



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. P150753

"2011, Año del Turismo en México"

Contrato de prestación del servicio de curso de capacitación denominado "Proyección de la Voz y Actitud para la Interlocución Telefónica", 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 el **Ing. Alfonso Medina Ortiz**, en su carácter de Representante Legal, y por la otra, el **Instituto Mexicano de Telemarketing, S.C.**, en lo subsiguiente "**EL PROVEEDOR**", representada por la **C. María Eugenia de la Paz Aguirre**, en su carácter de Administrador Único, 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 realizar toda clase de actos jurídicos, en términos de la legislación vigente, 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.- El Ing. Alfonso Medina Ortiz, en su carácter de Representante Legal, se encuentra facultado para suscribir el presente instrumento jurídico en representación de "**EL INSTITUTO**", de acuerdo al poder que se contiene en la Escritura Pública número 152,712 de fecha 22 de agosto de 2011, pasada ante la fe del Lic. Cecilio González Márquez, Notario Público número 151 de la Ciudad de México, 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.- El Ing. Alfonso Medina Ortiz, Titular de la Coordinación Técnica de Adquisición de Bienes de Inversión y Activos, de "**EL INSTITUTO**", interviene como Área Contratante del **Procedimiento de Adjudicación Directa número AA-019GYR019-N90-11**, del cual se deriva el presente instrumento jurídico, conforme a sus funciones establecidas en el numeral 8.1.2.3.2, del Manual de Organización de la Dirección de Administración y Evaluación de Delegaciones, en base a las facultades de la propia Dirección establecidas en el artículo 69, último párrafo del Reglamento Interior del Instituto Mexicano del Seguro Social y con fundamento en el numeral 4.2.6.1 del Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

I.5.- El Lic. Omar de la Torre de la Mora, Titular de la Coordinación de Atención a Quejas y Orientación al Derechohabiente, Dependiente de la Dirección Jurídica, intervino como responsable

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

1 de 13

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. P150753

del Área Requiriente de conformidad con el numeral 34 de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto Mexicano del Seguro Social y con fundamento con el numeral 4.2.6.1 del Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

I.6.- El C.P. Heriberto Carmona Rodríguez, Titular del Departamento Administrativo de la Dirección Jurídica intervino como Área Técnica del **Procedimiento de Adjudicación Directa número AA-019GYR019-N90-11**, del cual se deriva el presente instrumento jurídico, como Área Técnica, conforme al numeral 35 de las Políticas Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamiento y Servicios del Instituto Mexicano del Seguro Social, sus funciones establecidas en el numeral 8.1.7, del Manual de Organización de la Dirección Jurídica, respecto de las atribuciones concedidas a la propia Dirección establecidas en el artículo 3 inciso e) del Reglamento Interior del Instituto Mexicano del Seguro Social y de conformidad con el numeral 4.2.6.1 del Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

I.7.- Para el cumplimiento de sus funciones y la realización de sus actividades, requiere del servicio de curso de capacitación denominado "Proyección de la Voz y Actitud para la Interlocución Telefónica" solicitado por la Coordinación de Atención a Quejas y Orientación al Derechohabiente, de la Dirección Jurídica.

I.8.- 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 número de folio 0000530013-2011, mismo que se agrega al presente contrato como **Anexo 1 (uno)**.

I.9.- El presente contrato fue adjudicado a "**EL PROVEEDOR**" mediante el procedimiento de Adjudicación Directa número **AA-019GYR019-N90-2011**, con fundamento en los artículos 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 26 fracción III, 40, 42 y 45 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y demás disposiciones legales aplicables en la materia.

I.10.- Con fecha 28 de septiembre de 2011, la Coordinación Técnica de Adquisición de Bienes de Inversión y Activos, por medio de la División de Contratación de Activos y Logística emite el Acta de Adjudicación del procedimiento de contratación mencionado en la Declaración que antecede.

I.11.- 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.



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. P150753

I.12.- 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, prevalecerá lo establecido en la solicitud respectiva.

I.13.- Señala como domicilio para todos los efectos de este acto jurídico, el ubicado en la calle de Durango número 291, Piso 11, Colonia Roma Norte, Delegación Cuauhtémoc, Código Postal 06700, en México, Distrito Federal

II.- "EL PROVEEDOR", declara a través de su representante legal que:

II.1.- Es una Sociedad Civil constituida de conformidad con las leyes de los Estados Unidos Mexicanos, según consta en el Testimonio de la Escritura Pública número 16,100 de fecha 31 de mayo de 1991, pasada ante la fe del Lic. Armando Gálvez Pérez Aragón, Notario Público número 103 del Distrito Federal; e inscrita en el Registro Público de Personas Morales Civiles del Distrito Federal, bajo el Folio Real número 24808, el 2 de septiembre de 1991.

II.2.- Que la C. María Eugenia de la Paz Aguirre, acredita su personalidad en términos de la Escritura Pública número 19,286 de fecha 5 de octubre de 2000, pasada ante la fe del Lic. Jorge Ríos Hellig, Notario Público número 115, 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.; asimismo mediante la misma escritura fue transformada la denominación de la empresa quedando de la siguiente manera "Instituto Mexicano de Telemarketing", S.C.; inscrita en la Dirección General del Registro Público de Personas Morales en el folio número 24808 de fecha 7 de noviembre de 2000.

II.3.- La Secretaría de Hacienda y Crédito Público, le otorgó el Registro Federal de Contribuyentes número IMT9105314J3.

II.4.- De acuerdo con sus estatutos, su objeto social consiste entre otras actividades, en: "C).- Proporcionar capacitación a personal de cualquier tipo de empresa, pública o privada a fin de actualizarles en aspectos técnicos y/o científicos de sus profesionales a través de seminarios y/o cursos diseñados en la misma sociedad".


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.

II.6.- Para los efectos del artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación, cuenta con el acuse de respuesta ante el Servicio de Administración Tributaria (SAT), vigente, respecto del cumplimiento de sus obligaciones fiscales en los términos que establece la Regla II.2.1.12 de la Resolución

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

3 de 13

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.

	<p style="text-align: center;"> INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE DELEGACIONES UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS </p>	<p style="text-align: center;"> Contrato No. P150753 </p>
---	--	--

Miscelánea Fiscal para 2011, del cual presenta copia a "EL INSTITUTO", para la suscripción del presente contrato.

II.7- Manifiesta bajo protesta de decir verdad, que dispone de la organización, experiencia, elementos técnicos, humanos y económicos necesarios, así como con la capacidad suficiente para cumplir con las obligaciones que asume en el presente contrato.

II.8.- Para los fines y efectos legales que se deriven del presente instrumento, señala como su domicilio el ubicado calle Oregon número 734, Colonia del Valle, Delegación Benito Juárez, Código Postal 03100, en México, Distrito Federal; Teléfonos 53-40-22-90 Ext. 3000, Correo Electrónico l.delgado@imt.com.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" se obliga a adquirir de "EL PROVEEDOR" y éste se obliga a prestar el servicio de curso de capacitación denominado "Proyección de la Voz y Actitud para la Interlocución Telefónica", cuyas características y especificaciones se describen el **Anexo 2 (dos)**, que forma parte integral del presente instrumento jurídico.

SEGUNDA.- IMPORTE DEL CONTRATO.- "EL INSTITUTO" se obliga a cubrir a "EL PROVEEDOR" como contraprestación por el servicio objeto del presente instrumento jurídico, la cantidad total de **\$64,000.00 (SESENTA Y CUATRO MIL PESOS 00/100 M.N.)**, más el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.), de conformidad con los precios unitarios que se indican en el **Anexo 3 (tres)** del presente contrato.

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 presente instrumento jurídico.

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

"EL PROVEEDOR" acepta que "EL INSTITUTO" efectúe el pago a través de transferencia electrónica obligándose para tal efecto a proporcionar en su oportunidad la Cuenta Número, Número de CLABE, Banco, Sucursal a nombre de "EL PROVEEDOR".



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. P150753

El pago se depositará en la fecha programada de pago, si la cuenta bancaria de "EL PROVEEDOR" está contratada con BANAMEX, HSBC, BANORTE, SANTANDER o SCOTIABANK, si la cuenta pertenece a un banco distinto a los mencionados, "EL INSTITUTO" realizará la instrucción de pago en la fecha programada y su aplicación se llevará a cabo el día hábil siguiente, de acuerdo con lo establecido por el Centro de Compensación Bancaria (CECOBAN).

El pago se realizará a los 20 (veinte) días naturales posteriores a aquél en el que "EL PROVEEDOR" presente en la División de Trámite de Erogaciones, ubicada en la calle de Durango número 167, Piso 3, Colonia Roma Norte, Delegación Cuauhtémoc, Código Postal 06700, en México Distrito Federal, en días y horas hábiles, el original y copia de la factura que expida "EL PROVEEDOR" 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, en México, Distrito Federal, y Registro Federal de Contribuyentes IMS-421231-I45, que reúna los requisitos fiscales, en la que se indiquen los servicios proporcionados y el número de contrato que ampara dichos servicios.

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 al afectación presupuestaria que corresponda. Para su pago "EL PROVEEDOR" deberá anexar copia del contrato respectivo.

En caso de que "EL PROVEEDOR" del servicio presente su factura con errores o deficiencias, el plazo de pago se ajustará en términos del artículo 90 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

En caso de que "EL PROVEEDOR" 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 (interbancario) "EL PROVEEDOR" 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.

"EL PROVEEDOR" que proporcione el servicio a "EL INSTITUTO" y que celebre contrato de cesión de derechos de cobro a través del factoraje financiero, deberá notificarlo por escrito a "EL INSTITUTO", con un mínimo de 5 (cinco) días naturales anteriores a su vencimiento, entregando



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. P150753

invariablemente una copia de los contra-recibos cuyo importe se cede, además de los documentos sustantivos de dicha cesión.

El pago de los servicios quedará condicionado, en su caso, proporcionalmente al pago que "EL PROVEEDOR" del servicio deba efectuar por concepto de penas convencionales por atraso.

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

PLAZO Y CONDICIONES DE ENTREGA.- El curso inicia el 7 de octubre y concluye el 14 de octubre del actual, está dirigido a personal de la Coordinación de Atención a Quejas y Orientación al Derechohabiente, de acuerdo al programa establecido en el **Anexo 2 (Dos)** del presente instrumento jurídico durante 6 (seis), días hábiles de 2 (dos) horas cada día por cada grupo, dando un total de 36 (treinta y seis) horas como se describe a continuación:

1. Un grupo de 8 (ocho) personas de 9:00 a 11:00 horas.
2. Un grupo de 8 (ocho) personas de 11:00 a 13:00 horas.
3. Un grupo de 9 (nueve) personas de 13:00 a 15:00 horas.

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.

Dentro del período en que se desarrolla el servicio, la Dirección Jurídica a través del Departamento Administrativo, levantará un acta, mediante la cual se hará constar el cumplimiento de la impartición del curso.

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, 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 Pago de Trámite de Erogaciones, dependiente de la Coordinación de Contabilidad y Trámite de Erogaciones.

MECANISMOS DE COMPROBACIÓN, SUPERVISIÓN Y VERIFICACIÓN. Como se menciona en el **Anexo 2 (dos)** de este instrumento jurídico, en el apartado denominado Mecanismos de evaluación, el Administrador del Contrato, supervisará que el curso se imparta en tiempo y forma para obtener los resultados establecidos.

LUGAR.- El curso se realizará en las salas 1 y 2 de las instalaciones de "EL INSTITUTO" ubicadas en Paseo de la Reforma número 476, Colonia Juárez, Delegación Cuauhtémoc Código Postal 06600, de la Ciudad de México Distrito Federal.

FECHA.- El curso se impartirá del 7 al 14 de octubre de 2011.

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

6 de 13

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. P150753

“EL PROVEEDOR” se obliga a prestar los servicios objeto del presente contrato de conformidad con lo establecido en el **Anexo 2 (dos)**, del presente contrato.

En el supuesto de que **“EL PROVEEDOR”**, para la prestación del servicio, requiera de un espacio para resguardar bienes de su propiedad y que éstos sean necesarios para la prestación del servicio; previo al inicio de éste, deberá solicitarlo a **“EL INSTITUTO”**, sin que el hecho de que no le sea proporcionado el espacio, sea un obstáculo para no iniciar en tiempo con la prestación del servicio.

Durante la prestación del servicio, éste estará sujeto a una verificación visual aleatoria, con objeto de revisar que se cumpla con las condiciones requeridas en el presente contrato.

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

“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.

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

SEXTA.- PROHIBICIÓN DE CESIÓN DE DERECHOS Y OBLIGACIONES.- **“EL PROVEEDOR”** 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.

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

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

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

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

7 de 13

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. P150753

NOVENA.- PATENTES Y/O MARCAS.- “EL PROVEEDOR” se obliga con “EL INSTITUTO”, a responder por los daños y/o perjuicios que pudiera causar a “EL INSTITUTO” o a terceros, si con motivo de la prestación de los servicios se violan los derechos de autor, de patentes y/o marcas u otro derecho reservado a nivel nacional o internacional, por lo que, “EL PROVEEDOR” deberá manifestar mediante carta membretada de la empresa y con firma autógrafa del representante legal esta, 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.

DÉCIMA.- GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO.- “EL PROVEEDOR” se obliga a otorgar, dentro de un plazo de 10 (diez) días naturales contados a partir de la firma de este instrumento jurídico, 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 Federal de Instituciones de Fianzas a favor del “**Instituto Mexicano del Seguro Social**”, por un monto equivalente al **10% (diez por ciento)** sobre el importe que se indica en la Cláusula Segunda del presente contrato, sin considerar el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.), en Moneda Nacional.

“EL PROVEEDOR” queda obligado a entregar a “EL INSTITUTO” la póliza de fianza apegándose al formato que se integra al presente instrumento jurídico como **Anexo 4 (cuatro) “Formato para Póliza de Fianza de Cumplimiento”**, en la División de Contratos, sita en la calle de Durango número 291, 10° Piso, Colonia Roma Norte, Delegación Cuauhtémoc, Código Postal 06700, en México, Distrito Federal.

Dicha póliza de garantía de cumplimiento del contrato será devuelta 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.

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 PRIMERA.- EJECUCIÓN DE LA PÓLIZA DE FIANZA DE CUMPLIMIENTO DE ESTE CONTRATO.- “EL INSTITUTO”, llevará a cabo la ejecución de la garantía de cumplimiento de contrato en los casos siguientes:

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

8 de 13

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.



- Cuando “EL PROVEEDOR” incumpla con cualquiera de las obligaciones establecidas en el presente contrato.
- Cuando se rescinda administrativamente el presente contrato.
- La ejecución de las garantías será con independencia de la aplicación de las penas convencionales que procedan y de la rescisión administrativa del contrato.
- Además de las sanciones anteriormente mencionadas, serán aplicables las que estipulen las disposiciones legales vigentes en la materia.
- La ejecución de la garantía de cumplimiento de contrato, será proporcional al monto de las obligaciones incumplidas.

DÉCIMA SEGUNDA.- PENAS CONVENCIONALES POR ATRASO EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.- “EL INSTITUTO” aplicará una pena convencional por cada día de atraso en la prestación del servicio por el equivalente al 2.5%, sobre el valor total de lo incumplido, sin incluir el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.), como sigue:

- Cuando “EL PROVEEDOR” no preste el servicio que le haya sido requerido conforme al plazo señalado o calendario establecido. En este supuesto la aplicación de la pena convencional podrá ser hasta por un máximo de cuatro días como entrega con atraso;

La pena convencional por atraso se calculará por cada día de incumplimiento, de acuerdo con el porcentaje de penalización establecido, aplicado al valor del servicio prestado con atraso, y de manera proporcional al importe de la garantía de cumplimiento. La suma de las penas convencionales no deberá exceder el importe de dicha garantía.

“EL PROVEEDOR” a su vez, autoriza a “EL INSTITUTO” a descontar las cantidades que resulten de aplicar la pena convencional, sobre los pagos que deberá cubrir a “EL PROVEEDOR”.

Conforme a lo previsto en el último párrafo del artículo 96 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, no se aceptará la estipulación de penas convencionales, a cargo de “EL INSTITUTO”.

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



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. P150753

En estos casos **"EL INSTITUTO"** reembolsará a **"EL PROVEEDOR"** 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 CUARTA.- RESCISIÓN ADMINISTRATIVA.- **"EL INSTITUTO"** podrá rescindir administrativamente el presente contrato en cualquier momento, cuando **"EL PROVEEDOR"** incurra en incumplimiento de cualquiera de las obligaciones a su cargo, de conformidad con el procedimiento previsto en el artículo 54 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público. **"EL INSTITUTO"** podrá suspender el trámite del procedimiento de rescisión, cuando se hubiera iniciado un procedimiento de conciliación respecto del contrato materia de la rescisión.

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

1. Cuando **"EL PROVEEDOR"** no entregue la póliza de garantía de cumplimiento del contrato, dentro del término de 10 (diez) días naturales posteriores a la firma del mismo.
2. Cuando **"EL PROVEEDOR"** 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 cualesquiera de las obligaciones establecidas en el presente contrato y sus anexos.
4. Cuando se compruebe que **"EL PROVEEDOR"** haya prestado el servicio con descripciones características distintas a las pactadas en el presente instrumento jurídico.
5. Cuando se transmitan total o parcialmente, bajo cualquier título, los derechos y obligaciones a que se refiere el presente, 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"**.

DÉCIMA SEXTA.- PROCEDIMIENTO DE RESCISIÓN.- Para el caso de rescisión administrativa las partes convienen en someterse al siguiente procedimiento:

- 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 05 (cinco) días hábiles, a partir de la notificación de la comunicación de referencia.

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

10 de 13

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 llevé 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. P150753

- 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 contrato, deberá ser debidamente fundada, motivada y comunicada por escrito a "EL PROVEEDOR", dentro de los 15 (quince) días hábiles siguientes, al vencimiento del plazo señalado en el inciso a) de esta cláusula.

En el supuesto de que se rescinda el contrato "EL INSTITUTO" no procederá a la aplicación de penas convencionales ni su contabilización, para hacer efectiva la garantía de cumplimiento de contrato.

En caso de que "EL INSTITUTO" determine dar por rescindido el presente contrato, se deberá formular un finiquito 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 de que se determine la rescisión administrativa.

Si previamente a la determinación de dar por rescindido el contrato, "EL PROVEEDOR" entrega los Servicios, el procedimiento iniciado quedará sin efecto, previa aceptación y verificación de "EL INSTITUTO" por escrito, de que continúa vigente la necesidad de contar con los servicios y aplicando, en su caso, las penas convencionales correspondientes.

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

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

DÉCIMA SEPTIMA.- PROPIEDAD INTELECTUAL.- La información, los programas de cómputo, las bases de datos y los archivos generados en la Operación de los bienes Contratados, serán propiedad de "EL INSTITUTO", los cuales se conservarán en el Área solicitante receptoras de los bienes y sólo podrán ser utilizados por un tercero, con el consentimiento expreso de "EL INSTITUTO", y bajo las disposiciones de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.



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. P150753

DÉCIMA OCTAVA.- RESPONSABILIDAD LABORAL.- Los recursos humanos que reciban cada una de "LAS PARTES", para la ejecución del Presente Contrato quedarán bajo su absoluta responsabilidad jurídica y administrativa y no existirá relación laboral alguna entre éstos y la otra parte, por lo que en ningún caso se entenderán como patrones sustitutos o solidarios; quedando eximido de cualquier reclamación directa o indirecta que pudieran presentar los colaboradores o sus beneficiarios, ya sea del orden civil, laboral, mercantil, penal o de cualquier otra naturaleza jurídica, derivado de las disposiciones legales y demás ordenamientos en materia de trabajo y de seguridad social.

DÉCIMA NOVENA.- RESPONSABILIDAD CIVIL, CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR.- Ambas partes estarán exentas de toda responsabilidad civil por los daños y perjuicios que se puedan ocasionar en caso de incumplimiento total o parcial del presente contrato, derivado de caso fortuito o fuerza mayor, entendiéndose por esto a todo acontecimiento presente o futuro, ya sea fenómeno de la naturaleza o no, que esté fuera del dominio de la voluntad, que no pueda preverse o que aun previéndose no pueda evitarse, incluyendo la huelga de labores académicas y administrativas.

VIGÉSIMA.- MODIFICACIONES.- De conformidad con lo establecido en el artículo 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 presentar, 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.

VIGÉSIMA PRIMERA.- 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 de Presupuestal Previo"
- Anexo 2 (dos) "Anexo Técnico, Términos y Condiciones"
- Anexo 3 (tres) "Propuesta Técnico-Económica y Acta de Adjudicación"
- Anexo 4 (cuatro) "Formato para Póliza de Fianza de Cumplimiento"

VIGÉSIMA SEGUNDA.- 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, las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto Mexicano del Seguro Social vigentes, el Código Civil Federal, el Código Federal de Procedimientos Civiles, la Ley Federal de Procedimiento Administrativo y demás disposiciones administrativas aplicables en la materia.



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. P150753

VIGESIMA TERCERA.- JURISDICCIÓN.- Para la interpretación y cumplimiento de este instrumento, 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 13 de octubre de 2011.

**EL INSTITUTO”
INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL**

**“EL PROVEEDOR”
INSTITUTO MEXICANO DE
TELEMARKETING, S.C.**



ING. ALFONSO MEDINA ORTIZ
Representante Legal y Área Contratante



C. MARÍA EUGENIA DE LA PAZ AGUIRRE
Administrador Único

**TITULAR DE LA COORDINACIÓN DE
ATENCIÓN A QUEJAS Y ORIENTACIÓN AL
DERECHOHABIENTE**

**TITULAR DEL DEPARTAMENTO
ADMINISTRATIVO DE LA DIRECCIÓN
JURÍDICA**



LIC. OMAR DE LA TORRE DE LA MORA
Área Requiriente



C.P. HERIBERTO CARMONA RODRIGUEZ
Administrador del Contrato
y Área Técnica


RMOV/AFG/FMC/GFHL

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

13 de 13

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.

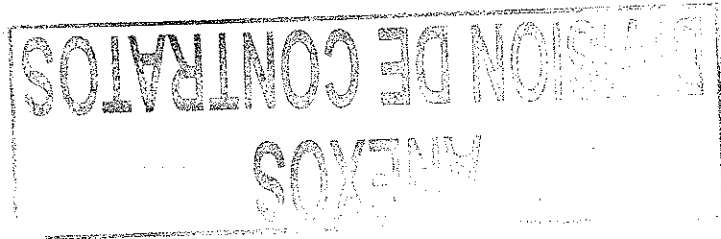


INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE DELEGACIONES
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES
Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

Contrato
No. P150753

ANEXO 1

“DICTAMEN DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL PREVIO”



EL PRESENTE ANEXO CONSTA DE 02 HOJAS INCLUYENDO ESTA CARÁTULA



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

FOLIO: 0000530013-2011

Dictamen de Inversión

X Dictamen de Gasto

Dependencia Solicitante: 09 Distrito Federal Nivel Central
099001 Ofnas Centrales -Reforma-
400000 Direccion Juridica

Concepto: OFICIO 1772, 07/09/2011, PARA LA ADJUDICACIÓN DEL CURSO DE CAPACITACIÓN PROYECCIÓN DE LA VOZ Y ACTITUD PARA INTERLOCUCIÓN TELEFÓNICA , PARA EL PERSONAL DE ATENCIÓN A QUEJAS Y ORIENTACIÓN AL DERECHOHABIENTE.

Fecha Elaboración: 07/09/2011

Total Comprometido (en pesos): \$ 74,500.00
Cuenta: 42060257 CUOTAS P/CAPACITACION EXTERNA Unidad de Información: 099001 Centro de Costos: 460000

Table with 12 columns (ENE to DIC) showing monthly commitment and available amounts. Total commitment for SEP is 74.5, and available for SEP is 486.6.

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.

ATENTAMENTE
Lic. Armando Rivera Téllez
Titular de la División de Presupuesto

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

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

Clave: 6170-009-001



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. P150753

ANEXO 2

“ANEXO TÉCNICO, TÉRMINOS Y CONDICIONES”

**ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS**

EL PRESENTE ANEXO CONSTA DE HOJAS 10 INCLUYENDO ESTA CARÁTULA



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
SEGURIDAD Y SOLIDARIDAD SOCIAL

DIRECCIÓN JURÍDICA
 COORDINACIÓN DE ATENCIÓN A QUEJAS Y ORIENTACIÓN AL DERECHOHABIENTE

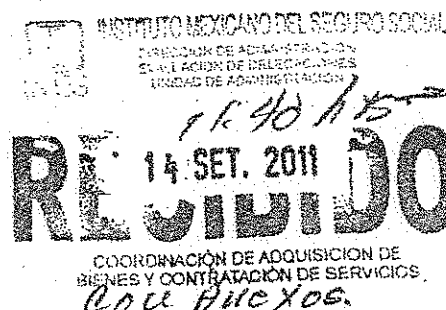
"2011, Año del Turismo en México"

México, D.F. a 8 de septiembre de 2011.

Oficio No. 0952174600/

1633

LIC. MARÍA ELENA MONDRAGÓN GALICIA
 Titular de la Coordinación de Adquisición de
 Bienes y Contratación de Servicios
 Presente



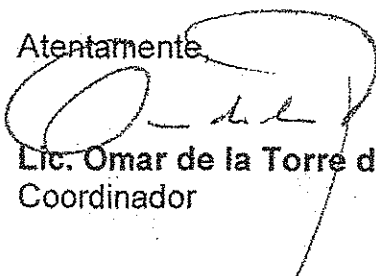
Esta Coordinación de Atención a Quejas y Orientación al Derechohabiente, dependiente normativamente de la Dirección Jurídica, solicita su apoyo para la contratación del curso de capacitación "Proyección de la voz y actitud para la interlocución telefónica", bajo el amparo del artículo 42 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios, para tal fin envío a usted en original la siguiente documentación:

- Anexo técnico
- Términos y Condiciones
- Criterios y Fundamento Legal
- Tres propuestas presentadas por diversos proveedores.

No omito mencionar, que el Dictamen de Disponibilidad Presupuestal Previo, lo remitirá el Departamento Administrativo de la Dirección Jurídica.

Sin otro particular, hago propicia la oportunidad para enviarle un cordial saludo.

Atentamente,


Lic. Omar de la Torre de la Mora
 Coordinador

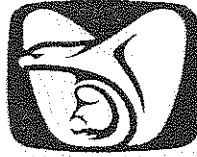
ANEXOS
DIVISION DE CONTRATACION

C.c.p. Lic. María Arizmendi González. Coordinadora Técnica de Orientación e Información. Presente.
 Lic. Jesús Cervantes López. Coordinador Técnico de Control y Mejora Continua de Procesos Jurídicos. Presente.
 Ing. Alfonso Medina Ortiz. Coordinador Técnico de Adquisición de Bienes de Inversión y Activos. Presente.
 Mtra. Alina Gómez Ramos. División de Difusión, Capacitación y Estudios. Presente.
 Heriberto Carmona Rodríguez. Titular del Departamento Administrativo. Presente.
 Lic. Valentín Méndez Ibáñez. Jefe de División de Contratación de Activos y Logística. Presente.

MAG/AGR/JEL/HCR/GPP/JJNF/DSGR

SEP 14 A 11:47

002979



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
"PROYECCIÓN DE LA VOZ Y ACTITUD PARA LA INTERLOCUCIÓN
TELEFÓNICA"**

JUSTIFICACIÓN

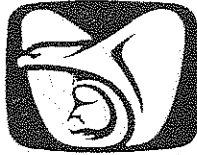
En la actualidad el conocimiento se produce y se renueva constantemente. Por esta razón, ya no bastan sólo unos años de formación para luego desempeñarse de por vida en alguna tarea. Hoy, se debe tener una actitud de formación y de aprendizaje permanente, además de estar alertas y atentos a la cantidad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

En este contexto, destaca la importancia del rol que juega la voz en los operadores que atienden telefónicamente a los derechohabientes, patrones, sujetos obligados y usuarios; al atender sus peticiones sobre trámites y servicios del Instituto. Los operadores requieren implementar y practicar ejercicios de voz para evitar una voz monótona, de volumen bajo, hablar muy rápido o muy bajo o unir palabras, no consigue mantener la atención de los solicitantes.

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 en el servicio.

Para ello, se requiere el aprendizaje de técnicas a través de las cuales los operadores telefónicos que tienen contacto con los derechohabientes, patrones, sujetos obligados y usuarios puedan desarrollar las habilidades necesarias para expresarse con mayor precisión, claridad y fluidez. Así como, para el manejo de conflictos o solicitantes "difíciles" que se presentan, a través de éste medio.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

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

Se requiere un curso dirigido a personal adscrito a la División de Orientación y Gestión de la Coordinación Técnica de Orientación e Información de la Coordinación de Atención a Quejas y Orientación al Derechohabiente

Modalidad: Curso presencial.

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

Participantes: Un total de 25, integrantes de la División de Orientación y Gestión

Desarrollo: los 25 participantes, se integrarán en tres grupos diarios, durante 6 días hábiles, de dos horas cada día; como se describe a continuación:

1. Un grupo de 8 personas de 09:00 a 11:00 horas.
2. Un grupo de 8 personas de 11:00 a 13:00 horas.
3. Un grupo de 9 personas de 13:00 a 15:00 horas.

Duración: 12 horas por grupo.

Lugar: Salas 1 y 2 ubicadas en la planta baja de Reforma 476; Col. Juárez, Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06600.

Fecha: del 7 al 14 de octubre de 2011.

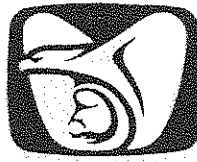
Recursos Humanos: Un instructor.

Perfil de Instructor: Deberá presentar el currículum, acompañado de documentos que acrediten su experiencia como instructor en cursos de servicio y atención telefónica al cliente.

Recursos materiales:

- ✓ El instructor deberá contar con Laptop, cable VGA para pantalla plana 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, para cada uno de los participantes, impreso y engargolado. El instructor lo deberá entregar el primer día del curso.
- ✓ Material didáctico indispensable para el desarrollo del curso, que se entregará a los participantes conforme se vaya desarrollando el mismo.
- ✓ Diploma de reconocimiento para cada uno de los participantes.
- ✓ Reporte final de áreas de oportunidad de los participantes.

Mecanismos de evaluación

El Administrador del Contrato, supervisará que el curso se imparta en tiempo y forma, para obtener los resultados establecidos.

DESARROLLO DEL CURSO**Objetivo general del curso**

Fortalecer y sensibilizar las habilidades de comunicación verbal del personal institucional que atiende a los derechohabientes, patrones, sujetos obligados y usuarios, a través de técnicas actualizadas y ejercicios prácticos del manejo adecuado de la voz, con el propósito de optimizar su desempeño a través de las interacciones telefónicas captadas en el Centro de Atención Telefónica del Instituto Mexicano del Seguro Social.

Resultados esperados

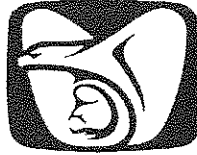
Al término del curso, los participantes deberán contar con:

- Claridad en el tono y volumen de la voz.
- El hábito de la buena respiración.
- Calidad en la modulación de la voz

Mediante la identificación de:

1. Los mecanismos y ejercicios de la respiración.
2. Ejercicios para la modulación de la voz.
3. Inflexión de la voz: tono, tiempo y ritmo.
4. Manejo adecuado del volumen de voz.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS 3/4



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

INVERSIÓN REQUERIDA

- Cotizar tres grupos diarios de dos horas cada uno, durante 6 días hábiles, integrados de la siguiente manera:
 - Dos grupos de 8 participantes cada uno.
 - Un grupo de 9 participantes.
- Total: 36 horas por los tres grupos.

**NOTA: Favor de dirigir las propuestas a nombre de:
INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
PRESENTE**



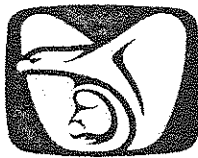
HERIBERTO CARMONA RODRÍGUEZ
TITULAR DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO
DE LA DIRECCIÓN JURÍDICA



FECHA DE EMISIÓN

7 DE SEPTIEMBRE DEL 2011

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

**INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL****DIRECCIÓN JURÍDICA****Coordinación de Atención a Quejas y Orientación al Derechohabiente****TÉRMINOS Y CONDICIONES
PARA LA CONTRATACIÓN DEL CURSO DE CAPACITACIÓN
"PROYECCIÓN DE LA VOZ Y ACTITUD PARA LA INTERLOCUCIÓN TELEFÓNICA"**

VIGENCIA DEL CONTRATO. La vigencia se establecerá a partir de la firma del contrato hasta el 31 de diciembre del año 2011.

LUGAR: El curso se realizará en las salas 1 y 2 de las instalaciones del Instituto Mexicano del Seguro Social, en Paseo de la Reforma No. 476, Col. Juárez, C.P. 06600, Delegación Cuauhtémoc.

FECHA. El curso se impartirá del 7 al 14 de octubre de 2011.

PLAZO Y CONDICIONES DE ENTREGA. El curso inicia el 7 de octubre y concluye el 14 de octubre del actual, está dirigido a personal de la Coordinación de Atención a Quejas y Orientación al Derechohabiente, de acuerdo al programa establecido en el anexo técnico, durante 6 días hábiles, de dos horas cada día por cada grupo, dando un total de 36 horas, como se describe a continuación:

1. Un grupo de 8 personas de 09:00 a 11:00 horas.
2. Un grupo de 8 personas de 11:00 a 13:00 horas.
3. Un grupo de 9 personas de 13:00 a 15:00 horas.

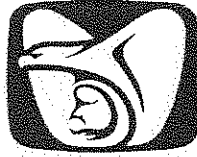
CONSTANCIA DE ENTREGA. La recepción del servicio la validará y certificará la Coordinación de Atención a Quejas y Orientación al Derechohabiente, quedando en poder de la Coordinación citada la evidencia documental de la contratación.

Dentro del período en que se desarrolla el servicio, la Dirección Jurídica a través del Departamento Administrativo, levantará un acta, mediante la cual se hará constar el cumplimiento de la impartición del curso.

La Coordinación de Atención a Quejas y Orientación al Derechohabiente, enviará un oficio a la División de Contratos y Apoyo Técnico, dependiente 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 Pago de Trámite de Erogaciones, dependiente de la Coordinación de Contabilidad y Trámite de Erogaciones.

MECANISMOS DE COMPROBACIÓN, SUPERVISIÓN Y VERIFICACIÓN. Como se menciona en el Anexo Técnico, en el apartado denominado Mecanismos de evaluación, el Administrador del Contrato, supervisará que el curso se imparta en tiempo y forma, para obtener los resultados establecidos.

ANEXOS**DIVISION DE CONTRATOS 1/2**

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

PLAZO Y CONDICIONES DE PAGO DEL SERVICIO. El pago se realizará en una sola exhibición mediante transferencia electrónica de fondos, a través del esquema electrónico interbancario que el Instituto Mexicano del Seguro Social tiene en operación, a menos que el proveedor acredite en forma fehaciente la imposibilidad para ello, para lo cual se insertará en el contrato la siguiente leyenda:

- *El proveedor acepta que el IMSS le efectúe el Pago a través de la transferencia electrónica (de acuerdo a los datos del proveedor al que se le adjudique).*

El pago se realizará a los 20 (veinte) días naturales posteriores a aquel en el que el proveedor presente en la División de Trámite de Erogaciones 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 bienes entregados, número de proveedor, número de contrato y número de fianza.

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 el proveedor deberá anexar copia del contrato respectivo.

GARANTIA DE PRESTACION DE SERVICIO. El proveedor seleccionado deberá presentar la fianza correspondiente al 10% (diez por ciento) del monto del contrato, sin incluir el IVA y sin exceder de un plazo de 10 días naturales contados a partir de la fecha de la firma del contrato respectivo, garantizando con ello la prestación del servicio.

PENAS CONVENCIONALES POR ATRASO. El Instituto Mexicano del Seguro Social, aplicará una pena convencional por cada día de atraso en la entrega de los bienes o servicio, por el equivalente a 2.5 %, sobre el valor total de lo incumplido, sin incluir el IVA.

RESPONSABLE DE LA ADMINISTRACIÓN DEL CONTRATO. El responsable de la administración del contrato, es **HERIBERTO CARMONA RODRÍGUEZ** Titular del Departamento Administrativo de la Dirección Jurídica. Así como, de asistir al evento de adjudicación directa.


HERIBERTO CARMONA RODRÍGUEZ
TITULAR DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO
DE LA DIRECCIÓN JURÍDICA

FECHA DE EMISIÓN

7 DE SEPTIEMBRE DEL 2011

ANEXOS

2/2

DIVISION DE CONTRATOS

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

DIRECCIÓN JURÍDICA

COORDINACIÓN DE ATENCIÓN A QUEJAS Y ORIENTACIÓN AL DERECHOHABIENTE

**CRITERIOS QUE SUSTENTAN LA CONTRATACIÓN DEL CURSO DE CAPACITACIÓN
"PROYECCIÓN DE LA VOZ Y ACTITUD PARA LA INTERLOCUCIÓN TELEFÓNICA"**

Explica los criterios de economía, eficacia, eficiencia, imparcialidad y honradez, que dan sustento al procedimiento de adjudicación directa para llevar a cabo el curso de capacitación "PROYECCIÓN DE LA VOZ Y ACTITUD PARA LA INTERLOCUCIÓN TELEFÓNICA", dirigido a trabajadores de la División de Orientación y Gestión de la Coordinación Técnica de Orientación e Información dependiente de la Coordinación de Atención a Quejas y Orientación al Derechohabiente, de Nivel Central.

Para ello hemos establecido comunicación con diversas Instituciones de educación superior; y empresas especializadas en cursos de capacitación dirigidos a este sector y grupos específicos.

Este curso se llevará a cabo en las instalaciones de las oficinas centrales del Instituto Mexicano del Seguro Social ubicadas en Paseo de la Reforma No. 476, Col. Juárez, C.P. 06600, Delegación Cuauhtémoc.

FUNDAMENTO LEGAL

Artículo 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Artículo 42 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

ANTECEDENTES

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 en el servicio.

ECONOMÍA

Al respecto, se tomó la decisión de solicitar cotizaciones a tres proveedores externos que cuentan con la capacidad de respuesta inmediata para prestar este servicio, con base en lo estipulado en el artículo 40 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público "las dependencias y entidades, bajo su responsabilidad podrán optar por no llevar a cabo el procedimiento de licitación pública y celebrar contratos a través de los procedimientos de invitación a cuando menos tres personas o de adjudicación directa", por lo que se cotizaron los servicios de tres instituciones educativas dentro del Distrito Federal.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS
13

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

DIRECCIÓN JURÍDICA

COORDINACIÓN DE ATENCIÓN A QUEJAS Y ORIENTACIÓN AL DERECHOHABIENTE

Los tres proveedores considerados fueron:

- Asesoría y Turismo, S. C.
- Marco Tulio Bustamante Contreras
- Instituto Mexicano de Telemarketing, S. C.

Los tres presentaron su cotización en función de lo requerido por esta Coordinación, que se refiere a las necesidades de capacitar al personal que orienta, gestiona y atiende las peticiones de los derechohabientes, para sensibilizarlos en cuanto a la importancia de brindar un servicio y atención de calidad, con calidez.

A continuación se presenta un cuadro con las cotizaciones presentadas por los tres proveedores:

PARTICIPANTE	COSTO	COSTO TOTAL IVA incluido
Asesoría y Turismo, S.C.	\$ 72,000.00	\$ 83,520.00
Marco Tulio Bustamante Contreras	\$ 66,600.00	\$ 77,256.00
Instituto Mexicano de Telemarketing, S. C.	\$ 64,000.00	\$ 74,240.00

Como se observa en el cuadro comparativo, hay una diferencia de precios entre los proveedores relevante. De los cuales, el **Instituto Mexicano de Telemarketing, S. C.** es el que presenta el costo más bajo, sin demérito de la calidad de sus servicios; por tanto, se considera conveniente celebrar contrato con esta empresa y se descarta el proceso de licitación pública, ya que se trata de un servicio que no excede los montos autorizados en el Presupuesto de Egresos de la Federación y de acuerdo con lo estipulado en el Artículo 42 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

EFICACIA


Esta contratación se ajusta a los criterios del Programa de Austeridad del Instituto ya que el **Instituto Mexicano de Telemarketing, S. C.**, cuenta con la experiencia y solidez necesarias para el desarrollo del curso, logrando con ello la eficiencia en el servicio.

Este curso redundará en beneficio de los procesos y trámites establecidos en la Coordinación de Atención a Quejas y Orientación al Derechohabiente.

EFICIENCIA

El **Instituto Mexicano de Telemarketing, S. C.**, garantiza la eficiencia en el servicio que otorga, ya que a lo largo de los años de existencia de esta empresa se confirma la calidad de sus sistemas y programas de enseñanza.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATACIONES



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

DIRECCIÓN JURÍDICA

COORDINACIÓN DE ATENCIÓN A QUEJAS Y ORIENTACIÓN AL DERECHOHABIENTE

IMPARCIALIDAD

Como ya se expresó anteriormente el Instituto Mexicano de Telemarketing, S. C., es quien resulta ser el proveedor que reúne las especificaciones idóneas para llevar a cabo el curso de capacitación previsto, por presentar excelentes condiciones económicas y cubrir las necesidades del Instituto. Por lo antes indicado, se optó por la adjudicación directa a este proveedor con base en el artículo 40 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público; considerando que se justifica plenamente el fundamento de imparcialidad, ya que esta resolución fue con estricto apego a derecho, a la transparencia del procedimiento y como se demostró en el cuadro comparativo de cotizaciones, el mejor costo para el Instituto.

HONRADEZ

Se realiza con la probidad requerida por la Ley en su artículo 40, que la contratación se apega a la normatividad vigente, sin acceder a intereses diferentes que no fueran justificables, al amparo de las leyes aplicables, acreditándose así la honradez en el proceso.


HERIBERTO CARMONA RODRÍGUEZ
TITULAR DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO
DE LA DIRECCIÓN JURÍDICA

FECHA DE EMISIÓN

7 DE SEPTIEMBRE DEL 2011

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATACION



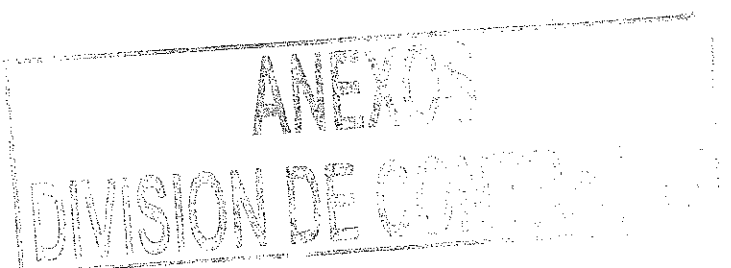
INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE DELEGACIONES
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES
Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

Contrato
No. P150753

ANEXO 3

“PROPUESTA TÉCNICO-ECONÓMICA Y ACTA DE ADJUDICACIÓN”

EL PRESENTE ANEXO CONSTA DE 10 HOJAS INCLUYENDO ESTA CARÁTULA



Propuesta de Servicios de Capacitación y Desarrollo Humano
Para:

Instituto Mexicano del Seguro Social

Plan de Capacitación para ejecutivos de atención telefónica

6 Septiembre 2011



Para: *Instituto Mexicano del Seguro Social*

Gabriel Mancera 835
Col. Del Valle
Benito Juárez, México D.F.
C.P. 03100
www.imt.com.mx

Preparada por: *Lourdes Delgado*
Coordinadora de Formación y Desarrollo
Instituto Mexicano de Telemarketing SC
l.delgado@imt.com.mx
5340 2290 ext.3000

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATACION
PREP. 10/09/11
12630

Introducción

El Instituto Mexicano de Teleservicios (IMT) agradece la oportunidad de presentar la siguiente propuesta de servicios de formación y desarrollo. Esta propuesta es de carácter preliminar por lo que se podrán realizar los cambios y adecuaciones necesarios con el objeto de cumplir al 100% con las necesidades y expectativas de **IMSS**

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Se requiere un curso dirigido a personal adscrito a la División de Orientación y Gestión de la Coordinación Técnica de Orientación e Información de la Coordinación de Atención a Quejas y Orientación al Derechohabiente

Modalidad:

Curso presencial.

Metodología:

El proceso de enseñanza aprendizaje a utilizar: distribución teórica 40% y distribución práctica 60%.

Participantes:

Un total de 25, integrantes de la División de Orientación y Gestión

Desarrollo:

Los 25 participantes, se integrarán en tres grupos diarios, durante 6 días hábiles, de dos horas cada día; como se describe a continuación:

1. Un grupo de 8 personas de 09:00 a 11:00 horas.
2. Un grupo de 8 personas de 11:00 a 13:00 horas.
3. Un grupo de 9 personas de 13:00 a 15:00 horas.

Duración:

12 horas por grupo.

ANEXOS

DIVISION DE CONTRATACION

Lugar:

Salas 1 y 2 ubicada en la planta baja de Reforma 476; Col. Juárez, Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06600.

Fecha:

Del 7 al 14 de Octubre de 2011

Recursos Humanos:

Un instructor.

Perfil de Instructor:

Se adjunta

Recursos materiales:

- ✓ El instructor deberá contar con Laptop, cable VGA para pantalla plana 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.

Entregables:

- ✓ Manual integrado por los contenidos del curso, para cada uno de los participantes, impreso y engargolado. El instructor lo deberá entregar el primer día del curso.
- ✓ Material didáctico indispensable para el desarrollo del curso, que se entregará a los participantes conforme se vaya desarrollando el mismo.
- ✓ Diploma de reconocimiento para cada uno de los participantes.
- ✓ Reporte final de áreas de oportunidad de los participantes.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

Mecanismos de evaluación:

Por parte del IMT aplica evaluación del Instructor para mejora continua

DESARROLLO DEL CURSO

Objetivo general del curso

Fortalecer y sensibilizar las habilidades de comunicación verbal del personal institucional que atiende a los derechohabientes, patrones, sujetos obligados y usuarios, a través de técnicas actualizadas y ejercicios prácticos del manejo adecuado de la voz, con el propósito de optimizar su desempeño a través de las interacciones telefónicas captadas en el Centro de Atención Telefónica del Instituto Mexicano del Seguro Social.

Resultados esperados

Al término del curso, los participantes deberán contar con:

- Claridad en el tono y volumen de la voz.
- El hábito de la buena respiración.
- Calidad en la modulación de la voz

Mediante la identificación de:

1. Los mecanismos y ejercicios de la respiración.
2. Ejercicios para la modulación de la voz.
3. Inflexión de la voz: tono, tiempo y ritmo.
4. Manejo adecuado del volumen de voz.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

“Proyección de la Voz y Actitud para la Interlocución Telefónica”

1. Introducción y Enfoque

- La expresión oral: La voz, el habla.
- La actitud: El yo interior.
- La posición corporal y la presencia.

2. Proceso de la Fonación.

- Respiración diafragmática.
- Emisión y proyección de voz.
- Colocación de voz.
- Dicción.
- Redacción oral y discurso.
- Entorno, expresión y actitud.

3. Proceso de la Crítica.

- Características y cualidades de la voz.
- Recursos de la expresión oral.
- Retórica de la imagen del interlocutor telefónico: Códices.

4. Prácticas de Inter-locución.

- El arte de la conversación telefónica (Funcional – Personalizada e Interpersonal).
- Actitud de servicio.
- Arte de escuchar (Empatía).
- Arte de preguntar.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

Inversión requerida

La inversión del curso es de acuerdo a su duración:

Curso	Duración	Precio	Grupo
<i>"Proyección de la voz y actitud para la Interlocución Telefónica"</i>	12 horas		
<i>Para 25 personas dividido en tres grupos</i>	36 horas	\$64,000.00	Dos grupos con 8 personas el tercero de 9 personas
<i>I.V.A.</i>		\$10,240.00	
<i>Total</i>		\$74,240.00	

- Tres grupos diarios de dos horas cada uno, durante 6 días hábiles, integrados por 8, 8 y 9 participantes respectivamente.
- Total: 36 horas por los tres grupos.

En caso de requerir ajustes o mayor información estoy a sus órdenes.

Atentamente

(Handwritten signature)
Lourdes Delgado
 Coordinadora de Formación y Desarrollo
 Instituto Mexicano de Telemarketing SC
l.delgado@imt.com.mx
 5340 2290 ext.3000

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
COORDINACIÓN TÉCNICA DE ADQUISICIÓN DE BIENES DE INVERSIÓN Y ACTIVOS
DIVISIÓN DE CONTRATACIÓN DE ACTIVOS Y LOGÍSTICA

PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN DIRECTA NACIONAL NO. AA-019GYR019-N90-2011
AL AMPARO DEL ART. 42 DE LA LAASSP

ACTA DEL PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN DIRECTA NO. AA-019GYR019-N90-2011, QUE EFECTÚA LA DIVISIÓN DE CONTRATACIÓN DE ACTIVOS Y LOGÍSTICA, PARA CONTRATAR EL SERVICIO DE CURSO DE CAPACITACIÓN DENOMINADO "PROYECCIÓN DE LA VOZ Y ACTITUD PARA LA INTERLOCUCIÓN TELEFÓNICA." CON LA PERSONA MORAL INSTITUTO MEXICANO DE TELEMARKETING, S.C., LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO SE PROPORCIONARÁ A PARTIR DEL 7 AL 14 DE OCTUBRE DE 2011.

ANTECEDENTES

PRIMERO.- MEDIANTE OFICIO NO. 0952174600/1633/N.I.2979 DE FECHA 14 DE SEPTIEMBRE DE DOS MIL ONCE, EL LIC. OMAR DE LA TORRE DE LA MORA, TITULAR DE LA COORDINACIÓN DE ATENCIÓN A QUEJAS Y ORIENTACIÓN AL DERECHOHABIENTE, DEPENDIENTE DE LA DIRECCIÓN JURÍDICA, SOLICITÓ LA CONTRATACIÓN DE ESTE SERVICIO, ADJUNTANDO PARA ELLO:

- ANEXO TÉCNICO,
- TÉRMINOS Y CONDICIONES
- CRITERIOS DE CONFORMIDAD CON EL ARTÍCULO 40 DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO
- TRES PROPUESTAS ECONÓMICAS.
- DICTAMEN DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL PREVIO NÚMERO 0000530013-2011

SEGUNDO.- CON FUNDAMENTO EN EL ARTÍCULO 134 DE LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS Y LOS ARTÍCULOS, 26 FRACCIÓN III, 40, 42 Y 45, DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO, SE LLEVA A CABO LA PRESENTE ADJUDICACIÓN DIRECTA No. AA-019GYR019-N90-2011.

TERCERO.- CON FUNDAMENTO EN EL NUMERAL 18 DE LAS POLÍTICAS, BASES Y LINEAMIENTOS EN MATERIA DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS, SE INVITÓ AL ÓRGANO INTERNO DE CONTROL DE ESTE INSTITUTO A ENVIAR UN REPRESENTANTE PARA ASISTIR A ESTE EVENTO.

DESARROLLO DEL EVENTO

PRIMERO.- EN LA CIUDAD DE MEXICO, D.F., SIENDO LAS DOCE HORAS DEL DÍA VEINTIOCHO DE SEPTIEMBRE DE DOS MIL ONCE, SE REUNIERON EN LA SALA DE JUNTAS DE LA DIVISIÓN DE CONTRATACIÓN DE ACTIVOS Y LOGÍSTICA, SITA EN LA CALLE DE DURANGO No. 291, QUINTO PISO, COLONIA ROMA, DELEGACIÓN CUAUHTÉMOC, C.P. 06700, MÉXICO, D.F., EL LIC. VALENTÍN MÉNDEZ IBAÑEZ, 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, QUIEN PRESIDE ESTE EVENTO CON FUNDAMENTO EN EL NUMERAL 33 FRACCIÓN I DE LAS POLÍTICAS, BASES Y LINEAMIENTOS EN MATERIA DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS, Y LOS SERVIDORES PÚBLICOS QUE AL FINAL SE ENLISTAN, SUSCRIBEN Y FIRMAN CON OBJETO DE LLEVAR A CABO EL PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN DIRECTA NO. AA-019GYR019-N90-2011

SEGUNDO.- CON FUNDAMENTO EN EL ARTÍCULO 42 DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO Y UNA VEZ ANALIZADAS LAS PROPUESTAS ECONÓMICAS DE LAS EMPRESAS OFERENTES, A FIN DE QUE OFERTEN



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

PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN DIRECTA NACIONAL NO. AA-019GYR019-N90-2011
AL AMPARO DEL ART. 42 DE LA LAASSP

PRECIOS ACEPTABLES PARA EL INSTITUTO, VERIFICANDO QUE EL IMPORTE OFERTADO SE ENCUENTRA DENTRO DEL DICTAMEN DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL AUTORIZADO Y CON LA FINALIDAD DE ASEGURAR LAS MEJORES CONDICIONES DISPONIBLES EN CUANTO A PRECIO, CALIDAD, FINANCIAMIENTO, OPORTUNIDAD Y DEMÁS CIRCUNSTANCIAS PERTINENTES PARA EL ESTADO, SE DETERMINA ADJUDICAR A LA PERSONA MORAL **INSTITUTO MEXICANO DE TELEMARKETING, S.C.**, DE LA SIGUIENTE FORMA:-----

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	PARTICIPANTES	DURACIÓN	IMPORTE (M.N.)
CURSO DE CAPACITACIÓN DENOMINADO "PROYECCIÓN DE LA VOZ Y ACTITUD PARA LA INTERLOCUCIÓN TELEFÓNICA."	25 PERSONAS	36 HRS	\$64,000.00
		SUBTOTAL	\$64,000.00
		IVA	\$10,240.00
		TOTAL	\$74,240.00

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 IMPORTE TOTAL A EJERCER DURANTE LA VIGENCIA DEL CONTRATO ES DE \$64,000.00 (SESENTA Y CUATRO MIL PESOS 00/100 M.N.), MÁS EL IMPUESTO AL VALOR AGREGADO. -----

CUARTO.- CON FUNDAMENTO EN EL ARTÍCULO 46, PRIMER PÁRRAFO, DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO, LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE CURSO DE CAPACITACIÓN DENOMINADO "PROYECCIÓN DE LA VOZ Y ACTITUD PARA LA INTERLOCUCIÓN TELEFÓNICA.", SERÁ A PARTIR DEL 7 AL 14 DE OCTUBRE DE 2011.-

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

SEXTO.- CON FUNDAMENTO EN EL ARTÍCULO 45 DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO, 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 DE LA PERSONA MORAL ADJUDICADA, QUE PREVIO A LA FIRMA DEL CONTRATO DEBERÁ ENTREGAR COPIA Y PRESENTAR ORIGINAL PARA COTEJO DE LOS SIGUIENTES DOCUMENTOS EN LA DIVISIÓN DE CONTRATOS: -----

- ACTA CONSTITUTIVA Y MODIFICACIONES A LA MISMA.
- COMPROBANTE DE DOMICILIO FISCAL.
- PODER NOTARIAL DEL REPRESENTANTE LEGAL.
- IDENTIFICACIÓN OFICIAL DEL REPRESENTANTE LEGAL.

[Handwritten Signature]

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 CONTRATACION DE SERVICIOS
COORDINACIÓN TÉCNICA DE ADQUISICIÓN DE BIENES DE INVERSIÓN Y ACTIVOS
DIVISIÓN DE CONTRATACIÓN DE ACTIVOS Y LOGÍSTICA

PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN DIRECTA NACIONAL NO. AA-019GYR019-N90-2011
AL AMPARO DEL ART. 42 DE LA LAASSP

- 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.
- DOCUMENTO MEMBRETADO DE LA PERSONA EN LA CUAL MANIFIESTE 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 DE ACUERDO A LO PREVISTO EN EL ARTÍCULO 32D, DEL CÓDIGO FISCAL DE LA FEDERACIÓN, ASÍ COMO A LA RESOLUCIÓN MISCELÁNEA FISCAL 2010, PUBLICADA EN EL D.O.F., EL 11 DE JUNIO DE 2010.

OCTAVO.- CON FUNDAMENTO EN EL ARTÍCULO 46 DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO, 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, DELEGACIÓN CUAUHTÉMOC, C.P. 06700, MÉXICO, D.F.

CIERRE DEL ACTA

NO EXISTIENDO OTRO ASUNTO QUE TRATAR, SE DA POR TERMINADO EL PRESENTE ACTO DE ADJUDICACIÓN NO. AA-019GYR019-N90-2011 A LAS DOCE HORAS CON TREINTA MINUTOS, DEL DÍA DE SU FECHA DE INICIO, PROCEDIENDO AL CIERRE DE LA PRESENTE ACTA, 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 PARTICIPANTE:

PROVEEDOR	REPRESENTANTE
INSTITUTO MEXICANO DE TELEMARKETING, S.C.	 MARÍA DE LOURDES DELGADO RAMÍREZ

POR EL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL:

TITULAR DE LA DIVISIÓN DE CONTRATACIÓN DE ACTIVOS Y LOGÍSTICA	 VALENTÍN MÉNDEZ IBÁÑEZ
REPRESENTANTE DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA DIRECCIÓN JURÍDICA	 JOSÉ DE JESÚS NOYOLA FUENTES
REPRESENTANTE DE LA COORDINACIÓN DE ATENCIÓN Y QUEJAS AL DERECHOHABIENTE	 GUADALUPE PRIMO PÉREZ

ELABORÓ MLM
 REVISÓ VMI

DIVISION DE CONTRATACION DE ACTIVOS Y LOGISTICA



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. P150753

ANEXO 4

“FORMATO PARA PÓLIZA DE FIANZA DE CUMPLIMIENTO”

EL PRESENTE ANEXO CONSTA DE HOJAS 02 INCLUYENDO ESTA CARÁTULA

FORMATO PARA FIANZA DE CUMPLIMIENTO DE CONTRATO

(NOMBRE DE LA AFIANZADORA), EN EJERCICIO DE LA AUTORIZACIÓN QUE LE OTORGÓ EL GOBIERNO FEDERAL, POR CONDUCTO DE LA SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO, EN LOS TÉRMINOS DE LOS ARTÍCULOS 5° Y 6° DE LA LEY FEDERAL DE INSTITUCIONES DE FIANZAS, SE CONSTITUYE FIADORA POR LA SUMA DE: (ANOTAR EL IMPORTE QUE PROCEDA DEPENDIENDO DEL PORCENTAJE AL CONTRATO SIN INCLUIR EL IVA.)

ANTE: EL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL, PARA GARANTIZAR POR (nombre o denominación social de la empresa), CON DOMICILIO EN (domicilio de la empresa), EL FIEL Y EXACTO CUMPLIMIENTO DE TODAS Y CADA UNA DE LAS OBLIGACIONES A SU CARGO, DERIVADAS DEL CONTRATO DE (especificar que tipo de contrato, si es de adquisición, prestación de servicio, etc) NÚMERO (número de contrato) DE FECHA (fecha de suscripción), QUE SE ADJUDICÓ A DICHA EMPRESA CON MOTIVO DEL (especificar el procedimiento de contratación que se llevó a cabo, licitación pública, invitación a cuando menos tres personas, adjudicación directa, y en su caso, el número de ésta), RELATIVO A (objeto del contrato); LA PRESENTE FIANZA, TENDRÁ UNA VIGENCIA DE (se deberá insertar el lapso de vigencia que se haya establecido en el contrato), CONTADOS A PARTIR DE LA SUSCRIPCIÓN DEL CONTRATO, ASÍ COMO DURANTE LA SUBSTANCIACIÓN DE TODOS LOS RECURSOS Y MEDIOS DE DEFENSA LEGALES QUE, EN SU CASO, SEAN INTERPUESTOS POR CUALQUIERA DE LAS PARTES Y HASTA QUE SE DICTE LA RESOLUCIÓN DEFINITIVA POR AUTORIDAD COMPETENTE; AFIANZADORA (especificar la institución afianzadora que expide la garantía), EXPRESAMENTE SE OBLIGA A PAGAR AL INSTITUTO LA CANTIDAD GARANTIZADA O LA PARTE PROPORCIONAL DE LA MISMA, POSTERIORMENTE A QUE SE LE HAYAN APLICADO AL (proveedor, prestador de servicio, etc.) LA TOTALIDAD DE LAS PENAS CONVENCIONALES ESTABLECIDAS EN LA CLÁUSULA (número de cláusula del contrato en que se estipulen las penas convencionales que en su caso deba pagar el fiado) DEL CONTRATO DE REFERENCIA, MISMAS QUE NO PODRÁN SER SUPERIORES A LA SUMA QUE SE AFIANZA Y/O POR CUALQUIER OTRO INCUMPLIMIENTO EN QUE INCURRA EL FIADO, ASÍ MISMO, LA PRESENTE GARANTÍA SOLO PODRÁ SER CANCELADA A SOLICITUD EXPRESA Y PREVIA AUTORIZACIÓN POR ESCRITO DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL; AFIANZADORA (especificar la institución afianzadora que expide la garantía), EXPRESAMENTE CONSIENTE: A) QUE LA PRESENTE FIANZA SE OTORGA DE CONFORMIDAD CON LO ESTIPULADO EN EL CONTRATO ARRIBA INDICADO; B) QUE EN CASO DE INCUMPLIMIENTO POR PARTE DEL (proveedor, prestador de servicio, etc.), A CUALQUIERA DE LAS OBLIGACIONES CONTENIDAS EN EL CONTRATO, EL INSTITUTO PODRÁ PRESENTAR RECLAMACIÓN DE LA MISMA DENTRO DEL PERIODO DE VIGENCIA ESTABLECIDO EN EL MISMO, E INCLUSO, DENTRO DEL PLAZO DE DIEZ MESES, CONTADOS A PARTIR DEL DÍA SIGUIENTE EN QUE CONCLUYA LA VIGENCIA DEL CONTRATO, O BIEN, A PARTIR DEL DÍA SIGUIENTE EN QUE EL INSTITUTO NOTIFIQUE POR ESCRITO AL (proveedor, prestador de servicio, etc.), LA RESCISIÓN DEL INSTRUMENTO JURÍDICO; C) QUE PAGARÁ AL INSTITUTO LA CANTIDAD GARANTIZADA O LA PARTE PROPORCIONAL DE LA MISMA, POSTERIORMENTE A QUE SE LE HAYAN APLICADO AL (proveedor, prestador de servicio, etc.) LA TOTALIDAD DE LAS PENAS CONVENCIONALES ESTABLECIDAS EN LA CLÁUSULA (número de cláusula del contrato en que se estipulen las penas convencionales que en su caso deba pagar el fiado) DEL CONTRATO DE REFERENCIA, MISMAS QUE NO PODRÁN SER SUPERIORES A LA SUMA QUE SE AFIANZA Y/O POR CUALQUIER OTRO INCUMPLIMIENTO EN QUE INCURRA EL FIADO; D) QUE LA FIANZA SOLO PODRÁ SER CANCELADA A SOLICITUD EXPRESA Y PREVIA AUTORIZACIÓN POR ESCRITO DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL; E) QUE DA SU CONSENTIMIENTO AL INSTITUTO EN LO REFERENTE AL ARTÍCULO 119 DE LA LEY FEDERAL DE INSTITUCIONES DE FIANZAS PARA EL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES QUE SE AFIANZAN; F) QUE SI ES PRORROGADO EL PLAZO ESTABLECIDO PARA EL CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO, O EXISTA ESPERA, LA VIGENCIA DE ESTA FIANZA QUEDARÁ AUTOMÁTICAMENTE PRORROGADA EN CONCORDANCIA CON DICHA PRORROGA O ESPERA; G) QUE LA FIANZA CONTINUARÁ VIGENTE DURANTE LA SUBSTANCIACIÓN DE TODOS LOS RECURSOS Y MEDIOS DE DEFENSA LEGALES QUE, EN SU CASO, SEAN INTERPUESTOS POR CUALQUIERA DE LAS PARTES, HASTA QUE SE DICTE LA RESOLUCIÓN DEFINITIVA POR AUTORIDAD COMPETENTE, AFIANZADORA (especificar la institución afianzadora que expide la garantía), ADMITE EXPRESAMENTE SOMETERSE INDISTINTAMENTE, Y A ELECCIÓN DEL BENEFICIARIO, A CUALESQUIERA DE LOS PROCEDIMIENTOS LEGALES ESTABLECIDOS EN LOS ARTÍCULOS 93 Y/O 94 DE LA LEY FEDERAL DE INSTITUCIONES DE FIANZAS EN VIGOR O, EN SU CASO, A TRAVÉS DEL PROCEDIMIENTO QUE ESTABLECE EL ARTÍCULO 63 DE LA LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS VIGENTE. FIN DE TEXTO.

ANEXOS

FIANZA DE CUMPLIMIENTO DE CONTRATO