientación al Derechohabiente.



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  
P6M0790

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 0000562196-2016 de fecha 29 de septiembre 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-E211-2016** con fundamento en los artículos 134, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 26 fracción III, 26 Bis fracción II, 28 fracción I y 42 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, su Reglamento y demás disposiciones legales aplicables en la materia.

I.8.- Con fecha 18 de octubre 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 mencionado en la Declaración que antecede, adjudicando a **"EL PROVEEDOR"** el servicio que se detalla en el **Anexo 3 (tres)** del presente contrato.

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

I.10.- Señala como 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, pasada ante la fe de la Licenciada Adriana del Carmen Aguirre Zarrabal, Titular de la Notaría Pública número 23 de Veracruz, 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, pasada ante la fe de la Licenciada Adriana del Carmen Aguirre Zarrabal, Titular de la Notaría Pública número 23 de Veracruz, 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 protesta de decir verdad, que las facultades que le fueron conferidas no le han sido revocadas, modificadas ni restringidas en forma alguna.



**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**  
**P6M0790**

**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 el Registro Federal de Contribuyentes: **HDD-110518-P88**

**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 por medio de este instrumento jurídico.

**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, Colonia San Pedro de los Pinos, Delegación Benito Juárez, Código Postal 03800, en la Ciudad de México; teléfono 9001-0238 y 9001-0239, 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 de Impartición del Curso de Capacitación denominado **"Proyección de la Voz e Interlocución Telefónica"**, para 8 participantes, cuyas

Página 3 de 17

DIVISIÓN DE CONTRATOS  
NIVEL CENTRAL

"Este Instrumento Jurídico fue elaborado de conformidad con los documentos correspondientes al procedimiento de contratación que se señala".

	<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>P6M0790</b>
---	--	--

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 del servicio objeto del presente contrato, “**EL INSTITUTO**” pagará a “**EL PROVEEDOR**” la cantidad de **\$40,600.00 (CUARENTA MIL SEISCIENTOS PESOS 00/100 M.N.)** sin incluir el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.), dicha cantidad se ejercerá con base en los precios unitarios que se indican en el **Anexo 3 (tres)** del presente instrumento jurídico.

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

**TERCERA.- CONDICIONES DE PAGO.-** No se otorgarán anticipos. El pago se realizará en una sola exhibición por servicio concluido, 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, ubicada en la calle de Gobernador Tiburcio Montiel número 15 (Esquina con Gómez Pedraza), Colonia San Miguel Chapultepec, Delegación Miguel Hidalgo, Código Postal 11850, Ciudad de México, en un horario de 09:00 a las 13:00 horas, en días hábiles, la documentación descrita en el siguiente párrafo, previa revisión de la misma por la administradora del presente contrato.

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

- Comprobante Fiscal Digital (CFDI), en el esquema de facturación electrónica, con las especificaciones normadas por el Servicio de Administración Tributaria (SAT) a nombre del Instituto Mexicano del Seguro Social, con Registro Federal de Contribuyentes IMS-421231-I45, con domicilio fiscal en Avenida Paseo de la Reforma número 476 Colonia Juárez, Delegación Cuauhtémoc, Código Postal 06600 en la Ciudad de México, en el que se indiquen los servicios proporcionados y el número de contrato que ampara dichos servicios, documentación que certifique la entrega a entera satisfacción de “**EL INSTITUTO**” avalada por la administradora del presente contrato, para la validación de dicho comprobante “**EL PROVEEDOR**” deberá cargar en Internet, a través del Portal de





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  
P6M0790

Servicios a Proveedores de la página de **“EL INSTITUTO”** el archivo en formato XML, la validez de los mismos será determinada durante la carga y únicamente los comprobantes validos serán procedentes para pago.

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

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 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 a favor de **“EL INSTITUTO”** previamente validados en el Portal de Servicios a Proveedores, salvo justificación y comunicación por parte del mismo al Administrador del presente contrato para su autorización expresa, debiendo este informar a las Áreas de Trámite de Erogaciones de dicha justificación y Reposición del comprobante fiscal digital en su caso.

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

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



**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**  
**P6M0790**

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

**“EL PROVEEDOR”** para efectos de transferir los derechos de cobro deberá contar con el consentimiento de **“EL INSTITUTO”** para lo cual deberá notificarlo por escrito a **“EL INSTITUTO”** a través 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 al 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 presente 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”** los servicios que se mencionan en la Cláusula Primera del presente instrumento jurídico, conforme a lo señalado en los **Anexos 2 (dos) y 3 (tres)** y de acuerdo a lo siguiente:

**PLAZO.-** La prestación del servicio se impartirá del 20 al 28 de octubre de 2016.

**LUGAR.-** El curso se realizará en la Sala Anexo Poniente B, ubicada en Planta Baja del Edificio Reforma número 476, Colonia Juárez, Delegación Cuauhtémoc, Código Postal 06600.

**CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.-** **“EL PROVEEDOR”** se obliga a prestar los servicios que se menciona en la Cláusula Primera del presente instrumento jurídico,

Página 6 de 17

DIVISIÓN DE CONTRATOS  
NIVEL CENTRAL

“Este Instrumento Jurídico fue elaborado de conformidad con los documentos correspondientes al procedimiento de contratación que se señala”.



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  
P6M0790

cuyas características, alcances, especificaciones, entregables y demás condiciones se encuentran establecidas en el Anexo Técnico y Términos y Condiciones, mismos que se agregan al **Anexo 2 (dos)** del presente contrato.

### 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 de **“EL INSTITUTO”**, quien:

- Supervisará que el curso se imparta en las fechas y horarios establecidos en el anexo técnico que forma parte del **Anexo 2 (dos)** de este contrato.
- 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 administradora de este contrato, para asentar las condiciones en que se brindaron los servicios.

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

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





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  
P6M0790

de los derechos de cobro, debiendo en este caso, solicitar por escrito el consentimiento de **“EL INSTITUTO”** a través del Administrador del contrato, para tal efecto.

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

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

**SÉPTIMA.- RESPONSABILIDAD.-** **“EL PROVEEDOR”** se obliga a responder por su cuenta y riesgo de los daños y/o perjuicios que por inobservancia o negligencia de su parte, lleguen a causar a **“EL INSTITUTO”** y/o a terceros, con motivo de las obligaciones pactadas en este instrumento jurídico, de conformidad con lo establecido en el artículo 53 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

**OCTAVA.- CONTRIBUCIONES.-** Los impuestos y derechos que procedan con motivo de la prestación del servicio objeto del presente contrato, serán pagados por **“EL PROVEEDOR”**, conforme a la legislación aplicable en la materia.

**“EL INSTITUTO”** sólo cubrirá el 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.

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.



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  
P6M0790

Por lo anterior, **"EL PROVEEDOR"** manifiesta en este acto bajo protesta de decir verdad, no encontrarse en ninguno de los supuestos de infracción a la Ley Federal del Derecho de Autor, ni a la Ley de la Propiedad Industrial.

En caso de que sobreviniera alguna reclamación en contra de **"EL INSTITUTO"** por cualquiera de las causas antes mencionadas, la única obligación de éste será la de dar aviso en el domicilio previsto en este instrumento jurídico a **"EL PROVEEDOR"**, para que éste lleve a cabo las acciones necesarias que garanticen la liberación de **"EL INSTITUTO"** de cualquier controversia o responsabilidad de carácter civil, mercantil, penal o administrativa que, en su caso, se ocasione.

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

**DÉCIMA.- GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO.-** **"EL PROVEEDOR"** se obliga a entregar a más tardar dentro de los 10 (diez) días naturales posteriores a la firma de este instrumento jurídico, en términos del artículo 48 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, una garantía de cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones a su cargo derivadas del presente Contrato, mediante fianza expedida por 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 la Calle de Durango número 291 10º piso, Colonia Roma Norte, Delegación Cuauhtémoc, Código Postal 06700 Ciudad de México, apejándose 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

Página 9 de 17

DIVISIÓN DE CONTRATOS  
NIVEL CENTRAL

"Este Instrumento Jurídico fue elaborado de conformidad con los documentos correspondientes al procedimiento de contratación que se señala".

	<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>P6M0790</b>
---	--	--

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 PÓLIZA DE FIANZA DE CUMPLIMIENTO DE ESTE CONTRATO.-** **"EL INSTITUTO"** llevará a cabo la ejecución de la garantía de cumplimiento del presente contrato en los casos siguientes:

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





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  
P6M0790

De conformidad con el artículo 81 fracción II del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, la aplicación de la garantía de cumplimiento se hará efectiva por el monto total de la obligación garantizada.

**DÉCIMA SEGUNDA.- PENAS CONVENCIONALES.-** De conformidad con lo establecido en el artículo 53 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, la pena convencional aplicable a **“EL PROVEEDOR”**, por atraso en el cumplimiento de la prestación del servicio será del 2.5% (dos punto cinco por ciento) del monto de lo incumplido por cada día de atraso en la prestación del servicio, sin considerar el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.) hasta el cumplimiento de su totalidad de acuerdo a lo detallado en el Anexo Técnico y los Términos y Condiciones incluidos en el **Anexo 2 (dos)** del presente contrato, así como 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 **“EL PROVEEDOR”** no cumpla con los entregables conforme a lo estipulado en el **Anexo 2 (dos)**.

La aplicación de la pena convencional podrá ser hasta por un máximo de 4 (cuatro) días como prestación del servicio con atraso.

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

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

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

Para autorizar el pago de los servicios, previamente **“EL PROVEEDOR”** tiene que haber cubierto las penas convencionales aplicadas conforme a lo dispuesto en el contrato. El



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  
P6M0790

administrador del contrato será el responsable de verificar que se cumpla esta obligación, dentro de los 5 (cinco) días hábiles siguientes a la conclusión del incumplimiento.

**DÉCIMA TERCERA.- DEDUCCIONES POR INCUMPLIMIENTO PARCIAL O PRESTACIÓN DEFICIENTE DEL SERVICIO.-** Las deducciones, se aplicarán de acuerdo a lo previsto en el artículo 53 Bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 97 de su Reglamento, 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 )

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

En ningún caso las deducciones podrán exceder del monto de la garantía de cumplimiento.

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

**DÉCIMA CUARTA.- TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO.-** De conformidad con lo establecido en los artículos 54 Bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 102 de su Reglamento, “EL INSTITUTO” podrá dar por terminado anticipadamente el presente Contrato sin responsabilidad para éste y sin necesidad de que medie resolución judicial alguna, cuando concurren razones de interés general o bien, cuando por causas justificadas se extinga la necesidad de requerir el servicio objeto del presente Contrato, y se demuestre que de continuar con el cumplimiento de las obligaciones pactadas se ocasionaría algún daño o perjuicio a “EL INSTITUTO” o se determine la nulidad total o parcial de los actos que dieron origen al presente instrumento jurídico, con motivo de la resolución de una inconformidad o intervención de oficio emitida por la Secretaría de la Función Pública.

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

**DÉCIMA QUINTA.- CAUSALES DE RESCISIÓN ADMINISTRATIVA DEL CONTRATO.-** “EL INSTITUTO” podrá rescindir administrativamente el presente contrato sin más responsabilidad

DIVISIÓN DE CONTRATOS  
NIVEL CENTRAL

Página 12 de 17

\*Este Instrumento Jurídico fue elaborado de conformidad con los documentos correspondientes al procedimiento de contratación que se señala\*.



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  
P6M0790

para él y sin necesidad de resolución judicial, cuando **“EL PROVEEDOR”** incurra en cualquiera de las causales que de manera enunciativa más no limitativa se señalan a continuación:

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

**DÉCIMA SEXTA.- RESCISIÓN ADMINISTRATIVA DEL CONTRATO.-** **“EL INSTITUTO”** en términos de lo dispuesto en el artículo 54 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, podrá rescindir administrativamente el presente contrato en cualquier momento, cuando **“EL PROVEEDOR”** incurra en incumplimiento de cualquiera de las obligaciones a su cargo, de conformidad con el procedimiento siguiente:

- a) Si **“EL INSTITUTO”** considera que **“EL PROVEEDOR”** ha incurrido en alguna de las causales de rescisión que se consignan en la Cláusula que antecede, lo hará saber a **“EL PROVEEDOR”**, de forma indubitable por escrito, a efecto de que éste exponga lo 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.



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  
P6M0790

- b) Transcurrido el término a que se refiere el párrafo anterior, se resolverá considerando los argumentos y pruebas que hubiere hecho valer.
- c) La determinación de dar o no por rescindido administrativamente el presente contrato, deberá estar debidamente fundada, motivada y comunicada por escrito a **“EL PROVEEDOR”**, dentro de los 15 (quince) días hábiles siguientes, al vencimiento del plazo señalado en el inciso a) de esta Cláusula.

En el supuesto de que se rescinda el presente contrato, **“EL INSTITUTO”** no aplicará las penas convencionales y/o deducciones, ni su contabilización para hacer efectiva la garantía de cumplimiento de este instrumento jurídico.

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

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

Si previamente a la determinación de dar por rescindido este contrato, **“EL PROVEEDOR”** cumple con las condiciones de la prestación los servicios, el procedimiento iniciado quedará sin efectos, previa aceptación y verificación de **“EL INSTITUTO”** por escrito, de que continúa vigente la necesidad de contar con los servicios y aplicando, en su caso, las penas convencionales correspondientes.

**“EL INSTITUTO”** podrá determinar no dar por rescindido el presente contrato, cuando durante el procedimiento advierta que dicha rescisión pudiera ocasionar algún daño o afectación a las funciones que tiene encomendadas. En este supuesto, **“EL INSTITUTO”** elaborará un dictamen en el cual justifique que los impactos económicos o de operación que se ocasionarían con la rescisión del contrato resultarían más inconvenientes.

De no darse por rescindido el presente contrato, **“EL INSTITUTO”** establecerá, de conformidad con **“EL PROVEEDOR”** un nuevo plazo para el cumplimiento de aquellas obligaciones que se hubiesen dejado de cumplir, a efecto de que **“EL PROVEEDOR”** subsane el incumplimiento que hubiere motivado el inicio del procedimiento de rescisión. Lo anterior, se llevará a cabo a través de un convenio modificatorio en el que se considere lo dispuesto en los dos últimos párrafos del artículo 52 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.



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  
P6M0790

**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 sustituto, y **“EL PROVEEDOR”** expresamente lo exime de cualquier responsabilidad de carácter civil, fiscal, de seguridad social, laboral o de otra especie, que en su caso pudiera llegar a generarse.

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

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

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

**VIGÉSIMA.- MODIFICACIONES.-** De conformidad con lo establecido en los artículos 52 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 91 de su Reglamento,

Página 15 de 17

DIVISIÓN DE CONTRATOS  
NIVEL CENTRAL

"Este Instrumento Jurídico fue elaborado de conformidad con los documentos correspondientes al procedimiento de contratación que se señala".





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  
P6M0790

“EL INSTITUTO” podrá celebrar por escrito convenio modificatorio, al presente Contrato dentro de la vigencia del mismo. Para tal efecto, “EL PROVEEDOR” se obliga a entregar, en su caso, la modificación de la garantía, en términos del artículo 103 fracción II del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

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

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

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

En el caso de que se lleve a cabo un relevo institucional temporal o permanente de dicho servidor público, tendrá carácter de **Administrador del Contrato** la persona que lo sustituya en el cargo o aquel que designe el Área requirente.

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

**Anexo 1 (uno)** “Dictamen de Disponibilidad Presupuestal Previo”

**Anexo 2 (dos)** “Anexo Técnico y Términos y Condiciones”

**Anexo 3 (tres)** “Propuesta Técnica, 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.



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  
P6M0790

**VIGÉSIMA CUARTA.- JURISDICCIÓN.-** Para la interpretación y cumplimiento de este instrumento jurídico, así como para todo aquello que no esté expresamente estipulado en el mismo, **“LAS PARTES”** se someten a la jurisdicción de los tribunales federales competentes de la Ciudad de México, renunciando a cualquier otro fuero presente o futuro que por razón de su domicilio les pudiera corresponder.

Previa lectura y debidamente enteradas **“LAS PARTES”** del contenido, alcance y fuerza legal del presente contrato, en virtud de que se ajusta a la expresión de su libre voluntad y que su consentimiento no se encuentra afectado por dolo, error, mala fe, ni otros vicios de la voluntad, lo firman y ratifican en todas sus partes, por sextuplicado, en la Ciudad de México, el día **2 de noviembre 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

  
\_\_\_\_\_  
**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 de la División de Formación Estratégica en  
Atención y Orientación

  
COFV/AJHG/JMHN

DIVISIÓN DE CONTRATOS  
NIVEL CENTRAL

Página 17 de 17

"Este Instrumento Jurídico fue elaborado de conformidad con los documentos correspondientes al procedimiento de contratación que se señala".







**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**  
**P6M0790**

**ANEXO 1**

**“DICTAMEN DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL PREVIO”**

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

**EL PRESENTE ANEXO CONSTA DE 2 HOJAS INCLUYENDO ESTA CARÁTULA**

**DIVISIÓN DE CONTRATOS**  
**NIVEL CENTRAL**

**SIN TEXTO**



**INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL**  
**DIRECCION DE FINANZAS**  
**UNIDAD DE OPERACIÓN FINANCIERA**  
**COORDINACIÓN DE PRESUPUESTO E INFORMACIÓN PROGRAMÁTICA**  
**DICTAMEN DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL PREVIO**

FOLIO: 0000562196-2016

Dictamen de Inversión  
 Dictamen de Gasto

Dependencia Solicitante: 09 Distrito Federal Nivel Central  
 099001 Oficinas Centrales  
 400090 Departamento Administrativo

Concepto: OFICIO NO. 2445 RECIBIDO EL 28/09/2016 PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO PARA IMPARTIR EL CURSO DE CAPACITACIÓN DENOMINADO "PROYECCIÓN DE LA VOZ E INTERLOCUCIÓN TELEFÓNICA"

Fecha Elaboración: 29/09/2016

Total Comprometido (en pesos): \$ 47,096.00  
 Cuenta: 42060257 CUOTAS P/CAPACITACION EXTERNA Unidad de Información: 099001 Centro de Costos: 4B2000

COMPRONETIDO MENSUAL (en miles de pesos)											
ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	47.1	0.0	0.0	0.0
DISPONIBLE (en miles de pesos)											
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.5	0.0	0.0	0.0

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

ATENTAMENTE  
  
 Lic. Jessica Miranda Vega

Titular de la División de Control y Seguimiento al Gasto de Operación

DIA MES AÑO  
 DICTAMINADO DEFINITIVO

DICTAMEN DEFINITIVO

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

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



Clave: 6170-009-001

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

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**  
**P6M0790**

**ANEXO 2**

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

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

**EL PRESENTE ANEXO CONSTA DE 6 HOJAS INCLUYENDO ESTA CARÁTULA**

DIVISIÓN DE CONTRATOS  
NIVEL CENTRAL



**SIN TEXTO**



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



**ANEXO TÉCNICO  
PARA LA CONTRATACIÓN DEL CURSO  
“PROYECCIÓN DE LA VOZ E INTERLOCUCIÓN TELEFÓNICA”**

**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 herramientas que les permitan identificar, la importancia del reconocimiento orgánico de las voz como característica de identidad e instrumento de comunicación, y así, escuchar efectivamente para lograr retroalimentación con las y los interlocutores.

**Modalidad:** Curso presencial.

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

**Participantes:** 08 personas.

**Desarrollo:** Las y los participantes, se integrarán en un grupo, durante 07 días hábiles de dos horas cada día en un horario de 09:30 a 11:30 horas.

**Duración:** 14 horas.

**Lugar:** El curso se realizará en la Sala Anexo Poniente B, ubicada en Planta Baja del Edificio Reforma No. 476, Col. Juárez, Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06600.

**Fecha:** Se impartirá del 20 al 28 de octubre del 2016.

**Perfil del recurso humano:**

El licitante 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.

**ANEXOS  
DIVISION DE CONTRATOS**



### 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:

Las y los participantes, identificarán herramientas que contribuyan a fortalecer y sensibilizar las habilidades de comunicación verbal, mediante el conocimiento adecuado del manejo de la voz.

#### Resultados esperados:

Que las y los participantes optimicen el desempeño a través de las interacciones telefónicas captadas.

#### Temario a desarrollar del curso:

1. Introducción.
2. Reconocimiento orgánico de la voz como característica de identidad e instrumento de comunicación.
3. Elementos indispensables para sanar, educar y fortalecer la voz.
4. Ejercicios de respiración. Reconocimiento del diafragma y el aparato fonador.
5. Ejercicios de dicción. Trabalenguas, el uso del corcho y del lápiz.
6. Técnicas de relajación y concentración.
7. Recomendaciones para el cuidado de la voz.
8. Escuchar efectivamente, paso inicial y complementario, al buen manejo de la voz para lograr retroalimentación integral con las y los interlocutores
  - Atender
  - Entender
  - Cuestionar
  - Parafrasear
  - Evocar
  - Analizar con sentido crítico
  - Responder con énfasis

**ANEXOS**  
DIVISIÓN DE CONTRATOS




- Interpretar
- 9. Estrategia de retención
  - Formalidad del lenguaje
  - Jerga y modismos
  - Sensibilidad para evitar el lenguaje genérico

**EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA:**

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

- 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, conforme a los contenidos temáticos establecidos en el presente documento.
- Calendario del curso, el cual, deberá contener los temas a impartir por día.

**ÁREA TÉCNICA Y ADMINISTRADORA DEL CONTRATO**

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

Fecha de emisión 10 de octubre del 2016

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

**SIN TEXTO**



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



**TÉRMINOS Y CONDICIONES  
 PARA LA CONTRATACIÓN DEL CURSO  
 "PROYECCIÓN DE LA VOZ E INTERLOCUCIÓN TELEFÓNICA"**

**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 herramientas que les permitan identificar, la importancia del reconocimiento orgánico de las voz como característica de identidad e instrumento de comunicación, y así, escuchar efectivamente para lograr retroalimentación con las y los interlocutores.

**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 impartirá del 20 al 28 de octubre 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 Anexo Poniente B, ubicada en Planta Baja 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



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



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 "Proyección de la Voz e Interlocución Telefónica":

Descripción del Servicio	Horas	Precio Unitario	Importe
Curso Proyección de la Voz e Interlocución Telefónica	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.

**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

**ANEXOS**  
 DIVISION DE CONTRATOS





*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 Coordinación de Contabilidad y Trámite de Erogaciones, sita en la calle de Gobernador Tiburcio Montiel No. 15, Colonia San Miguel Chapultepec, Delegación Miguel Hidalgo, Código Postal 11050, Ciudad de México, en un horario de 09:00 a 13:00 horas, en días hábiles, la documentación que se describe más adelante, previa revisión de la misma por la o el administrador del contrato correspondiente.

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

- Comprobante Fiscal Digital (CFDI), en el esquema de facturación electrónica, con las especificaciones normadas por el Sistema de Administración Tributaria a nombre del Instituto Mexicano del Seguro Social, con domicilio fiscal en Avenida Paseo de la Reforma número 476, Colonia Juárez, Delegación Cuauhtémoc, Código Postal 06600, Ciudad de México, Registro Federal de Contribuyentes IMS-421231-145, en el que 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**



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)

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



**18. RESPONSABILIDAD**

El proveedor se obliga a responder por su cuenta y riesgo de los daños y/o perjuicios que por inobservancia o negligencia de su parte, lleguen a causar al Instituto y/o a terceros, con motivo del cumplimiento del contrato respectivo, de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 53, segundo párrafo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.


**19. PATENTES Y/O MARCAS**

El proveedor, se obliga para con el Instituto, a responder por los daños y/o perjuicios que pudiera causar a este último y/o a terceros, si con motivo de la prestación de los servicios se violan derechos de autor, de patentes y/o marcas u otro derecho reservado a nivel Nacional o Internacional.

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

En caso de que sobreviniera alguna reclamación en contra del Instituto por cualquiera de las causas antes mencionadas, la única obligación de éste será la de dar aviso en el domicilio previsto en este instrumento jurídico a el proveedor para que éste lleve a cabo las acciones necesarias que garanticen la liberación del Instituto de cualquier controversia o responsabilidad de carácter civil, mercantil, penal o administrativa que, en su caso, se ocasione.

**ÁREA TÉCNICA Y ADMINISTRADORA DEL CONTRATO**

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

Fecha de emisión 10 de octubre del 2016

**ANEXOS**  
DIVISION DE CONTRATOS



**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**  
**P6M0790**

**ANEXO 3**

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

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

**EL PRESENTE ANEXO CONSTA DE 7 HOJAS INCLUYENDO ESTA CARÁTULA**

DIVISIÓN DE CONTRATOS  
NIVEL CENTRAL

**SIN TEXTO**

## CONTENIDO TEMÁTICO

### DEL CURSO PROYECCIÓN DE LA VOZ E INTERLOCUCIÓN TELEFÓNICA, PARA EL PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN IDENTIFICADO CON EL NÚMERO AA-019GYR019-E211-2016

#### Objetivo General del curso:

Las y los participantes conocerán y desarrollaran los elementos teórico-prácticos del manejo adecuado de la voz, con el propósito de fortalecer su desempeño en la interacción telefónica con los derechohabientes.

#### Objetivo específico:


- Mejorar habilidades comunicativas telefónicas para dar una mejor imagen empresarial.
- Desarrollar con efectividad y corrección la actividad de atención telefónica.
- Comprender los diferentes mecanismos de acción ante los diferentes tipos de derechohabientes.
- Generar una mayor satisfacción entre los clientes, al proporcionarles un mejor trato

## TEMARIO

1. Introducción
2. Reconocimiento orgánico de la voz como característica de identidad e instrumento de comunicación
3. Elementos indispensables para sanar, educar y fortalecer la voz.
4. Ejercicios de respiración. Reconocimiento del diafragma y el aparato fonador
5. Ejercicios de dicción. Trabalenguas, el uso del corcho y del lápiz
6. Técnicas de relajación y concentración

7. **Recomendaciones para el cuidado de la voz**
8. **Escuchar efectivamente, paso inicial y complementario, al buen manejo de la voz para lograr retroalimentación integral con las y los interlocutores**
  - Atender
  - Entender
  - Cuestionar
  - Parafrasear
  - Evocar
  - Analizar con sentido crítico
  - Responder con énfasis
  - Interpretar
9. **Estrategia de retención**
  - Formalidad del lenguaje
  - Jerga y modismo
  - Sensibilidad para evitar el lenguaje genérico

**ATENTAMENTE**



---

**María Graciela Chumacero Solís**  
**Representante Legal**

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



**ANEXO TÉCNICO PARA EL SERVICIO DE IMPARTICIÓN DEL CURSO PROYECCIÓN DE LA VOZ E INTERLOCUCIÓN TELEFÓNICA, PARA EL PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN IDENTIFICADO CON EL NÚMERO AA-019GYR019-E211-2016.**

Ciudad de México a 14 de Octubre de 2016.

Instituto Mexicano del Seguro Social  
Dirección de Administración  
Unidad de Personal  
Coordinación de Gestión de Recursos Humanos  
**Presente**

**Objetivo General del curso:**

Las y los participantes conocerán y desarrollarán los elementos teórico-prácticos del manejo adecuado de la voz, con el propósito de fortalecer su desempeño en la interacción telefónica con los derechohabientes.

**Objetivo específico:**

- Mejorar habilidades comunicativas telefónicas para dar una mejor imagen empresarial.
- Desarrollar con efectividad y corrección la actividad de atención telefónica.
- Comprender los diferentes mecanismos de acción ante los diferentes tipos de derechohabientes.
- Generar una mayor satisfacción entre los clientes, al proporcionarles un mejor trato

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



## TEMARIO

1. **Introducción**
2. **Reconocimiento orgánico de la voz como característica de identidad e instrumento de comunicación**
3. **Elementos indispensables para sanar, educar y fortalecer la voz.**
4. **Ejercicios de respiración. Reconocimiento del diafragma y el aparato fonador**
5. **Ejercicios de dicción. Trabalenguas, el uso del corcho y del lápiz**
6. **Técnicas de relajación y concentración**
7. **Recomendaciones para el cuidado de la voz**
8. **Escuchar efectivamente, paso inicial y complementario, al buen manejo de la voz para lograr retroalimentación integral con las y los interlocutores**
  - Atender
  - Entender
  - Cuestionar
  - Parafrasear
  - Evocar
  - Analizar con sentido crítico
  - Responder con énfasis
  - Interpretar
9. **Estrategía de retención**
  - Formalidad del lenguaje
  - Jerga y modismo
  - Sensibilidad para evitar el lenguaje genérico

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



**Modalidad:**  
Curso presencial

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

**Participantes:** 08 personas.

### CALENDARIO DE IMPARTICIÓN

FECHA	HORARIO	GRUPOS	No. PARTICIPANTES	LUGAR
Del 20 al 28 de octubre del 2016.	De 09:30 a 11:30 horas	Grupo 1 14 horas	08	Sala Anexo Poniente B, ubicada en Planta Baja del Edificio Reforma N°. 476, Col. Juárez, Delegación Cuauhtémoc, C. P. 06600.

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

**ATENTAMENTE**

  
\_\_\_\_\_  
María Graciela Chumacero Solís  
Representante Legal

**ANEXOS**  
DIVISION DE CONTRATOS



# CALENDARIO DE IMPARTICIÓN DE LA CAPACITACIÓN

CURSO PROYECCIÓN DE LA VOZ E INTERLOCUCIÓN TELEFÓNICA	OCTUBRE						
	20	21	24	25	26	27	28
1. Introducción							
2. Reconocimiento orgánico de la voz como característica de identidad e instrumento de comunicación							
3. Elementos indispensables para sanar, educar y fortalecer la voz							
4. Ejercicios de respiración. Reconocimiento del diafragma y el aparato fonador							
5. Ejercicios de dicción. Trabalenguas, el uso del corcho y del lápiz							
6. Técnicas de relajación y concentración							
7. Recomendaciones para el cuidado de la voz							
8. Escuchar efectivamente, paso inicial y complementario, al buen manejo de la voz para lograr retroalimentación integral con las y los interlocutores							
9. Estrategia de retención							

**ANEXOS**  
DIVISION DE CONTRATOS



**PROPOSICIÓN ECONÓMICA**

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  
 Instituto Mexicano del Seguro Social  
**Presente**  
**No. De Procedimiento AA-019GYR019-E211-2016**

<b>PARTIDA</b>	<b>Descripción del Servicio</b>	<b>Horas</b>	<b>Precio Unitario</b>	<b>Importe</b>
ÚNICA	CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE CAPACITACIÓN PARA LA IMPARTICIÓN DEL CURSO "PROYECCIÓN DE LA VOZ E INTERLOCUCIÓN TELEFÓNICA"	14	2,900.00	40,600.00
			Subtotal	40,600.00
			Iva	6,496.00
			Total	47,096.00

**Importe del servicio ofertado sin IVA (cuarenta mil seiscientos pesos 00/100 M.N.)**

**NOTA:**

**Los precios serán fijos durante la vigencia del contrato**

Ciudad de México a 14 de Octubre de 2016




---

**María Graciela Chumacero Solís**  
**Representante Legal**

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



**SIN TEXTO**



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN  
UNIDAD DE ADQUISICIONES E INFRAESTRUCTURA  
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACION DE SERVICIOS  
COORDINACIÓN TÉCNICA DE ADQUISICIÓN DE BIENES DE INVERSIÓN Y ACTIVOS  
DIVISIÓN DE CONTRATACIÓN DE ACTIVOS Y LOGÍSTICA

**ACTA DE ADJUDICACIÓN DIRECTA**  
**No. AA-019GYR019-E211-2016**

Acta del procedimiento de Adjudicación Directa Nacional Electrónica No. **AA-019GYR019-E211-2016**, que efectúa la División de Contratación de Activos y Logística, para la contratación del servicio de curso de capacitación denominado "**Proyección de la Voz e Interlocución Telefónica**".

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

Con fundamento en el artículo 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos el artículos 26 fracción III, 26 Bis fracción II, 28 fracción I y 42 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (LAASSP), su Reglamento (RLAASSP), las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios de este Instituto y demás disposiciones aplicables en la materia, la División de Contratación de Activos y Logística, lleva a cabo la presente Adjudicación Directa Nacional Electrónica número **AA-019GYR019-E211-2016**, derivado de la solicitud de contratación del servicio antes citado mediante oficio número 095217614BA2/173, de fecha 10 de octubre de 2016.

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

En la Ciudad de México, siendo las **14:00 horas** del día **18 de octubre de 2016**, se reunieron en la sala de juntas de la División de Contratación de Activos y Logística ubicada en: Calle Durango No. 291, Quinto Piso, Colonia Roma Norte, Código Postal 06700, Delegación Cuauhtémoc, la **Lic. María de Lourdes Meléndez Arévalo**, Titular de la División de Contratación de Activos y Logística en representación de la Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios, procediendo a hacer la presentación de cada uno de los servidores públicos presentes que al final se enlistan, rubrican y firman con objeto de llevar a cabo, el Acto de Adjudicación Directa número **AA-019GYR019-E211-2016**.

De conformidad con los artículos 36 y 36 bis fracción II de la LAASSP, 51 de su Reglamento, a continuación se procedió a dar a conocer el resultado de la evaluación legal y económica realizada por la titular de la División de Contratación de Activos y Logística; así como el dictamen técnico emitido por la titular de la División de Formación Estratégica en Atención y Orientación, Mtra. Alina Gómez Ramos, remitido mediante oficio número 095217614BA2/181 de fecha 17 de octubre de 2016, el cual se resume a continuación:

PARTICIPANTE	EVALUACIÓN TÉCNICA	EVALUACIÓN LEGAL	EVALUACIÓN ECONÓMICA
AGORA21, S.A. DE C.V.	Si Cumple	Si Cumple	No Cumple,
HUMAN DIMENSIÓN DESARROLLO ORGANIZACIONAL, S.A. DE C.V.	Si Cumple	Si Cumple	Si Cumple
ZAC PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN Y CONSULTORÍA, S.A. DE C.V.	No Cumple,	Si Cumple	Si Cumple

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





**INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL**  
**DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN**  
**UNIDAD DE ADQUISICIONES E INFRAESTRUCTURA**  
**COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACION DE SERVICIOS**  
**COORDINACIÓN TÉCNICA DE ADQUISICIÓN DE BIENES DE INVERSIÓN Y ACTIVOS**  
**DIVISIÓN DE CONTRATACIÓN DE ACTIVOS Y LOGÍSTICA**

**ACTA DE ADJUDICACIÓN DIRECTA**  
**No. AA-019GYR019-E211-2016**

De conformidad con los artículos 37, fracción V y 46, de la LAASSP, la firma del contrato se llevará a cabo el día **2 de noviembre** de 2016, en la División de Contratos, ubicada en: Calle Durango No. 291, Décimo Piso, Colonia Roma Norte, Código Postal 06700, Delegación Cuauhtémoc, Ciudad de México, en días y horas hábiles con un horario de 09:30 a 15:30 horas, para lo cual previamente deberá entregar, en esa División, copia y presentar original para cotejo de los siguientes documentos. -----

- 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, deberá presentar la opinión de cumplimiento de obligaciones fiscales en materia de seguridad social, en sentido positivo.
- Escrito bajo protesta de decir verdad, de no encontrarse en los supuestos de los artículos 50 y 60 de la LAASSP.

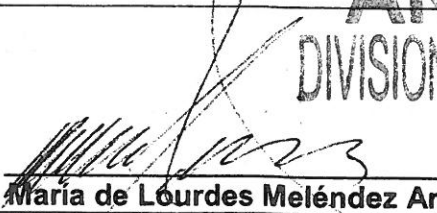
Asimismo, de conformidad con el artículo 48 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público se informa a la persona moral adjudicada que deberá entregar la Garantía de Cumplimiento de Contrato dentro de los diez días naturales posteriores a la firma del mismo en la División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

**CIERRE DEL ACTA**

Se concluye la presente acta a las **14:30 horas** del día de su inicio, firmando al margen y al calce para la debida constancia y efectos legales procedentes, los que intervienen en este evento, en todas y cada una de sus hojas. -----

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 37 bis de la LAASSP, se fijará una copia de la presente acta, en el tablero de comunicación de la División de Contratación de Activos y Logística, ubicada en: Calle Durango No. 291, Quinto Piso, Colonia Roma Norte, Código Postal 06700, Delegación Cuauhtémoc, Ciudad de México, asimismo se informa que la presente acta será difundida a través del Sistema de Compras Gubernamentales de la Secretaria de la Función Pública (**CompraNet**), (<https://compranet.funcionpublica.gob.mx>), por lo que es de la exclusiva responsabilidad del participante, acudir a enterarse de su contenido y obtener copia de la misma. Con este procedimiento se sustituye la notificación personal.-----

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

Titular de la División de Contratación de Activos y Logística	 <b>Maria de Lourdes Meléndez Arévalo</b>
---	--

**ANEXOS**  
**DIVISION DE CONTRATO**



