



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



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

**Contrato No.
P7M0245**

Contrato para la prestación del servicio del curso denominado "Manejo de Quejas y Conflictos por Teléfono", 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 parte, la empresa denominada **HUMAN DIMENSION, DESARROLLO ORGANIZACIONAL, S.A. DE C.V.** en lo subsiguiente "**EL PROVEEDOR**", representada por **MARÍA 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 4º y 5º de la Ley del Seguro Social.

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

I.3.- 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 e inscrita en el Registro Público de Organismos Descentralizados bajo el folio número 97-7-09112015-191844, 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.- Alina Gómez Ramos, Titular de la División de Formación Estratégica en Atención y Orientación de "**EL INSTITUTO**", interviene como administradora de este Contrato, responsable de dar seguimiento y verificar el cumplimiento de los derechos y obligaciones establecidos en este instrumento jurídico, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 84 penúltimo párrafo del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.



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

**Contrato No.
P7M0245**

I.5.- Para el cumplimiento de sus funciones y la realización de sus actividades, requiere de la Prestación del Servicio del curso denominado "Manejo de Quejas y Conflictos por Teléfono", solicitado por la Coordinación Técnica de Atención y Orientación.

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 0000037620-2017, emitido por la Titular de la División de Control y Seguimiento al Gasto de Operación con fecha 07 de marzo de 2017, 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-E38-2017**, con fundamento en los artículos 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 26 fracción III, y 42 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y demás disposiciones aplicables en la materia.

I.8.- Con fecha 10 de abril de 2017, la Coordinación Técnica de Adquisición de Bienes de Inversión y Activos, a través de la División de Contratación de Activos y Logística, emitió el Acta de Adjudicación del procedimiento de contratación mencionado en la Declaración que antecede, misma que se agrega en el **Anexo 3 (tres)** del presente Contrato.

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

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



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

**Contrato No.
P7M0245**

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 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 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 el Registro Federal de Contribuyentes: **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 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



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

**Contrato No.
P7M0245**

Avenida 3 número 75-C1, Colonia San Pedro de los Pinos, Delegación Benito Juárez, Código Postal 03800, en la Ciudad de México; teléfono 9001-0238, 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 del curso denominado "Manejo de Quejas y Conflictos por Teléfono", cuyas características y especificaciones se describen en los **Anexos 2 (dos) y 3 (tres)**, que forman parte integral del presente instrumento jurídico.

SEGUNDA.- IMPORTE DEL CONTRATO.- Como contraprestación por la efectiva y satisfactoria prestación de los servicios objeto del presente contrato "EL INSTITUTO" pagará a "EL PROVEEDOR" la cantidad total de **\$180,000.00 (CIENTO OCHENTA MIL PESOS 00/100 M.N.)**, más el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.), de conformidad con los precios unitarios establecidos en el **Anexo 3 (tres)** del presente instrumento jurídico.

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

TERCERA.- FORMA DE PAGO.- No se otorgaran anticipos. El pago se realizará en una sola exhibición por curso en pesos mexicanos, lo anterior conforme a los plazos normados por la Dirección de Finanzas en el "Procedimiento para la recepción, glosa y aprobación de documentos presentados para trámite de pago y constitución de fondos fijos" sin que éstos rebasen los 20 (veinte) días naturales posteriores a aquel en que "EL PROVEEDOR" presente en las áreas de trámite de erogaciones la representación impresa del Comprobante Fiscal Digital por Internet (CFDI), así como con la documentación comprobatoria que acredite la prestación del servicio, y se indique en dicha documentación el servicio prestado, número de proveedor, número de contrato, número de fianza y denominación social de la afianzadora, en su caso.

Para estos efectos "EL PROVEEDOR" deberá entregar en las oficinas de la División de Trámite de Erogaciones, sita en la calle de Gobernador Tiburcio Montiel número 15, Colonia San Miguel Chapultepec, Delegación Miguel Hidalgo, Código Postal 11050, en la Ciudad de México, en un horario de 09:00 a 13:00 horas, en días hábiles, la documentación que se describe más adelante, previa revisión de la misma por la administradora del presente contrato.

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

Página 4 de 17

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



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

**Contrato No.
P7M0245**

“EL PROVEEDOR” deberá entregar los siguientes documentos:

- Comprobante Fiscal Digital, en el esquema de facturación electrónica, con las especificaciones normadas por el Servicio de Administración Tributaria a nombre del Instituto Mexicano del Seguro Social, con domicilio en Avenida Paseo de la Reforma número 476 Colonia Juárez, Delegación Cuauhtémoc, Código Postal 06600 de la Ciudad de México, con Registro Federal de Contribuyentes IMS-421231-I45, en el que se 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 atraso en el inicio de la prestación del servicio contratado.

La Administradora del presente contrato será quien dará la autorización para que la Dirección de Finanzas proceda a su pago de acuerdo a lo normado en el Anexo Cuentas Contables del “Procedimiento para la recepción, glosa y aprobación de documentos para trámite de pago y constitución de fondos fijos”, mismos que se encuentran publicados en la dirección:

<http://intranet/Docs/Normas/DIR.%20FINANZAS/COORD.%20CONT%20Y%20EROGACIONES/PROCEDIMIENTOS/6130-003-002.pdf>

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

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

En caso de que **“EL PROVEEDOR”** presente su (CFDI) o factura con errores o deficiencias, conforme a lo previsto en los artículos 89 y 90 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, **“EL INSTITUTO”** dentro de



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

**Contrato No.
P7M0245**

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, CLABE, banco y sucursal a nombre de **"EL PROVEEDOR"** a menos que éste acredite en forma fehaciente la imposibilidad para ello.

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

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

"EL PROVEEDOR" para efectos de transferir los derechos de cobro deberá contar con el consentimiento de **"EL INSTITUTO"** para lo cual deberá notificarlo por escrito a **"EL INSTITUTO"** a través de la administradora del contrato con un mínimo de **5 (cinco)** días naturales anteriores a la fecha de pago programada, la Administradora del presente Contrato o en su caso el Titular del Área Requirente, deberá entregar los documentos sustantivos de dicha cesión el área responsable de autorizar dicha cesión.

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

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

El pago de los servicios quedará condicionado al descuento que **"EL INSTITUTO"** efectuará a **"EL PROVEEDOR"** por concepto de penas convencionales y/o deducciones aplicables, en el entendido de que en el supuesto de que sea rescindido el Contrato, no



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

**Contrato No.
P7M0245**

procederá el cobro de dichas penalizaciones, ni la contabilización de las mismas para hacer efectiva la garantía de cumplimiento, de conformidad con lo establecido por el artículo 95 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

CUARTA.- PLAZO, LUGAR Y CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.- “EL PROVEEDOR” se compromete a prestar el servicio que se menciona en la Cláusula Primera del presente instrumento jurídico, cuyas características, alcances, especificaciones, cantidades y demás condiciones se describen en los **Anexos 2 (dos) y 3 (tres)** del presente Contrato y de acuerdo a lo siguiente:

PLAZO.- “LAS PARTES” convienen en que la prestación del servicio será a partir del 15 al 26 mayo de 2017.

LUGAR.- El curso se realizará en la Sala 4, ubicada en la Planta Baja del Edificio Reforma número 476, Colonia Juárez, Delegación Cuauhtémoc, Código Postal 06600, en la Ciudad de México.

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

Desde el inicio del curso, hasta el final del mismo, habrá un monitor por parte de 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 (1CA0-009-06) a las y los participantes.
- ✓ Recabar 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 a cada uno de los participantes, tomado 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.



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

**Contrato No.
P7M0245**

A la entrega del reporte grupal de resultados, la administradora del contrato realizará un "Acta de Hechos", en la que intervendrán "EL PROVEEDOR" y la Dra. 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.

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

QUINTA.- VIGENCIA.- "LAS PARTES" convienen en que la vigencia del presente Contrato comprenderá a partir de la fecha de su firma y hasta el 31 de diciembre de 2017.

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

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

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

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

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



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

**Contrato No.
P7M0245**

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

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

"EL PROVEEDOR" que tenga 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 por la contratación de bienes o servicios.

NOVENA.- PATENTES Y/O MARCAS.- **"EL PROVEEDOR"** se obliga para con **"EL INSTITUTO"**, a responder por los daños y/o perjuicios que pudiera causar a **"EL INSTITUTO"** y/o a terceros, si con motivo de la prestación de los servicios se violan derechos de autor, de patentes y/o marcas u otro derecho reservado a nivel Nacional o Internacional.

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

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

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

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



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

**Contrato No.
P7M0245**

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 10° 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.

DÉCIMA PRIMERA.- EJECUCIÓN DE LA PÓLIZA DE FIANZA DE CUMPLIMIENTO DE ESTE CONTRATO.- "EL INSTITUTO" llevará a cabo la ejecución de la garantía de cumplimiento del presente Contrato en los casos siguientes:

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

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

DÉCIMA SEGUNDA.- PENAS CONVENCIONALES POR ATRASO EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO: De conformidad con lo establecido en el artículo 53 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, **"EL INSTITUTO"** aplicará 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



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

**Contrato No.
P7M0245**

ciento) por cada día de atraso, sobre el valor de lo incumplido 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 la Cláusula Cuarta y el **Anexo 2 (dos)** presente documento.

La pena convencional por atraso se calculará por cada día de incumplimiento hasta un máximo de 4 (cuatro) días naturales de acuerdo con el porcentaje de penalización establecido, aplicado al valor de los servicios prestados con atraso y de manera proporcional al importe de la garantía de cumplimiento que corresponda a la partida que se trate. La suma de las penas convencionales no deberá exceder el importe de dicha garantía.

La Administradora del presente Contrato será la encargada de 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 de la prestación 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. La administradora del contrato será la responsable de verificar que se cumpla esta obligación, dentro de los 5 (cinco) días hábiles siguientes a la conclusión del incumplimiento.

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

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



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

**Contrato No.
P7M0245**

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

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

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

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

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

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

Cuando la suspensión obedezca a causas imputables a **“EL INSTITUTO”** se pagarán previa solicitud de **“EL PROVEEDOR”** los gastos no recuperables de conformidad con el artículo 102 fracción II del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, para lo cual deberá presentar su solicitud a **“EL INSTITUTO”** para su revisión y validación, una relación pormenorizada de los gastos, los cuales deberán



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

**Contrato No.
P7M0245**

estar debidamente justificados, sean razonables, se relacionen directamente con el objeto del servicio contratado y a entera satisfacción de la Administradora de este Contrato.

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

1. Cuando no entregue la garantía de cumplimiento del presente Contrato, a más tardar dentro de los 10 (diez) días naturales posteriores a la firma del mismo.
2. Cuando incurra en falta de veracidad total o parcial respecto a la información proporcionada para la celebración del presente Contrato.
3. Cuando se incumpla, total o parcialmente, con cualquiera de las obligaciones establecidas en el Contrato y sus anexos.
4. Cuando se compruebe que "EL PROVEEDOR" haya prestado el servicio con alcances o características distintas a las pactadas.
5. Cuando se transmitan total o parcialmente, bajo cualquier título y a favor de otra persona física o moral, los derechos y obligaciones, con excepción de los derechos de cobro, previa autorización de "EL INSTITUTO".
6. Si la autoridad competente declara el concurso mercantil o cualquier situación análoga o equivalente que afecte el patrimonio de "EL PROVEEDOR".
7. Cuando de manera reiterativa y constante "EL PROVEEDOR" sea sancionado con penalizaciones o deducciones sobre el mismo concepto de los servicios que proporciona y con ello se afecten los intereses de "EL INSTITUTO".
8. Cuando las sanciones por penalizaciones o deducciones superen el monto de la fianza.
9. Cuando "EL PROVEEDOR" incurra en incumplimiento de cualquiera de las obligaciones a su cargo, de conformidad con el procedimiento previsto en el Artículo 54 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
10. Si "EL PROVEEDOR" no permite a "EL INSTITUTO" la administración y verificación a que se refiere la cláusula DÉCIMA OCTAVA del presente Contrato.

DÉCIMA SÉPTIMA.- RESCISIÓN ADMINISTRATIVA DEL CONTRATO.- "EL INSTITUTO" en términos de lo dispuesto en el artículo 54 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, podrá rescindir administrativamente el presente Contrato en cualquier momento, cuando "EL PROVEEDOR" incurra en



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

**Contrato No.
P7M0245**

incumplimiento de cualquiera de las obligaciones a su cargo, de conformidad con el procedimiento siguiente:

- a) Si **"EL INSTITUTO"** considera que **"EL PROVEEDOR"** ha incurrido en alguna de las causales de rescisión que se consignan en la Cláusula que antecede, lo hará saber a **"EL PROVEEDOR"**, de forma indubitable por escrito, a efecto de que éste exponga lo que a su derecho convenga y aporte, en su caso, las pruebas que estime pertinentes, en un término de 5 (cinco) días hábiles, a partir de la notificación de la comunicación de referencia.
- b) Transcurrido el término a que se refiere el párrafo anterior, se resolverá considerando los argumentos y pruebas que hubiere hecho valer.
- c) La determinación de dar o no por rescindido administrativamente el presente Contrato, deberá estar debidamente fundada, motivada y comunicada por escrito a **"EL PROVEEDOR"**, dentro de los 15 (quince) días hábiles siguientes, al vencimiento del plazo señalado en el inciso a) de esta Cláusula.

En el supuesto de que se rescinda el presente Contrato, **"EL INSTITUTO"** no aplicará las penas convencionales ni deducciones, ni su contabilización para hacer efectiva la garantía de cumplimiento de este instrumento jurídico.

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

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

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

"EL INSTITUTO" podrá determinar no dar por rescindido el presente Contrato, cuando durante el procedimiento advierta que dicha rescisión pudiera ocasionar algún daño o afectación a las funciones que tiene encomendadas. En este supuesto, **"EL INSTITUTO"**



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

**Contrato No.
P7M0245**

elaborará un dictamen en el cual justifique que los impactos económicos o de operación que se ocasionarían con la rescisión del Contrato resultarían más inconvenientes.

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

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

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

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

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

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

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



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

**Contrato No.
P7M0245**

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

VIGÉSIMA PRIMERA.- MODIFICACIONES.- De conformidad con lo establecido en los artículos 52 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 91 de su Reglamento, “**EL INSTITUTO**” podrá celebrar por escrito convenio modificatorio, al presente Contrato dentro de la vigencia del mismo. Para tal efecto, “**EL PROVEEDOR**” se obliga a entregar, en su caso, la modificación de la garantía, en términos del artículo 103 fracción II del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

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

Cualquier modificación al presente Contrato, deberá formalizarse mediante convenio y por escrito, mismo que será suscrito por los servidores públicos que lo hayan hecho en el Contrato, quienes los sustituyan o estén facultados para ello.

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

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

VIGÉSIMA TERCERA.- LEGISLACIÓN APLICABLE.- “**LAS PARTES**” se obligan a sujetarse estrictamente para el cumplimiento del presente Contrato, a todas y cada una de las cláusulas del mismo, así como a lo establecido en la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, su Reglamento, y supletoriamente, al Código Civil Federal, a la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, al Código Federal de Procedimientos Civiles y demás ordenamientos aplicables en la materia.



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

**Contrato No.
P7M0245**

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 **25 de abril de 2017**, quedando un ejemplar en poder de **"EL PROVEEDOR"** y los restantes en poder de **"EL INSTITUTO"**.

"EL INSTITUTO"
INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

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




JOSÉ ROBERTO FLORES BANUELOS
Apoderado Legal



MARÍA GRACIELA CHUMACERO SOLÍS
Apoderada Legal

ADMINISTRADORA DEL CONTRATO



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


COFVAHG/GFHL

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

Página 17 de 17

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



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

Contrato No.

P7M0245

ANEXO 1

“DICTAMEN DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL PREVIO”

**ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS**

EL PRESENTE ANEXO CONSTA DE 02 HOJAS INCLUYENDO ESTA CARÁTULA

SIN TEXTO

SIN TEXTO

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized initial 'R' followed by a few cursive letters.



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

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

0025

FOLIO: 0000037620-2017

Dictamen de Inversión

Dictamen de Gasto

Dependencia Solicitante:

09	Distrito Federal Nivel Central
099001	Oficinas Centrales
400090	Coordinación Administrativa

Concepto:

OFICIO NO. 457 RECIBIDO EL 03/03/2017 CONTRATAR EL SERVICIO PARA IMPARTIR EL CURSO DE CAPACITACIÓN DENOMINADO "MANEJO DE QUEJAS Y CONFLICTOS POR TELÉFONO".

Fecha de Elaboración: 07/03/2017

Total Comprometido (en pesos): \$ 208,904.40
 Cuenta: 42080257 CUOTAS P/CAPACITACION EXTERNA Unidad de Información: 099001 Centro de Costos: 4B2000

COMPROMETIDO MENSUAL (en miles de pesos)											
ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
0.0	0.0	0.0	0.0	208.9	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
DISPONIBLE (en miles de pesos)											
0.0	0.0	0.0	0.0	52.2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

El presente documento de existencia de respaldo presupuestario se emite en términos de lo señalado en numeral 7.2.10 de la Norma Presupuestaria del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), y de lo establecido en el artículo 8°, 144 y 148 del Reglamento Interior del IMSS, responsabilidad del área solicitante el destino y aplicación de los recursos. También se informa que este documento únicamente tendrá validez para el ejercicio fiscal en curso, y que con base en la revisión que se efectuó en el Sistema Financiero PREI-Milenium, 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

DÍA	MES	AÑO

DICTAMINADO DEFINITIVO

DICTAMEN DEFINITIVO

CONTRATO No. _____

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

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS



Clave: 6170-009-001

ENTERO

ENTERO

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



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

**Contrato No.
P7M0245**

ANEXO 2

“ANEXO TÉCNICO Y TÉRMINOS Y CONDICIONES”

**ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS**

EL PRESENTE ANEXO CONSTA DE 04 HOJAS INCLUYENDO ESTA CARÁTULA

CAUTION

CAUTION

A small, handwritten mark or signature located in the bottom right corner of the page. It consists of a few loops and a short horizontal stroke, resembling a stylized initial or a signature.



**ANEXO TÉCNICO
PARA LA CONTRATACIÓN DEL CURSO
"MANEJO DE QUEJAS Y CONFLICTOS POR TELÉFONO"**

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, que están a cargo de atender a la derechohabiente vía telefónica, herramientas que contribuyan al desarrollo de la sensibilidad ante situaciones de queja y conflictos.

Modalidad: Curso presencial.

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

Participantes: 27 personas.

Desarrollo: Las y los participantes, se integrarán en tres grupos, durante 10 días hábiles de dos horas cada día conforme a los horarios siguientes:

- Grupo 1: 09 participantes de 09:30 a 11:30 horas.
- Grupo 2: 09 participantes de 11:30 a 13:30 horas.
- Grupo 3: 09 participantes de 13:30 a 15:30 horas.

Duración: 20 horas por grupo.

Lugar: El curso se realizará en la Sala 4, ubicada en Planta Baja del Edificio Reforma No. 476, Col. Juárez, Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06600.

Fecha: Se impartirá del 15 al 24 de mayo del 2017.

Perfil del recurso humano: El participante deberá presentar el Currículum Vitae de la instructora o el instructor pedagógico. El instructor deberá contar con la experiencia profesional como:

**NEXOS
CON CONTRATOS**



- o Copia del Título Profesional en las Áreas de las Ciencias Sociales o Económico-Administrativo.
- o Copia de la Cédula Profesional.
- o Copia del documento que hace constar a la o al instructor como Agente Capacitador Externo 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 las y los participantes que acudirán al curso.

DESARROLLO DEL CURSO

Objetivo general del curso:

Promover en las y los participantes que están a cargo de atender a la derechohabiente vía telefónica, el ejercicio de la sensibilidad ante situaciones de queja y conflicto.

Resultados esperados:

Fomentar en el personal el desarrollo de la habilidad de atender a la derechohabiente vía telefónica.

Temario a desarrollar del curso:

1. ¿Quién es el usuario?
 - a. Ejercicio del rompocabezas del servicio
 - b. Reconoce los tipos de usuarios
 - Quejumbroso
 - Agresivo

ANEXOS DIVISION DE CONTRATOS

- Tímido
- Abusivo
- Objetivo
- Siempre tiene la razón

2. Servicio telefónico de calidad

- a. Definamos el servicio
- b. El servicio a usuarios
- c. ¿Y la calidad?

3. Personalizando la excelencia

4. Uso de etiqueta, al hablar

- a. Te ayudará a entrar en el estado adecuado para dar un buen servicio
- b. A través de ella, podrás usar tus recursos, a plenitud
- c. Es la mejor manera de iniciar de manera estándar con todos los usuarios

5. Herramientas de un servicio de excelencia

- a. ¡Cuidado con la dicción!
- b. Aunque no te vean recuerda:
 - Palabras mal pronunciadas
 - Buen uso de la voz
- c. Cuando hables recuerda
 - Evita frases peligrosas
 - Evita tonalidades peligrosas
- d. Manejo de las emociones
- e. Primero tus emociones
- f. Segundo las emociones del usuario
- g. 3 llaves para el manejo de emociones

6. Retroalimentación

- a. Dar retroalimentación al usuario
- b. Recibir retroalimentación del usuario

7. Estrategias

- a. Para iniciar el servicio
- b. Para controlar las emociones
- c. Para resolver dudas
- d. Para cerrar la llamada
- e. Para dar seguimiento

EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA:

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

- o Currículum Vitae de la o el instructor.
- o Copia del Título Profesional de la o el instructor propuesto.
- o Copia de la Cédula Profesional de la o el instructor propuesto.
- o Copia del documento que hace constar a la o al instructor como Agente Capacitador Externo ante la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.
- o Manual completo del curso, conforme a los contenidos temáticos establecidos en el presente documento.
- o Calendario del curso, el cual, deberá contener los temas a impartir por día.

ÁREA TÉCNICA Y ADMINISTRADORA DEL CONTRATO

Dra. Alirio Gomez Ramos

Titular de la División de Formación
Estratégica en Atención y Orientación

Fecha de emisión 22 de febrero del 2017.



**TÉRMINOS Y CONDICIONES
PARA LA CONTRATACIÓN DEL CURSO
"MANEJO DE QUEJAS Y CONFLICTOS POR TELÉFONO"**

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, que estén a cargo de atender a la derechohabiente vía telefónica, herramientas que contribuyan al desarrollo de la sensibilidad ante situaciones de queja y conflictos.

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

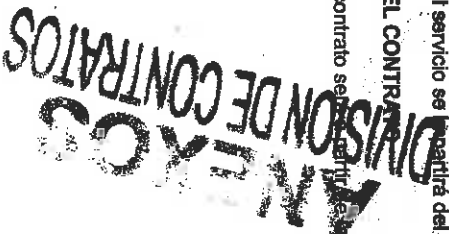
No realizarán visitas a los licitantes que participen.

6. PLAZO

La prestación del servicio se impartirá del 15 al 26 de mayo del 2017.

7. VIGENCIA DEL CONTRATO

La vigencia del contrato se extenderá hasta la firma y hasta el 31 de diciembre del año 2017.



8. LUGAR

El curso se realizará en la Sala 4, 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 Dra. 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" (1CAO-009-006) a las y los participantes.
- ✓ Recabará con las y los participantes el Formato "Control de Participantes" (1CAO-009-005) y la "Lista de Participantes" (1CAO-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 a cada una y uno 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.



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 Dra. 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 "Manejo de Quejas y Conflictos por Teléfono":

Descripción del Servicio	Grupos	Horas	Precio Unitario	Importe
Curso Manejo de Quejas y Conflictos por Teléfono	1	20		
	2	20		
	3	20		
Subtotal				
IVA				
Monto 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,

ANEXOS
 DIVISION DE CONTRATACION
 MEXICO
 GOBIERNO DE LA REPUBLICA



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 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 válidos serán procedentes para pago.

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

"EL PROVEEDOR" queda obligado a entregar a "EL INSTITUTO" junto con la factura de cobro respectiva, la "Opinión de Cumplimiento de Obligaciones Fiscales en Materia de Seguridad Social", en sentido positivo y vigente.

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 supuestos siguientes:

- 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 once 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.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS



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 término 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 ocasiona, 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 al 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



Dra. Alina Sánchez Ramos
Titular de la División de Formación
Estratégica en Atención y Orientación

Fecha de emisión 22 de febrero del 2017

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS





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

**Contrato No.
P7M0245**

ANEXO 3

"PROPUESTA ECONÓMICA Y ACTA DE ADJUDICACIÓN"

**ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS**

EL PRESENTE ANEXO CONSTA DE 04 HOJAS INCLUYENDO ESTA CARÁTULA

ATTEMPT

ATTEMPT

A small, handwritten mark or signature located in the bottom right corner of the page. It consists of a few fluid, connected strokes.



Acta de Adjudicación

Adjudicación Directa Nacional Electrónica número AA-019GYR019-E38-2017

En la Ciudad de México, siendo las 11:00 horas del día 10 de abril del 2017, en la sala de juntas de la División de Contratación de Activos y Logística, ubicada en la Calle Durango número 291, quinto piso, Colonia Roma Norte, Delegación Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México; se reunieron los servidores públicos cuyos nombres y firmas aparecen al final de la presente acta, con objeto de llevar a cabo la Adjudicación Directa Nacional Electrónica número AA-019GYR019-E38-2017 referente a la contratación del curso "Manejo de Quejas y Conflictos por Teléfono"

Adjudicación

De conformidad con el artículo 37, fracción I, de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (LAASSP), se informa a los participantes cuyos nombres aparecen en el siguiente cuadro, que sus proposiciones fueron desechadas por no resultar solventes técnicamente, conforme a las razones contenidas en el resultado del dictamen técnico remitido mediante oficio 09 5217614B A2/027, signado por la Doctora Alina Gómez Ramos, Titular de la División de Formación Estratégica en Atención y Orientación, misma que se anexa como parte integrante de la presente acta:

No.	Nombre, Denominación o Razón Social
1.	Consejo de Asesoramiento, Profesionalización, Aprendizaje y Capacitación Integral S.C.
2.	Centro Nacional de Capacitación y Consultoría Empresarial S.C.
3.	Capacitación y Asesoría de Vanguardia, S.A. de C.V.
4.	Javier Gómez Abrams
5.	Ilade S.A. de C.V.
6.	Marco Tulio Bustamante

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

A continuación y con fundamento en el artículo 37, fracción II, de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (LAASSP), se indica el participante cuya proposición resultó solvente:

Nº	Participante
1.	Human Dimensión Desarrollo Organizacional S.A. de C.V.

Con fundamento en lo establecido en los artículos 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, el 37 fracción IV y 42 de la LAASSP, una vez analizada la propuesta técnico-económica del licitante, con disponibilidad de realizar el servicio en las condiciones requeridas por el Instituto, además de contar con dictamen de disponibilidad presupuestal autorizado, se determina adjudicar a la empresa Human Dimensión Desarrollo Organizacional S.A. de C.V. de la siguiente manera.

Descripción del Servicio	Grupos	Horas	Precio Unitario	Importe
Curso Manejo de Quejas y Conflictos por Teléfono	1	20	3,000	60,000
	2	20	3,000	60,000
	3	20	3,000	60,000
Sub Total				\$ 180,000.00
IVA				\$ 28,800.00
Monto Total				\$ 208,800.00

[Handwritten signature and initials]



Acta de Adjudicación

Adjudicación Directa Nacional Electrónica número AA-019GYR019-E38-2017

El monto adjudicado es por la cantidad de \$ 180,000.00 (Ciento Ochenta mil pesos 00/100 M.N.) sin incluir el impuesto al valor agregado (IVA).

La vigencia del Servicio será a partir del 15 de mayo al 26 de mayo de 2017.

Se hace del conocimiento al participante adjudicado que la prestación de los servicios, así como las condiciones de pago se efectuarán conforme al "Anexo Técnico" y a los "Términos y Condiciones", emitidos por el Departamento Administrativo de la Dirección Jurídica.

Se le informa al participante adjudicado que de conformidad con lo establecido en el artículo 37 fracción V y 46 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, la firma del contrato se llevará a cabo el 25 de abril de 2017, 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.
- Escrito bajo protesta de decir verdad, de no encontrarse en los supuestos del artículo 50 y 60 de la LAASSP.
- 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 095384611CFJ/002282 del 21 de marzo del 2017.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

Este acto es presidido por el Lic. Sergio Marcelo Aguilar Esparza, Titular de la División de Contratación de Activos y Logística, conforme al numeral 8.1.1.2.2.3. del Manual de Organización de la Dirección de Administración y en representación de la Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios. Asimismo se indican los responsables de la evaluación de las proposiciones.

Evaluación	Servidor Público Responsable
Evaluación técnica	Alina Gómez Ramos, Titular de la División de Formación Estratégica en Atención y Orientación.
Evaluación legal y económica	Sergio Marcelo Aguilar Esparza, Titular de la División de Contratación de Activos y Logística.



Acta de Adjudicación

Adjudicación Directa Nacional Electrónica número AA-019GYR019-E38-2017

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, situada en el quinto piso del inmueble ubicado en la calle Durango número 291, Colonia Roma Norte, Delegación Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México, por un plazo no menor a cinco días hábiles, por lo que es de exclusiva responsabilidad de los participantes, acudir a enterarse de su contenido y obtener copia de la misma.

Cierre del Acta

No existiendo otro asunto que tratar, se da por terminado este acto, siendo las 11:30 horas, del día de su inicio, esta acta consta de 3 hojas adjuntándose como parte integrante de la misma 3 hojas correspondientes al resultado de la Evaluación Técnica firmando para los efectos legales y de conformidad por los asistentes a este acto, quienes reciben copia de la misma.

Titular de la División de Contratación de Activos y Logística (Área contratante)	
Representante de la División de Formación Estratégica en Atención y Orientación (Área Técnica)	 Omar Alejandro Mejía Velázquez

Fin del procedimiento

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

SIN TEXTO

SIN TEXTO

A small, handwritten mark or signature located in the bottom right corner of the page.



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 Adquisición de Bienes de Inversión y Activos
División de Contratación de Activos y Logística

María Graciela Chumacero Solís en mi carácter de representante legal de Human Dimensión Desarrollo Organizacional S.A. de C.V. con RFC HDD110518P88, que para participar en el procedimiento de AA-019GYR019-E38-2017, presento la siguiente propuesta económica para el servicio:

Descripción del Servicio	Grupos	Horas	Precio Unitario	Importe
Curso Manejo de Quejas y Conflictos por Teléfono	1	20	3,000.00	60,000.00
	2	20	3,000.00	60,000.00
	3	20	3,000.00	60,000.00
Subtotal				180,000.00
IVA				28,800.00
Monto Total				208,800.00

(Doscientos ocho mil ocho cientos pesos 00/100 M.N.) IVA incluido.

Ciudad de México, a 24 de marzo de 2017

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

María Graciela Chumacero Solís
Representante Legal

INTERO

INTERO

A handwritten signature in the bottom right corner of the page, consisting of a stylized, cursive script.