



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

Contrato No.
P150517

“2011, Año del Turismo en México”

Contrato de prestación del servicio del curso de capacitación **“Gestión por Medición: La Gestión Basada en un Sistema de Medición del Desempeño por Indicadores”**, que celebran por una parte, el Instituto Mexicano del Seguro Social, a quien en lo sucesivo se le denominará **“EL INSTITUTO”**, representado en este acto por la LIC. MARÍA ELENA MONDRAGÓN GALICIA, en su carácter de Representante Legal, y por la otra, la **“Universidad Autónoma de Nuevo León”**, en lo sucesivo **“LA UANL”**, representada por el Lic. Jaime Javier Gutiérrez Argüelles, en su carácter de Apoderado Legal, al tenor de las Declaraciones y Cláusulas siguientes:

DECLARACIONES

I. **“EL INSTITUTO”**, declara a través de su representante 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 celebrar los actos jurídicos necesarios para la consecución de los fines para los que fue creado, de conformidad con el artículo 251, fracciones IV y V, de la Ley del Seguro Social.

I.3.- La Lic. María Elena Mondragón Galicia, en su carácter de Representante Legal, se encuentra facultada para suscribir el presente instrumento jurídico en representación de **“EL INSTITUTO”**, de acuerdo al poder que le fue conferido en la Escritura Pública número 60,303 de fecha 27 de junio de 2011, otorgada ante la fe del Licenciado Ignacio Soto Sobreyra y Silva, Notario Público número 13 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.- Para el cumplimiento de sus funciones y la realización de sus actividades, requiere de la prestación del servicio del curso de capacitación **“Gestión por Medición: La Gestión Basada en un Sistema de Medición del Desempeño por Indicadores”**, solicitado por el Departamento Administrativo de la Dirección Jurídica.

I.5.- Para cubrir las erogaciones que se deriven del presente Contrato, cuenta con los recursos disponibles suficientes, no comprometidos, en la partida presupuestal número 42060257, de conformidad con el Dictamen de Disponibilidad Presupuestal Previo con

Página 1 de 9

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

Este Instrumento Jurídico fue elaborado de conformidad con los términos y condiciones y a los documentos correspondientes al procedimiento de contratación que se señala, así como a la normatividad aplicable en la materia, su elaboración, revisión y visto bueno lo llevó a cabo la División de Contratos.



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

Contrato No.
P150517

número de folio 0000337390-2011, mismo que se agrega al presente Contrato como **Anexo 1 (uno)**.

I.6- Con fecha 7 de julio de 2011, la División de Contratación de Activos y Logística, dependiente de la Coordinación Técnica de Adquisición de Bienes de Inversión y Activos, emitió el Acta del procedimiento de Adjudicación Directa número **S-ADD-013-2011**, con fundamento en los artículos 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 1º, 26 fracción III y 45 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 4º de su Reglamento. (El presente contrato no se sujetará al ámbito de aplicación de la referida Ley). Adjudicando a **"LA UANL"** la prestación del servicio que se indica en el **Anexo 3 (tres)**, del presente contrato.

I.7- 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, en México, Distrito Federal.

II.- "LA UANL", declara que:

II.1.- Que es una institución de Cultura Superior, al servicio de la sociedad, descentralizada del Estado con plena capacidad y personalidad jurídica, que tiene como fin crear, preservar y difundir la cultura en beneficio de la sociedad, según lo dispone su Ley Orgánica en sus artículos 1 y 2 entre otros, contenidos en el Decreto Número 60 expedido por el H. Congreso del Estado de Nuevo León publicado mediante el Periódico Oficial del Estado con fecha 7 de junio de 1971.

II.2.- Se encuentra debidamente representada para la celebración de este acto por el licenciado Jaime Javier Gutiérrez Argüelles, en su carácter de Abogado General de "LA UANL" y apoderado legal, quien cuenta con facultades suficientes para celebrar el presente contrato de conformidad con lo establecido en la escritura pública número 9,707, de fecha 5 de noviembre de 2009, otorgada ante la fe del Lic. Hermenegildo Castillo González, titular de la Notaría Pública número 87, del Primer Distrito Registral en el Estado de Nuevo León, inscrita en el Registro Público de la Propiedad y el Comercio del Distrito de Monterrey, en el folio 3057, volumen 123, de fecha 8 de noviembre de 2009; las cuales hasta la fecha no le han sido revocadas, modificadas y/o limitadas en forma alguna

II.3.- Que dentro de sus atribuciones está la de establecer convenios con otras instituciones nacionales y extranjeras para cumplir sus fines así como realizar toda clase de actos jurídicos que se requieran para el logro de estos, según lo dispone el artículo 5, fracciones IX y XI de su Ley Orgánica.



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

Contrato No.
P150517

II.4.- Tiene capacidad jurídica para contratar y no existe impedimento alguno para obligarse en los términos de este contrato.

II.5.- Que atento a lo que disponen los artículos 6, 7 y 8 de su Ley Orgánica, dentro de su estructura cuenta con el Centro para el Desarrollo de la Industria del Software cuyo Director es el Lic. Adrián Arriaga Flores de conformidad con el nombramiento que le fuera otorgado por el Dr. Jesús Ancer Rodríguez en su calidad de Rector de la Universidad Autónoma de Nuevo León, a través de la cual se llevarán a cabo las acciones contratadas y fungirá como Responsable Administrativo del Presente Contrato.

II.6.- Su Registro Federal de Contribuyentes es el número UAN 691126 MK2, tal y como lo acredito con copia de su Cedula de Identificación Fiscal

II.7.- Señala como su domicilio legal el ubicado en Avenida Universidad S/N, Ciudad Universitaria, Código Postal 66451, San Nicolás de los Garza, Nuevo León.

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 y "LA UANL" se obliga a prestar el servicio del curso de capacitación "Gestión por Medición: La Gestión Basada en un Sistema de Medición del Desempeño por Indicadores" de conformidad con las características, alcances y especificaciones, que se detallan en el Anexo 2 (dos), que forma parte integral del presente instrumento jurídico.

SEGUNDA.- IMPORTE DEL CONTRATO.- "EL INSTITUTO" se obliga a cubrir a "LA UANL" como contraprestación por el servicio objeto del presente contrato, la cantidad total de \$51,000.00 (cincuenta y un mil pesos 00/100 M.N.), dicho monto no causa impuesto, en términos de lo dispuesto en el artículo 15 fracción IV de la Ley del Impuesto al Valor Agregado (IVA), de conformidad con los precios que se indican en la Propuesta Económica de "LA UANL" incluida en el Anexo 3 (tres).

Las partes convienen que el presente contrato se celebra bajo la modalidad de precios fijos, por lo que el monto de los mismos no cambiará durante la vigencia del mismo.

TERCERA.- FORMA DE PAGO.- El pago se efectuará en una sola exhibición mediante transferencia electrónica de fondos, a través del esquema electrónico interbancario que "EL INSTITUTO" tiene en operación a menos que "LA UANL" acredite en forma fehaciente la



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

Contrato No.
P150517

imposibilidad para ello, para lo cual se insertará en el presente contrato la siguiente leyenda:

"LA UANL" acepta que "EL INSTITUTO" le efectúe el pago a través de la transferencia electrónica (de acuerdo a los datos de "LA UANL").

El pago se realizará a los 20 (veinte) días naturales posteriores a aquél en el que "LA UANL" presente en la División de Trámite de Erogaciones, sita en calle Durango número 167, piso 3, Colonia Roma Norte, en México, Distrito Federal, el original y copia de la factura, la cual deberá reunir los requisitos fiscales establecidos por la Ley en la materia y en la que se indiquen los servicios prestados, número de proveedor y número de contrato.

En la factura, el Titular del Departamento Administrativo de la Dirección Jurídica, validará y firmará el servicio prestado previo a la entrega de la factura al Área de Finanzas; así como, sellar la afectación presupuestaria que corresponda. Para su pago "LA UANL" deberá anexar copia del contrato respectivo.

En caso de que "LA UANL" presente su factura con errores o deficiencias, estos se le harán saber por parte de "EL INSTITUTO" y el plazo de pago se ajustará.

"LA UANL" podrá optar porque "EL INSTITUTO" efectúe el pago de los servicios a través del esquema electrónico intrabancario, que "EL INSTITUTO" tiene en operación con las instituciones bancarias siguientes: Banamex, S.A., BBVA Bancomer, S.A., Banorte, S.A. y Scotiabank Inverlat, S.A., para tal efecto deberá presentar en la Coordinación de Tesorería del Instituto, sita en Durango 167, 1er. Piso, Colonia Roma, Código Postal 06700, México, Distrito Federal, de 8:00 a 13:00 horas, petición escrita indicando: razón social, domicilio fiscal, número telefónico y fax, nombre completo del apoderado legal con facultades de cobro y su firma, número de cuenta de cheques, (número de clabe bancaria estandarizada), banco, sucursal y plaza, así como, número de proveedor asignado por "EL INSTITUTO".

En caso de que "LA UANL" solicite el abono en una cuenta contratada en un banco diferente a los antes citados (interbancario), "EL INSTITUTO" realizará la instrucción de pago en la fecha de vencimiento del contra-recibo y su aplicación se llevará a cabo al día hábil siguiente, de acuerdo con el mecanismo establecido por el Centro de Compensación Bancaria (CECOBAN).

Anexo a la solicitud de pago electrónico (intrabancario e interbancario) "LA UANL" deberá presentar original y copia de la Cédula del Registro Federal de Contribuyentes, Poder Notarial e identificación oficial; los originales se solicitan únicamente para cotejar los datos y les serán devueltos en el mismo acto.



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

Contrato No.
P150517

En caso de que "LA UANL" celebre contrato de cesión de derechos de cobro, deberá notificarlo por escrito a "EL INSTITUTO", con un mínimo de 05 (cinco) días naturales anteriores a la fecha de pago programada, entregando invariablemente una copia de los contra-recibos cuyo importe se cede, además de los documentos sustantivos de dicha cesión, el mismo procedimiento aplicará en el caso de que "LA UANL" celebre contrato de cesión de derechos de cobro a través de factoraje financiero conforme al Programa de Cadenas Productivas de Nacional Financiera, S.N.C., institución de Banca de Desarrollo.

El pago al que se refieren los párrafos anteriores se realizará contra la prestación de los servicios descritos en el **Anexo 2 (dos)**.

CUARTA.- PLAZO, LUGAR Y CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.-

PLAZO.- El curso inicia el 12 de julio y concluye el 15 de julio de 2011, está dirigido a personal de la Coordinación de Atención a Quejas y Orientación al Derechohabiente, de acuerdo al programa establecido en el Anexo Técnico integrado en el **Anexo 2 (dos)** del presente instrumento jurídico y dividido en 2 (dos) grupos diarios, durante 4 (cuatro) días hábiles, de 4 (cuatro) horas cada día, dando un total de 16 (dieciséis) horas por grupo, como se describe a continuación:

1. Un grupo de 10 (diez) personas de 8:00 a 12:00 horas.
2. Un grupo de 10 (diez) personas de 13:00 a 17:00 horas.

LUGAR.- El curso se realizará en la sala número 3 de las instalaciones de "EL INSTITUTO", en Avenida Paseo de la Reforma número 476, Colonia Juárez, Delegación Cuauhtémoc, Código Postal 06600, en México, Distrito Federal.

CONSTANCIA DE ENTREGA.- La recepción del servicio la validará y certificará la Coordinación de Atención a Quejas y Orientación al Derechohabiente, quedando en poder de la Coordinación citada la evidencia documental de la contratación.

La Coordinación de Atención a Quejas y Orientación al Derechohabiente, enviará un oficio a la División de Contratos, dependiente de la Coordinación Técnica de Contratos e Investigación de Mercados de la Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios, informando si la contratación se realizó en tiempo y forma; copia de dicho oficio se anexará a la solicitud de pago dirigida a la División de Trámite de Erogaciones, dependiente de la Coordinación de Contabilidad y Trámite de Erogaciones.

Cabe resaltar que mientras no se cumpla con las condiciones de la prestación del servicio establecidas en el **Anexo 2 (dos)**, "EL INSTITUTO" no dará por aceptado el servicio.

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

Página 5 de 9

Este Instrumento Jurídico fue elaborado de conformidad con los términos y condiciones y a los documentos correspondientes al procedimiento de contratación que se señala, así como a la normatividad aplicable en la materia, su elaboración, revisión y visto bueno lo llevó a cabo la División de Contratos.



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

Contrato No.
P150517

QUINTA.- VIGENCIA.- Las partes convienen en que la vigencia del presente contrato será a partir de la firma del presente instrumento jurídico y hasta el 31 de diciembre de 2011.

SEXTA.- PROHIBICIÓN DE CESIÓN DE DERECHOS Y OBLIGACIONES.- "LA UANL" se obliga a no ceder en forma parcial ni total, a favor de cualquier otra persona física o moral, los derechos y obligaciones que se deriven de este Contrato.

"LA UANL" sólo podrá ceder los derechos de cobro que se deriven del presente contrato, de acuerdo con lo estipulado en la Cláusula Tercera, del presente instrumento jurídico.

SÉPTIMA.- RESPONSABILIDAD.- "LA UANL" 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.

OCTAVA.- IMPUESTOS Y/O DERECHOS.- Los impuestos y/o derechos que procedan con motivo del servicio objeto del presente contrato, serán pagados por "LA UANL" conforme a la legislación aplicable en la materia.

NOVENA.- PATENTES Y/O MARCAS.- "LA UANL" se obliga para con "EL INSTITUTO", a responder por los daños y/o perjuicios que le pudiera causar a éste o a terceros, si con motivo de la prestación del servicio viola derechos de autor, de patentes y/o marcas u otro derecho reservado a nivel nacional o internacional.

Por lo anterior, "LA UANL" manifiesta en este acto bajo protesta de decir verdad, no encontrarse en ninguno de los supuestos de infracción a la Ley Federal de Derechos 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 a "LA UANL", 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.

DÉCIMA.- TERMINACIÓN ANTICIPADA.- Ambas partes podrán 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



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

Contrato No.
P150517

presente Contrato, y se demuestre que de continuar con el cumplimiento de las obligaciones pactadas se ocasionaría algún daño o perjuicio a "EL INSTITUTO".

En estos casos "EL INSTITUTO" reembolsará a "LA UANL" los gastos no recuperables en que haya incurrido, siempre que éstos sean razonables, estén comprobados y se relacionen directamente con el presente instrumento jurídico.

DÉCIMA PRIMERA.- RESCISIÓN ADMINISTRATIVA.- El presente contrato podrá rescindirse administrativamente por las partes sin necesidad de declaración judicial previa, por el incumplimiento de las obligaciones establecidas en este contrato.

La rescisión del presente Contrato no eximirá a la contraparte de la obligación de liquidar los adeudos pendientes a la fecha de la misma.

Se iniciará a partir de que a una de las partes le sea comunicado por escrito el incumplimiento en que haya incurrido, para que en un término de 10 (diez) días hábiles exponga lo que a su derecho convenga y aporte, en su caso, las pruebas que estime pertinentes.

Transcurrido el término a que se refiere el párrafo anterior, se resolverá considerando los argumentos y pruebas que hubiere hecho valer.

"EL INSTITUTO" podrá rescindir este contrato cuando "LA UANL" incurra en cualquiera de las causales que de manera enunciativa más no limitativa, se señalan a continuación:

- Cuando se compruebe que "LA UANL" haya proporcionado los servicios con alcances y/o características distintas a las solicitadas.
- Cuando "LA UANL" incurra en falta de veracidad total o parcial respecto a la información proporcionada para la celebración del contrato.
- Cuando se incumpla, total o parcialmente con cualesquiera de las obligaciones establecidas en el contrato y sus anexos.
- Cuando se transmitan total o parcialmente, bajo cualquier título, los derechos y obligaciones a que se refieren los Términos y Condiciones, así como, el Anexo Técnico, con excepción de los derechos de cobro, previa autorización de "EL INSTITUTO".
- Si la autoridad competente declara el concurso mercantil o cualquier situación análoga o equivalente que afecte el patrimonio de "LA UANL".

DÉCIMA SEGUNDA.- MODIFICACIONES.- Ambas partes podrán celebrar por escrito convenio modificatorio al presente contrato, respecto de los montos y servicios establecidos siempre y cuando el precio sea igual al pactado originalmente.

DÉCIMA TERCERA.- CONTROVERSIAS.- Las partes convienen en que el presente

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

Página 7 de 9

Este Instrumento Jurídico fue elaborado de conformidad con los términos y condiciones y a los documentos correspondientes al procedimiento de contratación que se señala, así como a la normatividad aplicable en la materia, su elaboración, revisión y visto bueno lo llevó a cabo la División de Contratos.



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

Contrato No.
P150517

contrato es producto de la buena fe, como Organismos Públicos Descentralizados de la Administración Pública Federal y Estatal, por lo que toda controversia e interpretación que se derive del mismo respecto de su cumplimiento, harán todo lo posible por resolver en forma amistosa cualquier controversia, disputa o reclamo, que surja del presente contrato de prestación de servicios o que se relacione con el mismo.

Para tal efecto, en caso de controversia, disputa o reclamo de la parte afectada notificará por escrito a la contraparte sobre dicha controversia, disputa o reclamo, integrándose un grupo de 03 (tres) miembros de cada una de las partes, designados por las mismas para tales efectos, a fin de que en un plazo no mayor a 60 (sesenta) días naturales a la recepción del escrito de la parte afectada, se solucione en forma amistosa dicha controversia, disputa o reclamo.

DÉCIMA CUARTA.- 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"
- Anexo 3 (tres) "Acta de Adjudicación y Propuesta Técnico-Económica"

DÉCIMA QUINTA.- RELACIÓN LABORAL.- "LA UANL" se constituye como único patrón del personal que ocupe para proporcionar los servicios para el cumplimiento del presente Contrato, en los términos del artículo 10 de la Ley Federal del Trabajo, sin reserva de lo dispuesto en el artículo 132 del mismo ordenamiento legal, quedando totalmente a su cargo todas las obligaciones que deriven de las relaciones laborales, contractuales y fiscales con sus trabajadores, por lo que "LA UANL" es el único responsable de las violaciones que en virtud de las disposiciones legales y demás ordenamientos en materia de trabajo y seguridad social se deriven frente a dicho personal, liberando a "EL INSTITUTO" de cualquier responsabilidad solidaria y reclamación que hagan sus trabajadores al respecto.

Por lo tanto "EL INSTITUTO", bajo ninguna circunstancia podrá ser considerado como patrón sustituto o solidario, ni tendrá ninguna responsabilidad u obligación, así como tampoco podrá considerarse intermediario de "LA UANL".

DÉCIMA SEXTA.- 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 y al Código Civil Federal, al Código Federal de Procedimientos Civiles y a la Ley Federal de Procedimiento Administrativo y demás legislación aplicable.



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

Contrato No.
P150517

DÉCIMA SÉPTIMA- JURISDICCIÓN.- Para la interpretación y cumplimiento de este instrumento jurídico, así como para todo aquello que no esté expresamente estipulado en el mismo, las partes se someten a la jurisdicción de los Tribunales Federales competentes de la Ciudad de México, Distrito Federal, renunciando a cualquier otro fuero presente o futuro que por razón de su domicilio les pudiera corresponder.

Previa lectura y debidamente enteradas las partes del contenido, alcance y fuerza legal del presente contrato, en virtud de que se ajusta a la expresión de su libre voluntad y que su consentimiento no se encuentra afectado por dolo, error, mala fe ni otros vicios de la voluntad, lo firman y ratifican en todas sus partes, por sextuplicado, en la Ciudad de México, Distrito Federal, el 22 de julio de 2011.

"EL INSTITUTO"
INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

LIC. MARIA ELENA MONDRAGÓN GALICIA
Representante Legal

"LA UANL"
"UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN"

RESPONSABLE ADMINISTRATIVO DEL
CONTRATO

LIC. JAIME JAVIER GUTIÉRREZ ARGÜELLES
Apoderado Legal

LIC. ADRIÁN ARRIAGA FLORES
Director del Centro para el Desarrollo de la
Industria del Software de la Universidad Autónoma
de Nuevo León

ADMINISTRADOR DEL CONTRATO

EL TITULAR DEL DEPARTAMENTO
ADMINISTRATIVO DE LA DIRECCIÓN JURÍDICA

LIC. HERIBERTO CARMONA RODRIGUEZ

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

AFGIFMC/AXS

Página 9 de 9

Este Instrumento Jurídico fue elaborado de conformidad con los términos y condiciones y a los documentos correspondientes al procedimiento de contratación que se señala, así como a la normatividad aplicable en la materia, su elaboración, revisión y visto bueno lo llevó a cabo la División de Contratos.



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

Contrato No.
P150517

ANEXO 1

“DICTAMEN DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL PREVIO”

EL PRESENTE ANEXO CONSTA DE 2 HOJAS INCLUYENDO ESTA CARÁTULA

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS



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

0012

FOLIO: 0000337390-2011

Dictamen de Inversión
 Dictamen de Gasto

Dependencia Solicitante: 09 Distrito Federal Nivel Central
099001 Ofnas Centrales -Reforma-
400090 Departamento Administrativo

Concepto: OFICIO 1230 DEL 20/06/2011 POR EL CURSO " GESTION POR MEDICION: LA GESTION BASADA EN UN SISTEMA DE MEDICION DEL DESEMPEÑO POR INDICADORES".

Fecha Elaboración: 21/06/2011

Total Comprometido (en pesos): \$ 52,000.00
 Cuenta: 42060257 CUOTAS P/CAPACITACION EXTERNA Unidad de Información: 099001 Centro de Costos: 460000

| COMPROMETIDO MENSUAL (en miles de pesos) | | | | | | | | | | | | |
|--|-----|-----|-----|-----|-------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC | |
| 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 52.0 | 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 | 0.0 | 588.4 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 |

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

ATENTAMENTE

Lic. Armando Roldán Téllez

Jefe de la División de Presupuesto

| | | |
|-----|-----|-----|
| | | |
| DIA | MES | AÑO |

DICTAMINADO DEFINITIVO

DICTAMEN DEFINITIVO

CONTRATO No. _____

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

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

Clave: 6170-009-001

ANEXOS
 DIVISION DE CONTRATOS



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

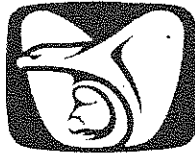
Contrato No.
P150517

ANEXO 2

“ANEXO TÉCNICO”

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

EL PRESENTE ANEXO CONSTA DE 5 HOJAS INCLUYENDO ESTA CARÁTULA

**INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL****DIRECCIÓN JURÍDICA**

Coordinación de Atención a Quejas y Orientación al Derechohabiente

ANEXO TÉCNICO**PARA LA CONTRATACIÓN DEL CURSO DE CAPACITACIÓN
"GESTIÓN POR MEDICIÓN: LA GESTIÓN BASADA EN UN SISTEMA DE
MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO POR INDICADORES"****JUSTIFICACIÓN**

En la actualidad el conocimiento se produce y se renueva constantemente. Por esta razón, ya no bastan solo unos años de formación para luego desempeñarse de por vida en alguna tarea. Hoy, se debe tener una actitud de formación y de aprendizaje permanente, además de estar alertas y atentos a la cantidad de información que circula por diferentes canales.

Lo anterior, aunado a que una de las funciones principales de la Coordinación de Atención a Quejas y Orientación al Derechohabiente es atender con calidad y oportunidad, las quejas que presenten los derechohabientes por los diferentes servicios que otorga el Instituto Mexicano del Seguro Social; así como, gestionar la solución de los reclamos e insatisfacciones que planteen y proporcionarles orientación sobre sus derechos e información respecto a trámites institucionales da lugar, a que esta Coordinación tenga la necesidad de promover la capacitación continua que fortalezca las habilidades de orientación y gestión del personal que atiende a la ciudadanía, con el propósito de lograr elevar y mantener el nivel de calidad y calidez en el servicio; así como, motivar a sus colaboradores y contribuir a la integración de equipos efectivos de trabajo.

Mediante la adquisición de técnicas avanzadas que permitan contar con un sistema eficaz de evaluación del desempeño organizacional, que controle la ejecución de los procesos fundamentales de la Coordinación de Atención a Quejas y Orientación al Derechohabiente, y contribuya a detectar los impulsores clave que se deben gestionar con mayor eficiencia para mejorar la competitividad y alcanzar el desempeño planeado.

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Modalidad: Curso presencial.

Metodología: El proceso de enseñanza aprendizaje a utilizar: distribución teórica de un 50 a 60% y una distribución práctica entre un 50 y 40%.



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

DIRECCIÓN JURÍDICA

Coordinación de Atención a Quejas y Orientación al Derechohabiente

Participantes: 20, adscritos a las Coordinaciones Técnicas de Orientación e Información, de Supervisión Operativa y de Atención a Quejas e Información Pública, de la Coordinación de Atención a Quejas y Orientación al Derechohabiente.

Desarrollo: los 20 participantes, se integrarán en dos grupos diarios, durante 4 días hábiles, de cuatro horas cada día; como se describe a continuación:

1. Un grupo de 10 personas de 08:00 a 12:00 horas.
2. Un grupo de 10 personas de 13:00 a 17:00 horas.

Duración: 16 horas por grupo.

Lugar: Sala 3, ubicada en la planta baja de Paseo de la Reforma 476; Col. Juárez; C.P. 06600, Delegación Cuauhtémoc.

Fecha: del 12 al 15 de julio de 2011.

Recursos Humanos: Un instructor.

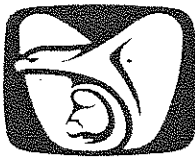
Perfil de Instructor: Deberá presentar el currículum, acompañado de documentos que acrediten su experiencia como instructor en cursos de construcción de indicadores.

af

Recursos materiales:

- ✓ El instructor deberá contar con Laptop y el material didáctico que requiera para el desarrollo del curso: presentación en Power Point, hojas blancas tamaño carta, plumones para pintarrón, hojas para rotafolio de ser necesario.
- ✓ El Instituto proporcionará el aula, proyector y pintarrón.
- ✓ El aula cuenta con una mesa ovalada y sillas, con un aforo para 20 personas sentadas.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

**INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL****DIRECCIÓN JURÍDICA****Coordinación de Atención a Quejas y Orientación al Derechohabiente****Entregables**

- ✓ Manual integrado por los contenidos del curso, impreso y engargolado que se debe entregar a cada uno de los participantes, el día de inicio del mismo.
- ✓ Material didáctico indispensable para la impartición del curso, que se entregará a los participantes conforme se vaya desarrollando este.
- ✓ Diploma de reconocimiento para cada uno de los participantes.

Mecanismos de evaluación

- a) El Instituto cuenta con un formato normado denominado "Evaluación del Instructor / Curso" No. IC40-009-010 con el cual, al finalizar se podrá medir la percepción de los participantes en cuanto al curso y al instructor.
- b) Desde el inicio del curso, hasta el final del mismo; habrá un monitor por parte de la División de Difusión, Capacitación y Estudios, el cual supervisará que éste se imparta en tiempo y forma, para obtener los resultados establecidos.

DESARROLLO DEL CURSO

Se requiere un curso dirigido a personal adscrito a la Coordinación de Atención a Quejas y Orientación al Derechohabiente, que considere en su desarrollo todos aquellos elementos y técnicas indispensables para poder implementar un sistema de medición eficiente y práctico que contribuya en la mejora del desempeño y la competitividad.

Objetivo general

Fortalecer las habilidades de organización y gestión, mediante el conocimiento de los conceptos, las técnicas y las mejores prácticas para que se pueda implantar un sistema de medición eficiente y práctico que permita identificar los principales puntos de control de los procesos, a fin de facilitar el manejo y la gestión de los mismos, mediante el diseño de indicadores y la generación de estadísticas.

Resultados esperados

Al finalizar el curso, los participantes podrán:

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS



0001

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

DIRECCIÓN JURÍDICA

Coordinación de Atención a Quejas y Orientación al Derechohabiente

1. Entender cuáles son las mediciones importantes para el éxito de la organización, partiendo del principio de que lo que se mide se mejora.
2. Conocer las técnicas más avanzadas de un sistema de medición del desempeño
3. Entender conceptos básicos y avanzados de medición
4. Aplicar estos conceptos de la medición del desempeño en el contexto de la cadena de valor de su Coordinación
5. Apoyar en el diagnóstico y mejora de un sistema de medición del desempeño
6. Reconocer el nivel actual de desempeño de la Coordinación y cuáles son los impulsores clave que se necesita gestionar con mayor eficiencia
7. Planear un nivel de desempeño para alcanzar en el futuro
8. Conocer las estrategias a implementar para cerrar la brecha entre el desempeño actual y el planeado

INVERSIÓN REQUERIDA

Cotizar dos grupos diarios de cuatro horas cada uno, durante cuatro días hábiles con 10 participantes cada uno, sumando un total de 16 horas por grupo.

Total: 32 horas

NOTA: Favor de dirigir las propuestas a nombre de:

**INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
PRESENTE**

**ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS**



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

Contrato No.
P150517

ANEXO 3

“ACTA DE ADJUDICACIÓN Y PROPUESTA TÉCNICO-ECONÓMICA”

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

EL PRESENTE ANEXO CONSTA DE 11 HOJAS INCLUYENDO ESTA CARÁTULA



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE DELEGACIONES
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
PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN DIRECTA No. S-ADD-013-2011
AL AMPARO DEL ARTÍCULO 1 DE LA LAASSP

ACTA DEL PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN DIRECTA S-ADD-013-2011, QUE EFECTÚA LA DIVISIÓN DE CONTRATACIÓN DE ACTIVOS Y LOGÍSTICA, PARA LA CONTRATACIÓN DEL CURSO DE CAPACITACIÓN "GESTIÓN POR MEDICIÓN: LA GESTIÓN BASADA EN UN SISTEMA DE MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO POR INDICADORES", CON LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN, LA VIGENCIA DEL SERVICIO SERÁ DEL 12 AL 15 DE JULIO DE 2011.

----- ANTECEDENTES -----

PRIMERO.- CON OFICIO NO. 0952174010/1238 DE FECHA 27 DE JUNIO DE 2011, EL LIC. HERIBERTO CARMONA RODRÍGUEZ, JEFE DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA DIRECCIÓN JURÍDICA, SOLICITA LA CONTRATACIÓN DEL CURSO DE CAPACITACIÓN "GESTIÓN POR MEDICIÓN: LA GESTIÓN BASADA EN UN SISTEMA DE MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO POR INDICADORES", ADJUNTANDO PARA ELLO:

- ✓ OFICIO DE REQUERIMIENTO DEL ÁREA USUARIA.
- ✓ ANEXO TÉCNICO.
- ✓ CRITERIOS DEL ARTÍCULO 40 DE LA LAASSP.
- ✓ TÉRMINOS Y CONDICIONES.
- ✓ PROPUESTA ECONÓMICA DEL PROVEEDOR ADJUDICADO.
- ✓ DICTAMEN DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL.
- ✓ COTIZACIONES DE PROVEEDORES/ESTUDIO DE MERCADO.

SEGUNDO.- CON FUNDAMENTO EN LOS ARTÍCULOS 134 DE LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS, 1, 26 FRACCIÓN III y 45 DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO, y 4 DE SU REGLAMENTO, LA DIVISIÓN DE CONTRATACIÓN DE ACTIVOS Y LOGÍSTICA, LLEVA A CABO LA ADJUDICACIÓN DIRECTA NO. S-ADD-013-2011.

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

PRIMERO.- EN LA CIUDAD DE MÉXICO, D.F., SIENDO LAS ONCE HORAS DEL DÍA SIETE DE JULIO DE DOS MIL ONCE, SE REUNIERON EN LA SALA DE JUNTAS DE LA DIVISIÓN DE CONTRATACIÓN DE ACTIVOS Y LOGÍSTICA, UBICADA EN LA CALLE DE DURANGO No. 291, QUINTO PISO, COLONIA ROMA, DELEGACIÓN CUAUHTÉMOC, C.P. 06700, MÉXICO, D.F., EL LIC. VALENTÍN MÉNDEZ IBÁÑEZ, TITULAR DE LA DIVISIÓN DE CONTRATACIÓN DE ACTIVOS Y LOGÍSTICA, DEPENDIENTE DE LA COORDINACIÓN TÉCNICA DE ADQUISICIÓN DE BIENES DE INVERSIÓN Y ACTIVOS DE ESTE INSTITUTO, Y LOS SERVIDORES PÚBLICOS PRESENTES QUE AL FINAL SE ENLISTAN, SUSCRIBEN Y FIRMAN CON OBJETO DE LLEVAR A CABO EL PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN DIRECTA NO. S-ADD-013-2011.

SEGUNDO.- DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN EL ARTÍCULO 1 DE LA LAASSP, SE DETERMINA ADJUDICAR DE LA SIGUIENTE MANERA:

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN.

| DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO | GRUPO | PARTICIPANTES (MAXIMOS POR GRUPO) | HORAS | COSTO |
|---|-------|-----------------------------------|--------------|--------------------|
| CURSO DE CAPACITACIÓN "GESTIÓN POR MEDICIÓN: LA GESTIÓN BASADA EN UN SISTEMA DE MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO POR INDICADORES" | 1 | 10 | 16 | \$25,500.00 |
| | 2 | 10 | 16 | \$25,500.00 |
| | | | TOTAL | \$51,000.00 |

CONSIDERANDO QUE DE ESTA FORMA SE ASEGURAN LAS MEJORES CONDICIONES DISPONIBLES EN CUANTO A PRECIO, CALIDAD, FINANCIAMIENTO, OPORTUNIDAD Y DEMÁS CIRCUNSTANCIAS PERTINENTES PARA EL INSTITUTO.

TERCERO.- EL MONTO ADJUDICADO ES POR LA CANTIDAD DE \$51,000.00 (CINCUENTA Y UN MIL PESOS 00/100 M.N.) DICHO MONTO NO CAUSA IMPUESTO, DE CONFORMIDAD A LO DISPUESTO EN EL ARTÍCULO 15 FRACCIÓN IV DE LA LEY DEL IMPUESTO AL VALOR AGREGADO.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
 DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE DELEGACIONES
 UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN
 COORDINACIÓN DE ADQUISICION DE BIENES Y CONTRATACION DE SERVICIOS
 COORDINACIÓN TÉCNICA DE ADQUISICIÓN DE BIENES DE INVERSIÓN Y ACTIVOS
 DIVISIÓN DE CONTRATACION DE ACTIVOS Y LOGÍSTICA
 PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN DIRECTA No. S-ADD-013-2011
 AL AMPARO DEL ARTÍCULO 1 DE LA LAASSP

CUARTO.- LA VIGENCIA DEL SERVICIO SERÁ A PARTIR DEL 12 AL 15 DE JULIO DE 2011. -----

QUINTO.- LA VIGENCIA DEL CONTRATO SERÁ A PARTIR DE LA FECHA DE FIRMA DEL MISMO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2011. -----

SEXTO.- CON FUNDAMENTO EN EL ARTÍCULO 45 DE LA LAASSP, SE HACE DEL CONOCIMIENTO AL P'ROVEEDOR ADJUDICADO QUE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS, ASÍ COMO LAS CONDICIONES DE PAGO SE EFECTUARÁN CONFORME A LOS "TÉRMINOS Y CONDICIONES", QUE SIRVIERON DE BASE PARA LA ELABORACIÓN DE SU PROPUESTA. -----

SÉPTIMO.- SE HACE DEL CONOCIMIENTO AL PRESTADOR DEL SERVICIO ADJUDICADO, QUE PREVIO A LA FIRMA DEL CONTRATO DEBERÁ DE ENTREGAR COPIA Y PRESENTAR ORIGINAL EN LA DIVISIÓN DE CONTRATOS, PARA COTEJO DE LOS SIGUIENTES DOCUMENTOS: -----

- DECRETO DE CREACIÓN Y EN SU CASO MODIFICACIONES A LA MISMA.
- COMPROBANTE DE DOMICILIO.
- PODER NOTARIAL DEL REPRESENTANTE LEGAL.
- IDENTIFICACIÓN OFICIAL DEL REPRESENTANTE LEGAL.
- ESCRITO BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD, DE NO ENCONTRARSE EN LOS SUPUESTOS DEL ARTÍCULO 50 DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO.
- DE ACUERDO A LO PREVISTO EN EL ARTÍCULO 32D, DEL CÓDIGO FISCAL DE LA FEDERACIÓN, PUBLICADO EL 11 DE JUNIO DE 2010, EL PRESTADOR DEL SERVICIO ADJUDICADO DEBERÁ PRESENTAR ESCRITO BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD QUE REALIZÓ ANTE EL SAT LA SOLICITUD DE OPINIÓN RESPECTO AL CUMPLIMIENTO DE SUS OBLIGACIONES FISCALES EN LOS TÉRMINOS SEÑALADOS Y REQUERIDOS POR EL SAT.

OCTAVO.- SE LE NOTIFICA AL PROVEEDOR ADJUDICADO, QUE EL CONTRATO SE FIRMARÁ DENTRO DE LOS 15 DÍAS NATURALES SIGUIENTES A PARTIR DE ESTA FECHA, EN LA DIVISIÓN DE CONTRATOS, SITO EN LA CALLE DE DURANGO No. 291, 10º PISO, COL. ROMA, C.P. 06700, MÉXICO, D.F. -----

----- CIERRE DEL ACTA -----

NO EXISTIENDO OTRO ASUNTO QUE TRATAR, SE DA POR TERMINADO ESTE PROCEDIMIENTO A LAS ONCE HORAS CON TREINTA MINUTOS DEL DÍA DE SU FECHA DE INICIO, PROCEDIENDO AL CIERRE DE LA PRESENTE ACTA DE ADJUDICACIÓN DIRECTA NO. S-ADD-013-2011 POR LO QUE LA RUBRICAN AL MARGEN Y FIRMAN AL CALCE PARA LA DEBIDA CONSTANCIA Y EFECTOS LEGALES PROCEDENTES, TODOS LOS QUE INTERVIENEN EN ESTE ACTO, EN TODAS Y CADA UNA DE LAS HOJAS QUE INTEGRAN EL ACTA, MISMA DE LA QUE SE LES ENTREGA COPIA. -----

POR EL PROVEEDOR: -----

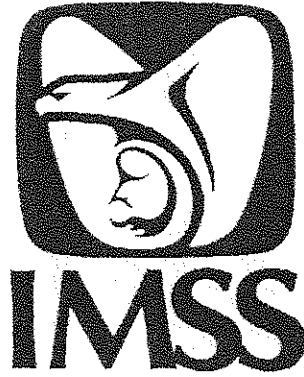
| PROVEEDOR | NOMBRE Y FIRMA DEL REPRESENTANTE LEGAL |
|------------------------------------|--|
| UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN | AMALIA MINERVA RAMIREZ GUILLEN |

POR EL IMSS: -----

| | |
|---|----------------------------------|
| TITULAR DE LA DIVISIÓN DE CONTRATACIÓN DE ACTIVOS Y LOGÍSTICA | VALENTÍN MENDEZ IBÁÑEZ |
| REPRESENTANTE DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO | JOSÉ DE JESÚS NOYOLA FUENTES |

ELABORÓ: AGD
 REVISÓ: MI

ANEXOS
 DIVISION DE CONTRATOS



Curso:

“Gestión por Medición: La Gestión Basada en un Sistema de Medición del Desempeño por Indicadores”

Q

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS



México, D.F., a 8 de Junio de 2011

**INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
PRESENTE**

Aprovechamos la ocasión para saludarle y agradecer anticipadamente la oportunidad que se nos brinda de presentar nuestra propuesta de colaboración con nuestros servicios para apoyarles en el curso de capacitación en "Gestión por Medición: La Gestión Basada en un Sistema de Medición del Desempeño por Indicadores".

Estamos conscientes de la responsabilidad que implica el desarrollo de proyectos de esta magnitud, pero estamos también seguros de que con las capacidades coordinadas de ambas organizaciones habremos de llevar a exitoso resultado la conclusión de este proyecto.

La experiencia de ambas organizaciones, la del **Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS)** con relación al pleno conocimiento de sus fuerzas, áreas de oportunidad y resultados a conseguir, además del uso actual que hacen de las herramientas facilitadoras en sus procesos productivos, y por otro lado la **Universidad Autónoma de Nuevo León (UANL)** en cuanto a la implementación de sistemas y procedimientos de aseguramiento de calidad, permitirán lograr el resultado con la oportunidad y calidad debidas.

Me permito además manifestarle nuestra visión de que la clave del éxito en el desarrollo de este proyecto, radica en dirigir esfuerzos conjuntos a objetivos comunes a ambas organizaciones y en ese sentido, esté usted seguro que participaremos ocupándonos con ustedes de que se satisfagan sus expectativas de negocio.

Una vez más le reitero nuestro agradecimiento por permitirnos participar con nuestra propuesta de servicios.

Atentamente



Lic. Edgardo Garza Garza
Director Comercial
U.A.N.L.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS



FUNDAMENTACIÓN

En la actualidad el conocimiento se produce y se renueva constantemente. Por esta razón, ya no bastan solo unos años de formación para luego desempeñarse de por vida en alguna tarea. Hoy, se debe tener una actitud de formación y de aprendizaje permanente, además de estar alertas y atentos a la cantidad de información que circula por diferentes canales.

Lo anterior, aunado a que una de las funciones principales de la Coordinación de Atención a Quejas y Orientación al Derechohabiente es atender con calidad y oportunidad, las quejas que presenten los derechohabientes por los diferentes servicios que otorga el Instituto Mexicano del Seguro Social; así como, gestionar la solución de los reclamos e insatisfacciones que planteen y proporcionarles orientación sobre sus derechos e información respecto a trámites institucionales da lugar, a que esta Coordinación tenga la necesidad de promover la capacitación continua que fortalezca las habilidades de orientación y gestión del personal que atiende a la ciudadanía, con el propósito de lograr elevar y mantener el nivel de calidad y calidez en el servicio; así como, motivar a sus colaboradores y contribuir a la integración de equipos efectivos de trabajo.

Mediante la adquisición de técnicas avanzadas que permitan contar con un sistema eficaz de evaluación del desempeño organizacional, que controle la ejecución de los procesos fundamentales de la Coordinación de Atención a Quejas y Orientación al Derechohabiente, y contribuya a detectar los impulsores clave que se deben gestionar con mayor eficiencia para mejorar la competitividad y alcanzar el desempeño planeado.

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

La UANL ofrece proveer Servicios de Capacitación bajo las siguientes especificaciones generales:

- Dirigido a participantes del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS)
- A desarrollar en las Instalaciones del IMSS
- Cada participante recibirá el material necesario para el Curso.
- Cada participante recibirá su Reconocimiento de participación
- La UANL entregará un reporte final.

Modalidad: Curso presencial.

Metodología: El proceso de enseñanza aprendizaje a utilizar: distribución teórica de un 50 a 60% y una distribución práctica entre un 50 y 40%.

Participantes: 20, adscritos a las Coordinaciones Técnicas de Orientación e Información, de Supervisión Operativa y de Atención a Quejas e Información Pública, de la Coordinación de Atención a Quejas y Orientación al Derechohabiente.

Desarrollo: los 20 participantes, se integrarán en dos grupos diarios, durante 4 días hábiles, de cuatro horas cada día; como se describe a continuación:



1. Un grupo de 10 personas de 08:00 a 12:00 horas.
2. Un grupo de 10 personas de 13:00 a 17:00 horas.

Duración: 16 horas por grupo.

Lugar: Sala 3, ubicada en la planta baja de Reforma 476; Col. Juárez; Delegación Cuauhtémoc; C.P. 06600.

Fecha: del 12 al 15 de julio.

Recursos Humanos: Un instructor.

Perfil de Instructor: Presentará el currículum, acompañado de documentos que acrediten su experiencia como instructor en cursos de construcción de indicadores.

Recursos materiales brindados por la UANL:

- ✓ Laptop para el Instructor
- ✓ Material didáctico: presentación en Power Point, hojas blancas tamaño carta, plumones para pintarrón, hojas para rotafolio, estos elementos son enunciativos mas no limitativos.

Recursos materiales brindados por el IMSS:

- ✓ El Instituto proporcionará el aula, proyector y pintarrón.
- ✓ El aula deberá contar con una mesa ovalada y sillas, con un aforo para 20 personas sentadas.

Entregables

- ✓ Manual integrado por los contenidos del curso, impreso y engargolado que se debe entregar a cada uno de los participantes, el día de inicio del mismo.
- ✓ Material didáctico indispensable para la impartición del curso, que se entregará a los participantes conforme se vaya desarrollando este.
- ✓ Diploma de reconocimiento para cada uno de los participantes.

MECANISMOS DE EVALUACIÓN

Por parte del Instituto:

- a) El Instituto cuenta con un formato normado denominado "Evaluación del Instructor / Curso" No. IC40-009-010 con el cual, al finalizar se podrá medir la percepción de los participantes en cuanto al curso y al instructor.
- b) Desde el inicio del curso, hasta el final del mismo; habrá un monitor por parte de la División de Difusión, Capacitación y Estudios, el cual supervisará que éste se imparta en tiempo y forma, para obtener los resultados establecidos.

**Por parte de la UANL:**

- a) El Instructor del curso utilizará un método de evaluación que se describe a continuación:

| Porcentaje | Descripción | Nota |
|------------|-------------------|--|
| 50 % | Examen Final | Únicamente se realizará un examen final. |
| 25% | Participación | Se tomará en cuenta 25% de participación si el alumno cumple con mínimamente 1 participación por tema. |
| 25% | Trabajo del Curso | Podrá ser individual o en equipo dependiendo del instructor, tema y grupo. |

- b) La UANL elaborará un reporte final del curso en el que se incluirán las áreas de oportunidad y fortalezas del grupo.
- c) Anexo al reporte se incluirá copia de la evaluación final, así como un listado de cada uno de los participantes con sus respectivas calificaciones, participaciones y entrega de trabajo del curso.
- d) El proceso de enseñanza aprendizaje a utilizar: distribución teórica de un 50 a 60% y una distribución práctica entre un 50 y 40%.
- e) Empleo de Técnicas Expositiva-Participativas e inductivas-deductivas
- f) Análisis de casos
- g) Participación activa de los asistentes
- h) Coaching a los participantes en el curso.
- i) El participante realizará notas y ejercicios en su manual de curso
- j) Evaluación inicial de diagnóstico, durante el curso y final de aprovechamiento.

DESARROLLO DEL CURSO

Se requiere un curso dirigido a personal adscrito a la Coordinación de Atención a Quejas y Orientación al Derechohabiente, que considere en su desarrollo todos aquellos elementos y técnicas indispensables para poder implementar un sistema de medición eficiente y práctico que contribuya en la mejora del desempeño y la competitividad.

OBJETIVO GENERAL

Fortalecer las habilidades de organización y gestión, mediante el conocimiento de los conceptos, las técnicas y las mejores prácticas para que se pueda implantar un sistema de medición eficiente y práctico que permita identificar los principales puntos de control de los procesos, a fin de facilitar el manejo y la gestión de los mismos, mediante el diseño de indicadores y la generación de estadísticas.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS



Resultados esperados

Al finalizar el curso, los participantes podrán:

1. Entender cuáles son las mediciones importantes para el éxito de la organización, partiendo del principio de que lo que se mide se mejora.
2. Conocer las técnicas más avanzadas de un sistema de medición del desempeño
3. Entender conceptos básicos y avanzados de medición
4. Aplicar estos conceptos de la medición del desempeño en el contexto de la cadena de valor de su Coordinación
5. Apoyar en el diagnóstico y mejora de un sistema de medición del desempeño
6. Reconocer el nivel actual de desempeño de la Coordinación y cuáles son los impulsores clave que se necesita gestionar con mayor eficiencia
7. Planear un nivel de desempeño para alcanzar en el futuro
8. Conocer las estrategias a implementar para cerrar la brecha entre el desempeño actual y el planeado

Temario del curso:

1. La medición del desempeño como fuente de desarrollo en las organizaciones de servicio.
2. Técnicas avanzadas en la medición del desempeño
 - 2.1 Matriz de indicadores
 - 2.2 Técnica de la Semaforización
 - 2.3 Encuestas de servicio
 - 2.4 Indicadores integrales de gestión
3. Estadísticas básicas de medición del servicio
4. La cadena de valor en los procesos de servicio y su medición de desempeño.
5. Análisis de los Sistemas de medición del desempeño. Factores, variables y parámetros.
6. Niveles actuales de desempeño y expectativas de eficiencia a través de la mejora continua.
7. Establecimiento de objetivos de niveles de desempeño a obtener con la mejora.
8. Estrategias para alcanzar los niveles de desempeño esperados. Análisis de brecha.

SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS TRABAJOS:

- De la impartición del curso.
 - ✓ El curso está diseñado bajo el siguiente esquema didáctico y operativo:

INSTRUCTOR:

- a) Se asignará un instructor para cubrir ambos grupos de 10 participantes.



- b) Será un facilitador del proceso de aprendizaje del alumno
- c) Personalizará la relación con cada uno de los alumnos que tiene asignados.
- d) Hará un seguimiento puntual del desempeño del alumno a lo largo de todo el curso.
- e) Generará confianza y seguridad con cada uno de sus alumnos
- f) El éxito de finalizar el curso con satisfacción será compromiso fundamental del instructor.
- g) Será un animador del proceso de aprendizaje
- h) Mantendrá una comunicación constante y significativa con cada participante.
- i) Será el co-evaluador del proceso de aprendizaje
- j) Realimentará el proceso de aprendizaje del alumno ayudándolo a tener éxito en la tarea final.

ENLACE

Para el seguimiento y control de los servicios la UANL, designará a un Enlace a efecto de tener un mejor servicio oportuno. Se contemplan las siguientes actividades para este recurso.

- El Enlace vigilará que la operación se otorgue de manera continua y oportuna durante la vigencia del contrato.
- El Enlace coadyuvará en la supervisión de las evaluaciones así como con el monitor asignado por parte de la División de Difusión, Capacitación y Estudios.
- El Enlace, vigilará que no sea atendido ningún requerimiento si no es autorizado por el IMSS y la UANL.
- El Enlace, vigilará que la atención de los requerimientos del IMSS se lleven a cabo con calidad, eficiencia y en los tiempos comprometidos.
- El Enlace, será responsable de realizar las entregas oportunamente para firma de los responsables tanto de IMSS como de la UANL.



ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS



PROPUESTA ECONÓMICA:

| | |
|-------------------------------|--|
| Nombre del Curso | GESTIÓN POR MEDICIÓN LA GESTIÓN BASADA EN UN SISTEMA DE MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO POR INDICADORES |
| Modalidad | Presencial |
| Duración | 32 hrs |
| Participantes | 20 |
| Costo por Grupo | \$25,500.00 |
| Costo Total (2 Grupos) | \$51,000.00 |

Nota: Es importante mencionar que nuestra institución no requiere agregar el Impuesto al Valor Agregado, ya que es un servicio educativo. Los precios plasmados en la presente propuesta son netos.

FORMA DE PAGO

Para la prestación de este servicio, la "UANL" no requiere de anticipos y los pagos se realizarán de acuerdo a la facturación presentada ante las áreas administrativas que competan al **Instituto Mexicano del Seguro Social**.

Atentamente


Lic. Edgardo Garza Garza
Representante Comercial
U.A.N.L.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS