



INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
 INSURGENTES SUR 452, COL. ROMA SUR, DELEG. CUAUHTÉMOC, C.P. 06760, TELEFONO 52 65 74 00 EXT. 7611  
 CONTRATO- PEDIDO

STPS  
 SECRETARÍA DEL TRABAJO  
 Y PREVISIÓN SOCIAL



NO. DE SOLICITUD: 10001004	FECHA DE CELEBRACIÓN AÑO: 2015 MES: 09 DIA: 28	VIGENCIA DEL: 28.09.2015 AL: 23.11.2015	PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN: ADJUDICACIÓN DIRECTA FUNDAMENTO LEGAL: ART 42 DE LA LAASSP	NO. DE PEDIDO: 4500000780
-------------------------------	---	---	---	------------------------------

PROVEEDOR: 100002285 ICM CONSULTORÍA Y CAPACITACIÓN INTEGRAL S.C.  
 DOMICILIO: INSURGENTES SUR NO. 1863 301-B, COL. GUADALUPE INN, ALVARO OBREGÓN C.P. 01020 D.F.  
 R.F.C.: ICC120521GT7

LUGAR DE PRESTACION DEL SERVICIO: INSTALACIONES DEL INSTITUTO FONACOT, SITA EN INSURGENTES SUR # 452, ROMA SUR, DELEG. CUAUHTÉMOC, C.P. 06760

GARANTÍA DEL SERVICIO: FECHA DE LA PRESTACION DEL SERVICIO: 28.09.2015 AL 23.11.2015  
 GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO: SI ( X ) NO ( ) MONTO: 17,500.00

NO	PARTIDA	DESCRIPCIÓN DE LOS BIENES/SERVICIOS	CANTIDAD	UNIDAD	MONTO UNITARIO	MONTO TOTAL
01	33401	" SERVICIO DE CAPACITACIÓN PARA LA IMPARTICIÓN DEL CURSO "PROGRAMA ESPECIAL DE COBRANZA PARA COORDINADORES"	1	SER	175,000.00	175,000.00

**QUE COMPRENDE:** Capacitación para la impartición del programa especial de cobranza para coordinadores, dicho servicio proporcionará al personal de la Subdirección General de Recuperación de Cartera. Su representada deberá proporcionar un temario que contemple lo siguiente:

**E-Learning: Módulo Introductorio dividido en 5 niveles:**

**Nivel I: Introducción.-** Qué es un paradigma, El Nuevo Paradigma en la Cobranza Moderna, Cobrador vs Asesor, El Perfil del Deudor, Modelo de la llamada/conversación en cobranza y El Protocolo en la Cobranza.

**Nivel II: Escuchar y Preguntar: Las Claves para obtener información.-** El contacto inicial con el cliente, Determinar la situación del cliente para orientar la estrategia de cobro, Obtener información de calidad, Escuchar activamente: empatía, verificar y tomar notas y Preguntar Efectivamente: objetivos de las preguntas y diferentes tipos.

**Nivel III: Vender y Educar: Las Claves para Informar.-** Dar Información de calidad, El asesor de cobranza y su labor de ventas, Los Beneficios de Pagar y su manejo efectivo y El asesor de cobranza y su contribución a crear una cultura de pago.

**Nivel IV: Negociando Efectivamente la Cobranza - Primera Parte.-** Un modelo de negociación en la cobranza como un proceso de venta y servicio, La verbalización positiva y la asertividad como factores clave en la negociación con el cliente, Buscar y mantener el acuerdo como objetivo fundamental y Negociación vs manipulación.

**Nivel V: Negociando Efectivamente la Cobranza - Segunda Parte.-** Objeciones vs pretextos, Manejando las objeciones, Identificando los patrones de negociación del cliente, Contrarrestando al cliente negociador y La negociación triple A.

**Capacitación Presencial: Programa Especial de Cobranza para Coordinadores, dividido en 3 módulos:** Todos los coordinadores de cobranza de todas las Direcciones Comerciales, Estatales y de Plaza viajan a México, siendo un aproximado de 50 asistentes al curso, los cuales serán seleccionados por la Subdirección General de Recuperación de Cartera.

**Módulo I – Introducción al Proceso de Supervisión (4 horas).-** Panorama general de la Cobranza, Importancia del conocimiento del cliente, Ética y Regulación en los procesos de cobranza, Qué es el Supervisor, Funciones básicas para asegurar el desempeño, El valor que aporta a sus Asesores, Ciclo de Supervisión (Monitoreo, Calidad y Capacitación) y Herramientas de Supervisión basadas en la Negociación Asertiva. **Módulo II – Elementos Clave en la Operación de Centros de Contacto (8 horas).-** Administración de la operación, Planteamiento de los componentes del estándar de cobranza, Esquemas de medición del desempeño para: Asesores, Supervisores y Gerentes, Modelo de retroalimentación del Coordinador a asesores, Modelo de Administración del Desempeño, Desarrollo de productividad, eficiencia y calidad, Proceso de monitoreo de llamadas, Ideas para el Desarrollo de competencias, Modelo de Reintento de gestión, Factores críticos en el proceso de gestión, Aplicación de procesos operativos y de Call Model y Entorno tecnológico para la Cobranza. **Módulo III – Gerenciamiento, Liderazgo y Coaching (12 horas).-** El modelo de la gestión actual, Las tres facetas de la conducción efectiva, El estilo personal de comunicación, El ciclo de conducción: establecimiento de objetivos, retroalimentación y evaluación del desempeño, El liderazgo situacional y la madurez de las personas, El coaching en la práctica y La motivación y el reconocimiento como herramienta para influir en el desempeño. **Sesión de Seguimiento vía Webinar:** Objetivo: Aclarar dudas y revisar tareas de los módulos anteriores.

**ENTREGABLES.-** Su representada como mínimo proporcionará a los participantes de la Subdirección General de Recuperación y Cartera lo siguiente: Material de Estudio Impreso para cada participante al inicio del servicio y Constancia para cada participante que haya concluido satisfactoriamente el curso con validez al final del servicio.

*Recibí original  
 C. L. H.*

IMPORTE CON LETRA: DOSCIENTOS TRES MIL PESOS 00/100 M.N.	SUBTOTAL	175,000.00
ANTICIPO: N/A	I.V.A.	28,000.00
OBSERVACIONES: * De conformidad a términos de referencia y anexo técnico presentado por la Dirección de Recursos Humanos.	TOTAL	203,000.00

POR EL PROVEEDOR:  C. Luis Eduardo Pérez Mata Representante Legal	ÁREA SOLICITANTE:  C.P. Leopoldo Rubio Fernández Director de Recursos Humanos	ADMINISTRADOR DEL PEDIDO:  C.P. Leopoldo Rubio Fernández Director de Recursos Humanos	ÁREA CONTRATANTE:  C.P. Beatriz Fajardo Espinoza Subdirectora de Adquisiciones	POR EL INSTITUTO FONACOT:  Lic. Francisco Javier Villafuerte Haro Subdirector General de Administración
--	--	--	---	--

PEDIDO que celebran por una parte EL INSTITUTO FONACOT, en lo sucesivo "El Instituto" y por la otra "El Prestador del Servicio", señalado en el anverso del presente instrumento, al tenor de las Declaraciones y Cláusulas siguientes:

## DECLARACIONES

## I. DECLARA EL REPRESENTANTE DEL INSTITUTO FONACOT:

- I. Que el INSTITUTO FONACOT es un organismo público descentralizado de interés social, con personalidad jurídica y patrimonio propio, así como con autosuficiencia presupuestal y sectorizado en la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, de conformidad con lo establecido en la Ley del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, publicada en el Diario Oficial de la Federación, el 24 de abril del 2006.
- II. Que su representado se encuentra inscrito en el Registro Federal de Contribuyentes de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, con la clave IFN060425C53.
- III. Que cuenta con facultades legales suficientes para obligar a su representado en los términos y condiciones de este "pedido" como se desprende de la escritura número 212,692, de fecha 29 de Julio de 2014, otorgada ante la fe del Lic. Euliquio López Hernández, Notario Público número 35 del Distrito Federal.
- IV. No tener ninguna relación de parentesco o afinidad con el PRESTADOR en términos de la fracción XX del Artículo 8º de la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos.
- V. Que su representado tiene su domicilio en Avenida Insurgentes Sur No. 452, primer piso, Colonia Roma Sur, C.P. 06760, Delegación Cuauhtémoc, en la Ciudad de México, Distrito Federal, mismo que señala para los fines y efectos legales del presente "Pedido".

## II.- DECLARA EL REPRESENTANTE DEL PROVEDOR BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD:

- I. Que su representada es una Sociedad Anónima de Capital Variable, constituida conforme a escritura número 12,685 Libro 208 de fecha 18 de mayo de 2012, otorgada ante la fe del Lic. Alfonso Martín León Orantes, Titular de la Notaría no.238 del Distrito Federal.
- II. Que cuenta con facultades legales suficientes para obligar a su representada en los términos y condiciones de la escritura número 12,685 Libro 208 de fecha 18 de mayo de 2012, otorgada ante la fe del Lic. Alfonso Martín León Orantes, Titular de la Notaría no.238 del Distrito Federal, facultades que bajo protesta de decir verdad a la fecha no le han sido revocadas o modificadas y se identifica con su credencial para votar con número de folio [REDACTED] expedida por el Registro Federal de Electores del Instituto Federal Electoral.
- III. Que no tiene impedimento legal alguno para contratar con la Administración Pública Federal, por lo que manifiesta bajo protesta de decir verdad que no se encuentra en ninguno de los supuestos establecidos por el artículo 50 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, ni participan con ella personas físicas o morales que se encuentran inhabilitadas por la Secretaría de la Función Pública, en términos del artículo 60 de la citada Ley.
- IV. Que su representada tiene la experiencia, capacidad técnica, financiera y legal, así como los elementos técnicos, humanos y materiales para obligarse al objeto del "Pedido".
- V. Que para los fines y efectos legales del presente "Pedido" señala como domicilio de su representada el ubicado en **INSURGENTES SUR NO. 1863 301-B, COL. GUADALUPE INN, ALVARO OBREGÓN C.P. 01020 D.F.**

Expuestas las declaraciones anteriores, las partes se sujetan a las siguientes:

## CLÁUSULAS

**PRIMERA.- OBJETO DEL PEDIDO.-** "El Prestador del Servicio" se obliga ante "El Instituto" a realizar la prestación de los servicios que se describen en el anverso del presente "Pedido".

**SEGUNDA.- MONTO.-** Las partes convienen que el monto a pagar por el objeto de este "Pedido" es el estipulado en el anverso del mismo, por lo que "El Prestador del Servicio" no podrá exigir por ningún otro concepto una cantidad mayor.

**TERCERA.- PLAZO Y LUGAR DEL PAGO DE LOS SERVICIOS.-** El INSTITUTO FONACOT pagará al PRESTADOR DEL SERVICIO el costo de los servicios dentro de los veinte días naturales posteriores a la presentación de la factura correspondiente, en el domicilio ubicado en Av. Insurgentes 452, Col. Roma Sur, C.P. 06760, Delegación Cuauhtémoc, Distrito Federal, en un horario comprendido de las 09:00 a las 14:30 horas, de lunes a viernes; la factura deberá contener todos los requisitos que establecen las disposiciones fiscales, en los términos establecidos en el anverso, ya sea mediante depósito interbancario o cheque, en cuyo caso el pago se realizará en Av. Insurgentes 452, Col. Roma Sur, C.P. 06760, Delegación Cuauhtémoc, Distrito Federal, en el horario de las 09:00 a las 14:00 horas, de lunes a viernes. El INSTITUTO FONACOT no realizará ningún pago si no han sido prestados previamente los servicios contratados, no se cuenta con la conformidad del área usuaria, no se entreguen las garantías o se incumpla con cualquier otro requisito solicitado en el presente Contrato-Pedido.

**CUARTA. LUGAR Y FORMA DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.** Los servicios contratados, serán prestados dentro de la fecha o plazo convenidos y en los domicilios señalados al anverso. Todos los gastos de transportación correrán a cargo del PRESTADOR DEL SERVICIO. La prestación se considerará concluida hasta la recepción de los servicios por parte del INSTITUTO FONACOT en los términos y condiciones pactadas en este instrumento y en él o en los lugares convenidos.

**QUINTA. GARANTÍA DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS.** El PRESTADOR DEL SERVICIO otorga una garantía por la calidad de los servicios, cuya vigencia comprenda el periodo señalado al anverso, contando a partir de la fecha de entrega, tendrá por objeto que el PRESTADOR DEL SERVICIO responda por los defectos en sus materiales, mano de obra o vicios ocultos, obligándose a sustituir los servicios por otros nuevos y en las mismas condiciones convenidas en el presente instrumento jurídico. Si el PRESTADOR DEL SERVICIO, dentro de los 15 días naturales a la reclamación no sustituye los servicios, se obliga a devolver al INSTITUTO FONACOT el importe de los servicios pagados y no prestados, más los intereses generados a la tasa que establezca la Ley de Ingresos de la Federación del Ejercicio Fiscal vigente con pena convencional, haciendo efectiva la fianza de cumplimiento de contrato. Se procederá de igual manera tratándose de saneamiento por evicción.

**SEXTA.- GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO.-** Para garantizar las obligaciones de este "Pedido" "El Prestador del Servicio" se obliga a entregar a "El Instituto" dentro de los 10 (diez) días naturales posteriores a la firma del presente instrumento legal, una Fianza de cumplimiento, expedida por una Institución Afianzadora debidamente autorizada para ello, a favor del Instituto, por la cantidad equivalente al 10% del monto Total del presente "Pedido", sin incluir el Impuesto al Valor Agregado, salvo que la entrega de los servicios se realicen dentro del citado plazo atento a los dispuesto en el artículo 48 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

**SÉPTIMA. DEVOLUCIÓN DE LA GARANTÍA.** La fianza a que se refiere la cláusula que antecede será liberada por el INSTITUTO FONACOT a través de la Subdirección General de Administración, una vez que el PRESTADOR DEL SERVICIO demuestre haber cumplido con la totalidad de las obligaciones adquiridas en el presente contrato; para liberar la fianza será indispensable la manifestación expresa y por escrito del INSTITUTO FONACOT, con fundamento en el artículo 103 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

**OCTAVA. OBSERVACIONES AL CONTRATO-PEDIDO.** Convienen las partes en que el INSTITUTO FONACOT queda facultado para hacer las observaciones que estime pertinentes para el mejor cumplimiento del objeto de este Contrato-Pedido, las cuales serán atendidas de inmediato por el PRESTADOR DEL SERVICIO.

**NOVENA. PENA CONVENCIONAL.** En caso de que el prestador del servicio no cumpla con la prestación del servicio en la semana establecida en el presente, será penalizado por la cantidad equivalente al 2% (dos por ciento) del importe total del contrato antes del I.V.A., por cada día natural de atraso en la prestación del servicio, sin que esta pena pueda exceder el monto de la garantía de cumplimiento del mismo.

**DECIMA. PATENTES Y MARCAS.** El PRESTADOR DEL SERVICIO será responsable exclusivo de cualquier reclamación derivada del uso o explotación de patentes o marcas de los servicios vendidos al INSTITUTO FONACOT.

**DECIMA PRIMERA. MODIFICACIONES AL "PEDIDO".** Solamente en casos justificados, se podrán pactar incrementos en la cantidad de servicios, de acuerdo al artículo 52 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

**DECIMA SEGUNDA. RESPONSABILIDAD SOBRE LOS SERVICIOS.-** "El Prestador del Servicio" será responsable de los servicios prestados a satisfacción de "El Instituto". Asimismo, "El Prestador del Servicio" será responsable solidario por la negligencia, impericia o dolo en que incurran sus trabajadores en la prestación de los servicios.

**DÉCIMA TERCERA. SUPERVISIÓN.-** El área requirente de "El Instituto" será la responsable de administrar y vigilar el cumplimiento de las obligaciones del presente "Pedido", a través del servidor público que tenga a bien designar como Administrador del "Pedido", de conformidad a lo establecido en el artículo 84 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

**DÉCIMA CUARTA. RESPONSABILIDAD PENAL, CIVIL O ADMINISTRATIVA.-** "El Instituto", estará libre de toda responsabilidad de naturaleza penal, civil o administrativa, ya sea de carácter federal o estatal que se genere en relación a la adquisición objeto del presente "Pedido". En caso de presentarse cualquier demanda en contra de "El Instituto", "El Prestador del Servicio" se obliga a responder por ello, así como reembolsar a "El Instituto", cualquier cantidad que por ese motivo hubiere tenido que erogarse.

**DÉCIMA QUINTA. CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR.-** Ninguna de las partes será responsable de cualquier retraso o incumplimiento del presente "Pedido" que resulte directa o indirectamente de caso fortuito o de fuerza mayor, cuando éstos sean debidamente justificados y demostrados por la parte correspondiente.

**DECIMA SEXTA. CAUSAS DE RESCISIÓN.** Serán causas de rescisión del presente Contrato-Pedido, sin responsabilidad para el INSTITUTO FONACOT, si el PRESTADOR DEL SERVICIO: a) No prestar los servicios objeto de este Contrato-Pedido en la fecha pactada. b) No prestar los servicios de conformidad a lo establecido en el presente Contrato-Pedido, o sin motivo justificado no acata las indicaciones del INSTITUTO FONACOT. c) Por cualquier causa deja de tener capacidad técnica y los elementos necesarios para proporcionar los servicios adquiridos. d) Si el PRESTADOR DEL SERVICIO cede en forma parcial o total a terceras personas los derechos u obligaciones derivados del presente Contrato-Pedido. e) No da al INSTITUTO FONACOT las facilidades y datos necesarios para la supervisión y verificación de los servicios contratados. f) Se declara en quiebra o suspensión de pagos o le sobreviene una huelga o por cualquier causa análoga. g) En general, por cualquier incumplimiento a las obligaciones pactadas en el presente Contrato-Pedido.

**DECIMA SÉPTIMA. PROCEDIMIENTO DE RESCISIÓN.** El incumplimiento del PRESTADOR DEL SERVICIO a cualquiera de sus obligaciones pactadas en el presente Contrato-Pedido, lo hará rescindible sin necesidad de juicio o declaración judicial previos, bastando para ello una notificación por escrito por parte del INSTITUTO FONACOT, contando el PRESTADOR DEL SERVICIO con cinco días hábiles para alegar lo que a su derecho convenga ante el INSTITUTO FONACOT, dicho escrito será evaluado por éste, de cuyo análisis conjuntamente con las causas que motivaron la notificación se dictará la resolución final.

**DÉCIMA OCTAVA. CESIÓN DE DERECHOS.** El PRESTADOR DEL SERVICIO no podrá en forma alguna ceder ni transferir en forma total o parcial los derechos y obligaciones derivados de este Contrato-Pedido, salvo los derechos de cobro, los que solo podrán ser cedidos con la aceptación expresa que por escrito otorgue el INSTITUTO FONACOT al PRESTADOR DEL SERVICIO.

**DÉCIMA NOVENA. CONFIDENCIALIDAD.-** "El Prestador del Servicio" se obliga a no divulgar la información que le sea proporcionada para cumplir con el objeto de este "Pedido", así como los datos y resultados obtenidos con motivo del mismo, ya sea a través de publicaciones, conferencias, informaciones o de cualquier otra forma o medio, sin la autorización expresa y por escrito del "Instituto", pues dichos datos y resultados son propiedad de esta última. "El Instituto" podrá ejercer en cualquier tiempo, las acciones legales que se deriven de la violación a esta cláusula.

**VIGESIMA. RESTRICCIÓN DE SUBCONTRATACIÓN Y CESIÓN DE DERECHOS.-** "El Prestador del Servicio" se obliga a no subcontratar ni a ceder en forma parcial, ni total a terceras personas físicas o morales, los derechos y obligaciones derivadas de este "Pedido", con excepción de los derechos de cobro; en cuyo caso, "El Prestador del Servicio" deberá solicitar previamente la conformidad a "El Instituto".

**VIGESIMA PRIMERA. TERMINACIÓN ANTICIPADA.** El INSTITUTO FONACOT podrá dar por terminado anticipadamente el Contrato-Pedido mediante comunicación por escrito con 10 (diez) días hábiles de antelación al PRESTADOR DEL SERVICIO, cuando concurren razones de interés general, o bien, cuando por causas justificadas se extinga la necesidad de requerir los servicios originalmente contratados, y se demuestre que de continuar con el cumplimiento de las obligaciones pactadas se ocasionaría algún daño o perjuicio al INSTITUTO FONACOT quedando únicamente obligado el INSTITUTO FONACOT a reembolsar al PRESTADOR DEL SERVICIO los gastos no recuperables en que haya incurrido, siempre que éstos sean razonables, estén comprobados y se relacionen directamente con el Contrato-Pedido correspondiente, lo anterior de conformidad con lo previsto en el último párrafo del artículo 54 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 66 de su Reglamento.

**VIGESIMA SEGUNDA DEFECTOS Y VICIOS OCULTOS.-** "El Instituto" se reserva el derecho de ejercitar, en cualquier momento, la acción legal correspondiente contra "El Prestador del Servicio" por calidad, defectos y vicios ocultos de los servicios objeto de este "Pedido".

**VIGESIMA TERCERA. LEGISLACIÓN Y TRIBUNALES COMPETENTES.** Para cualquier controversia que se suscite en la interpretación, cumplimiento y ejecución del presente Contrato-Pedido, así como para todo aquello que no esté expresamente estipulado en el mismo, las partes se someten, entre otras, a la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y a la normatividad que por el carácter de entidad paraestatal de la Administración Pública Federal del INSTITUTO FONACOT sea aplicable y a la jurisdicción de los Tribunales competentes en la Ciudad de México, Distrito Federal; por lo tanto, renuncian expresamente al fuero que pudiera corresponderles, por razón de su domicilio presente o futuro.

Leído que fue por las partes y enteradas de su contenido y alcance legal, se firma el presente "Pedido", por 3 tantos por los que en él intervinieron, como constancia de su aceptación, en la Ciudad de México D.F., el 28 de Septiembre del 2015.