

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CURSOS DE CAPACITACIÓN PARA EL PERSONAL DEL INSTITUTO DE VIVIENDA DEL DISTRITO FEDERAL, QUE CELEBRAN POR UNA PARTE EL INSTITUTO DE VIVIENDA DEL DISTRITO FEDERAL, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ "EL INSTITUTO" REPRESENTADO POR EL LIC. MANUEL AGUILERA VITAL, EN SU CARÁCTER DE DIRECTOR DE ASUNTOS JURÍDICOS, ASISTIDO POR EL MTR. JOSÉ ANTONIO MENDOZA ACUÑA, DIRECTOR DE ADMINISTRACIÓN; Y POR OTRA PARTE LA EMPRESA ADRIANA PARAMO, S.A. DE C.V., REPRESENTADA POR LA C. ADRIANA PÁRAMO MOGUEL, REPRESENTANTE LEGAL, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ "EL PRESTADOR DEL SERVICIO"; DE CONFORMIDAD CON LAS SIGUIENTES DECLARACIONES Y CLÁUSULAS:

DECLARACIONES

I "EL INSTITUTO" A TRAVÉS DE SU REPRESENTANTE.

- I.1 QUE ES UN ORGANISMO DESCENTRALIZADO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL DISTRITO FEDERAL, CON PERSONALIDAD JURÍDICA Y PATRIMONIO PROPIO; CREADO POR EL C. JEFE DE GOBIERNO DEL DISTRITO FEDERAL, MEDIANTE DECRETO DE FECHA DIECIOCHO DE AGOSTO DE MIL NOVECIENTOS NOVENTA Y OCHO, PUBLICADO EN LA GACETA OFICIAL DEL DISTRITO FEDERAL, EL VEINTINUEVE DE SEPTIEMBRE DEL MISMO AÑO Y DE ACUERDO CON LO ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 40, 46 Y 48 DE LA LEY ORGÁNICA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL DISTRITO FEDERAL; ASÍ COMO DE CONFORMIDAD CON LOS ARTÍCULOS 1º, 2º Y 3º DE SU DECRETO DE CREACIÓN, VIGENTE EL DIECISÉIS DE OCTUBRE DEL AÑO MIL NOVECIENTOS NOVENTA Y OCHO, QUE TIENE POR OBJETO DISEÑAR, ELABORAR, PROPONER, PROMOVER, COORDINAR, EJECUTAR Y EVALUAR LAS POLÍTICAS Y PROGRAMAS DE VIVIENDA ENFOCADOS PRINCIPALMENTE A LA ATENCIÓN DE LA POBLACIÓN DE ESCASOS RECURSOS ECONÓMICOS DEL DISTRITO FEDERAL, EN EL MARCO GENERAL DE DESARROLLO DEL DISTRITO FEDERAL VIGENTE Y DE LOS PROGRAMAS QUE SE DERIVEN DE ÉL.
- I.2 QUE A TRAVÉS DEL OFICIO SIN NÚMERO DE FECHA DE 5 DE DICIEMBRE DEL AÑO 2012, EL C. MIGUEL ÁNGEL MANCERA ESPINOSA EN SU CARÁCTER DE JEFE DE GOBIERNO DEL DISTRITO FEDERAL, CON FUNDAMENTO EN LOS ARTÍCULOS 122 APARTADO C, BASE SEGUNDA, FRACCIÓN II INCISO D) DE LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS; 67 FRACCIÓN V Y 91 DEL ESTATUTO DE GOBIERNO DEL DISTRITO FEDERAL; 2º DE LA LEY ORGÁNICA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL DISTRITO FEDERAL; 1º Y 2º DEL REGLAMENTO INTERIOR DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL DISTRITO FEDERAL, 4º FRACCIÓN IX DE LA LEY DE VIVIENDA DEL DISTRITO FEDERAL; Y ARTÍCULO CUARTO FRACCIÓN II Y NOVENO DEL DECRETO QUE CREA EL INSTITUTO DE VIVIENDA DEL DISTRITO FEDERAL, CON ESTA FECHA HA TENIDO A BIEN NOMBRAR COMO DIRECTOR GENERAL DEL INSTITUTO DE VIVIENDA DEL DISTRITO FEDERAL AL ING. RAYMUNDO COLLINS FLORES.
- I.3 QUE SU H. CONSEJO DIRECTIVO DEL INSTITUTO DE VIVIENDA DEL DISTRITO FEDERAL, MEDIANTE ACUERDO INVI77EXT2402 TOMADO EN SU SEPTUAGÉSIMA SÉPTIMA SESIÓN EXTRAORDINARIA, CELEBRADA EL DÍA 16 DE ENERO DE 2013, CON FUNDAMENTO EN EL ARTÍCULO NOVENO DEL DECRETO QUE CREA EL INSTITUTO DE VIVIENDA DEL DISTRITO FEDERAL, PUBLICADO EN LA GACETA OFICIAL DEL DISTRITO FEDERAL DE FECHA 29 DE SEPTIEMBRE DE 1998, TOMA CONOCIMIENTO DEL NOMBRAMIENTO DEL ING. RAYMUNDO COLLINS FLORES COMO DIRECTOR GENERAL DEL INSTITUTO DE VIVIENDA DEL DISTRITO FEDERAL A PARTIR DEL CINCO DE DICIEMBRE DE DOS MIL DOCE.
- I.4 QUE SU H. CONSEJO DIRECTIVO DEL INSTITUTO DE VIVIENDA DEL DISTRITO FEDERAL, MEDIANTE ACUERDO INVI73ORD2981 TOMADO EN SU SEPTUAGÉSIMA TERCERA SESIÓN ORDINARIA, CELEBRADA EL DÍA VEINTICUATRO DE FEBRERO DE DOS MIL DIECISIETE, AUTORIZÓ LOS NOMBRAMIENTOS DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS CC. LIC. FERNANDO JAVIER LINARES SALVATIERRA COMO DIRECTOR EJECUTIVO DE ASUNTOS JURÍDICOS E INMOBILIARIOS, Y LIC. MANUEL AGUILERA VITAL COMO DIRECTOR DE ASUNTOS JURÍDICOS.
- 1.5.- QUE SU H. CONSEJO DIRECTIVO, MEDIANTE ACUERDO INVI95EXT2991A TOMADO EN SU NONAGÉSIMO QUINTA SESIÓN EXTRAORDINARIA, CELEBRADA EL DÍA CUATRO DE MAYO DE DOS MIL DIECISIETE, AUTORIZÓ AL DIRECTOR GENERAL DEL ORGANISMO, EN REPRESENTACIÓN DEL INSTITUTO DE VIVIENDA DEL DISTRITO FEDERAL, OTORGUE PODER GENERAL PARA PLEITOS Y COBRANZAS Y ACTOS DE ADMINISTRACIÓN A FAVOR DE LOS CC. LIC. FERNANDO JAVIER LINARES SALVATIERRA EN SU CARÁCTER DE DIRECTOR EJECUTIVO DE ASUNTOS JURÍDICOS E INMOBILIARIOS Y AL LIC. MANUEL AGUILERA VITAL EN SU CARÁCTER DE DIRECTOR DE ASUNTOS JURÍDICOS. POR LO QUE EL ING. RAYMUNDO COLLINS FLORES, DIRECTOR GENERAL DEL ORGANISMO, MEDIANTE ESCRITURA PÚBLICA NÚMERO VEINTICINCO MIL CUATROCIENTOS CINCUENTA Y SEIS, DE FECHA NUEVE DE MAYO DE DOS MIL DIECISIETE, PASADA ANTE LA FE DEL LICENCIADO MANUEL VILLAGORDOA MESA, NOTARIO PÚBLICO NÚMERO DOSCIENTOS VEINTIOCHO DE LA CIUDAD DE MÉXICO, EMITIDA CON APOYO EN EL ACUERDO ANTES PRECISADO CON ANTERIORIDAD Y EN TÉRMINOS DE LO DISPUESTO POR LOS ARTÍCULOS 54, FRACCIONES I Y VII DE LA LEY ORGÁNICA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL DISTRITO FEDERAL Y SEXTO, FRACCIÓN IX DEL DECRETO DE CREACIÓN DEL INSTITUTO DE VIVIENDA DEL DISTRITO FEDERAL, PUBLICADO EN LA GACETA OFICIAL DEL DISTRITO FEDERAL, EL VEINTINUEVE DE SEPTIEMBRE DE MIL NOVECIENTOS NOVENTA Y OCHO, LE CONFIRIÓ FACULTADES AL

CONTRATO NO. 17/OTE/070/INVIDF

DIRECTOR DE ASUNTOS JURÍDICOS EL LICENCIADO FERNANDO JAVIER LINARES SALVATIERRA, SUFICIENTES PARA FORMALIZAR EL PRESENTE INSTRUMENTO.

- I.6 QUE SE REQUIERE DE LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE CURSOS DE CAPACITACIÓN PARA EL PERSONAL DEL INSTITUTO DE VIVIENDA DEL DISTRITO FEDERAL, CONFORME A LO SOLICITADO POR LA SUBDIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS DE "EL INSTITUTO", CON ORDEN DE SERVICIO NÚMERO 0018 DE FECHA 03 DE ENERO DE 2017.
- I.7 QUE DE CONFORMIDAD CON LOS ARTÍCULOS 134 DE LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS UNIDOS MEXICANOS, 27 INCISO A), 28 Y 30 DE LA LEY DE ADQUISICIONES PARA EL DISTRITO FEDERAL, 54 Y 82 SEGUNDO PÁRRAFO DE LA LEY DE PRESUPUESTO Y GASTO EFICIENTE DEL DISTRITO FEDERAL, Y CONFORME A LO DECLARADO EN LA SEGUNDA ETAPA "COMUNICACIÓN DEL DICTAMEN Y EMISIÓN DEL FALLO" DEL PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO NO. L.P.N.-INVICDMX-004-2017, RELATIVA A LA CONTRATACION DE "CURSOS DE CAPACITACIÓN PARA EL PERSONAL DEL INSTITUTO DE VIVIENDA DEL DISTRITO FEDERAL, SE LLEVÓ A CABO LA ADJUDICACIÓN DIRECTA A FAVOR DE "EL PROVEEDOR".
- I.8 QUE EN TÉRMINOS DEL ARTÍCULO 28 SEGUNDO PÁRRAFO DE LA LEY DE ADQUISICIONES PARA EL DISTRITO FEDERAL, ESTE ORGANISMO CUENTA CON LA SUFICIENCIA PRESUPUESTAL OTORGADA MEDIANTE OFICIO NÚMERO DEAF/DF/SP/000496/2017, PARA CUBRIR EL PAGO DE RECURSOS DERIVADO DE LOS COMPROMISOS QUE EN ESTE INSTRUMENTO SE ESTABLECEN, CON CARGO A LA PARTIDA PRESUPUESTAL 3341 "SERVICIOS DE CAPACITACIÓN".
- I.9 QUE PARA LOS EFECTOS LEGALES A QUE TENGA LUGAR ESTE CONTRATO SE SEÑALA COMO DOMICILIO EL UBICADO EN CANELA NÚMERO 660, COLONIA GRANJAS MÉXICO, DELEGACIÓN IZTACALCO, CÓDIGO POSTAL 08400, CIUDAD DE MÉXICO.

II.- DECLARA "EL PRESTADOR DEL SERVICIO", A TRAVÉS DE SU REPRESENTANTE LEGAL:

- II.1 QUE ES UNA SOCIEDAD MERCANTIL, CONSTITUIDA CONFORME A LAS LEYES MEXICANAS, COMO LO ACREDITA CON EL TESTIMONIO DE LA ESCRITURA PÚBLICA NÚMERO SETENTA Y CUATRO MIL CUATROCIENTOS CUARENTA Y SIETE, PASADA ANTE LA FE DEL LICENCIADO CARLOS HERMOSILLO PÉREZ, TITULAR DE LA NOTARIA CUARENTA Y CUATRO DE LA CIUDAD DE MÉXICO, INSCRITA EN EL REGISTRO PÚBLICO DE COMERCIO DEL DISTRITO FEDERAL BAJO, EL FOLIO MERCANTIL ELECTRONICO NÚMERO CUATROCIENTOS TREINTA MIL, QUINIENTOS NOVENTA Y OCHO GUIÓN UNO.
- II.2 QUE SU REPRESENTANTE Y ADMINISTRADOR ÚNICO LA C. ADRIANA PÁRAMO MOGUEL, CUENTA CON PODER GENERAL, EN TÉRMINOS DE LA ESCRITURA PÚBLICA NÚMERO SETENTA Y CUATRO MIL CUATROCIENTOS CUARENTA Y SIETE, PASADA ANTE LA FE DEL LICENCIADO CARLOS HERMOSILLO PÉREZ, TITULAR DE LA NOTARIA CUARENTA Y CUATRO DE LA CIUDAD DE MÉXICO, INSCRITA EN EL REGISTRO PÚBLICO DE COMERCIO DEL DISTRITO FEDERAL, MANIFESTANDO BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD, QUE DICHO PODER NO LE HA SIDO LIMITADO, MODIFICADO O REVOCADO EN FORMA ALGUNA.
- II.3 QUE SU REPRESENTADA TIENE POR OBJETO: LA IMPARTICIÓN DE CONFERENCIAS, CURSOS, SEMINARIOS Y TALLERES A EMPRESAS O A CUALESQUIER GRUPO DE PERSONAS.
- II.4 QUE SU REGISTRO FEDERAL DE CONTRIBUYENTES EXPEDIDO POR EL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA ES APA1012161M9.
- II.5 PARA EFECTOS DE LO ESTABLECIDO POR EL ARTÍCULO 47 FRACCIÓN XIII DE LA LEY FEDERAL DE RESPONSABILIDADES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS, MANIFIESTA BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD, QUE NI ÉL, NI SUS SOCIOS O DIRECTIVOS, NI SUS CÓNYUGES DE TODOS ELLOS TIENEN LAZOS DE CONSANGUINIDAD NI DE AFINIDAD HASTA EL CUARTO GRADO, NI RELACIONES DE CARÁCTER COMERCIAL CON PERSONA ALGUNA QUE LABORE EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL DISTRITO FEDERAL, NI SE ENCUENTRAN DENTRO DE ALGUNO DE LOS SUPUESTOS QUE ESTABLECE EL ARTÍCULO 39 DE LA LEY DE ADQUISICIONES PARA EL DISTRITO FEDERAL.

ASÍ MISMO DECLARA QUE LAS PERSONAS Y FUNCIONARIOS DE SU EMPRESA ANTES MENCIONADOS TAMPOCO TIENEN RELACIONES DE CARÁCTER COMERCIAL CON EL PERSONAL DE "EL INSTITUTO", ANTES SEÑALADO.

- II.6 QUE CUENTA CON LA CAPACIDAD LEGAL, TÉCNICA Y ECONÓMICA, ASÍ COMO LA ORGANIZACIÓN PARA CELEBRAR EL PRESENTE CONTRATO.

CONTRATO NO. 17/OTE/070/INVIDF

- II.7 PARA EFECTOS DE LO SEÑALADO EN EL ARTÍCULO 56 INCISO C) DEL CÓDIGO FISCAL DEL DISTRITO FEDERAL Y 51 ÚLTIMO PÁRRAFO DE LA LEY DE PRESUPUESTO Y GASTO EFICIENTE DEL DISTRITO FEDERAL, "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" MANIFIESTA BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD QUE ESTÁ AL CORRIENTE EN EL PAGO DE SUS IMPUESTOS, DERECHOS, APROVECHAMIENTOS Y PRODUCTOS REFERIDOS EN EL CÓDIGO FISCAL DEL DISTRITO FEDERAL.
- II.8 "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" ACEPTA PLENAMENTE Y SIN OBJECCIÓN ALGUNA, QUE EN CASO DE QUE LAS AUTORIDADES FISCALES DETECTEN INCUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES FISCALES A SU CARGO, PREVISTAS EN EL CÓDIGO FISCAL DEL DISTRITO FEDERAL, EL CONTRATO SE DARÁ POR TERMINADO ANTICIPADAMENTE SIN RESPONSABILIDAD ALGUNA PARA EL INSTITUTO DE VIVIENDA DEL DISTRITO FEDERAL
- II.9 QUE SU DOMICILIO FISCAL SE ENCUENTRA UBICADO EN CALLE DANTE 26-B INTERIOR 302, COLONIA NUEVA ANZURES, DELEGACIÓN MIGUEL HIDALGO, CIUDAD DE MÉXICO, CÓDIGO POSTAL 11590, MISMO QUE SEÑALA PARA TODOS LOS EFECTOS LEGALES DE ESTE CONTRATO.
- II.10 QUE OTORGA SU CONSENTIMIENTO INEQUÍVOCO Y EXPRESO DE LA NO PUBLICACIÓN DE SUS DATOS PERSONALES DE CONFORMIDAD A LOS ARTÍCULOS 9, FRACCIÓN IV Y 16 DE LA LEY DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES PARA EL DISTRITO FEDERAL, ENTENDIÉNDOSE POR DATOS PERSONALES LO ESTABLECIDO EN EL ARTÍCULO 2 DE LA MISMA LEY.
- III.- **DECLARAN AMBAS PARTES:**
- III.1 QUE EL PRESENTE CONTRATO SE REGULA POR LA LEY DE ADQUISICIONES PARA EL DISTRITO FEDERAL, SU REGLAMENTO Y DEMÁS DISPOSICIONES APLICABLES.
- III.2 QUE EN ESTE ACTO SE RECONOCEN MUTUAMENTE LA PERSONALIDAD CON QUE SE OSTENTAN Y LA CAPACIDAD LEGAL PARA CELEBRAR EL PRESENTE CONTRATO.
- III.3 QUE MANIFIESTAN BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD QUE EN ESTE CONTRATO NO EXISTE DOLO, LESIÓN NI MALA FE Y QUE LO CELEBRAN DE ACUERDO CON SU LIBRE VOLUNTAD.
- III.4 PARA EFECTOS DE LO ESTABLECIDO EN LOS "LINEAMIENTOS PARA LA PRESENTACIÓN DE DECLARACIÓN DE INTERESES Y MANIFESTACIÓN DE NO CONFLICTO DE INTERESES A CARGO DE LAS PERSONAS SERVIDORAS PÚBLICAS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL DISTRITO FEDERAL Y HOMÓLOGOS QUE SE SEÑALAN" MANIFIESTAN QUE DERIVADO DEL PRESENTE ACTO JURÍDICO NO SE CONFIGURA CONFLICTO DE INTERESES ALGUNO.

EXPRESANDO LO ANTERIOR, LAS PARTES SE OBLIGAN AL TENOR DE LAS SIGUIENTES.

CLÁUSULAS

PRIMERA.- OBJETO DEL CONTRATO.- "EL INSTITUTO" ENCOMIENDA A "EL PRESTADOR DEL SERVICIO", Y ÉSTE ACEPTA Y SE OBLIGA A REALIZAR LOS SERVICIOS DE CURSOS DE CAPACITACIÓN PARA EL PERSONAL DEL INSTITUTO DE VIVIENDA DEL DISTRITO FEDERAL, MISMO QUE HAN QUEDADO DEBIDAMENTE ESPECIFICADOS EN CUANTO A SU TEMA, DURACIÓN, EN EL **ANEXO TÉCNICO UNO** Y EN LAS CARTAS DESCRIPTIVAS DE "EL PRESTADOR DEL SERVICIO", LOS CUALES FIRMADOS POR AMBAS PARTES FORMA PARTE INTEGRAL DEL PRESENTE CONTRATO, COMPROMETIÉNDOSE DE IGUAL MANERA "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" A REALIZAR LA IMPARTICIÓN DE DICHOS CURSOS EN LA FECHA, HORARIO, LUGAR, DURACIÓN Y DEMÁS TÉRMINOS Y CONDICIONES SEÑALADAS EN EL REFERIDO **ANEXO TÉCNICO UNO** ASI COMO EN LAS PROPUESTAS TÉCNICAS Y ECONÓMICAS DE "EL PRESTADOR DEL SERVICIO".

SEGUNDA.- MONTO DEL CONTRATO.- LAS PARTES CONVIENEN QUE "EL INSTITUTO" PAGARÁ A "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" COMO CONTRAPRESTACIÓN DEL SERVICIO OBJETO DEL PRESENTE CONTRATO, LA CANTIDAD DE **\$411,000.00 (CUATROCIENTOS ONCE MIL PESOS 00/100 M.N.)**, MÁS EL IMPUESTO AL VALOR AGREGADO, COMPROMETIÉNDOSE AMBAS PARTES A ACATAR LAS DISPOSICIONES QUE EN MATERIA DE IMPUESTOS, PACTOS O DESCUENTOS ACUERDE EL GOBIERNO FEDERAL O DE LA CIUDAD DE MÉXICO.

LAS PARTES CONVIENEN QUE EL PRECIO EN ESTE CONTRATO, CUBRE EL COSTO DE TODOS LOS GASTOS QUE SE REQUIERAN PARA LA REALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS CONTRATADOS.

LAS PARTES CONVIENEN QUE EL IMPORTE PRECISADO EN ESTA CLÁUSULA SERÁ FIJO Y NO SE RECONOCERÁN INCREMENTOS AL MISMO, DURANTE LA VIGENCIA DEL PRESENTE CONTRATO.

CONTRATO NO. 17/OTE/070/INVIDF

LAS PARTES CONVIENEN EN QUE NO SE OTORGARÁ ANTICIPO, PARA EL INICIO DE LOS SERVICIOS QUE SE LE ENCOMIENDAN A "EL PRESTADOR DEL SERVICIO".

EN CASO DE QUE LO SOLICITE "EL INSTITUTO", "EL PRESTADOR DE SERVICIO" PODRÁ OTORGAR INCREMENTO EN LA CANTIDAD DEL SERVICIO SOLICITADO MEDIANTE MODIFICACIONES AL CONTRATO VIGENTE, SIEMPRE Y CUANDO EL MONTO TOTAL DE LAS MODIFICACIONES NO REBASEN EN SU CONJUNTO EL 25% (VEINTICINCO POR CIENTO) DEL TOTAL DEL CONTRATO QUE SE ENCUENTREN EN EL MISMO EJERCICIO PRESUPUESTAL Y QUE EL PRECIO Y DEMÁS CONDICIONES DE LOS SERVICIOS SEA IGUAL AL INICIALMENTE PACTADO, DEBIÉNDOSE AJUSTAR LAS GARANTÍAS DE CUMPLIMIENTO DE CONTRATO, EN SU CASO.

TERCERA.- FORMA DE PAGO.- LAS PARTES CONVIENEN EN QUE EL IMPORTE ESTIPULADO EN LA CLÁUSULA QUE ANTECEDE, SERÁ LIQUIDADO A "EL PRESTADOR DEL SERVICIO", UNA VEZ PRESTADOS LOS SERVICIOS DE CADA UNO DE LOS EVENTOS DE CAPACITACIÓN CONCLUIDOS DENTRO DE LOS 20 DÍAS NATURALES POSTERIORES A LA FECHA DE ACEPTACIÓN DE LA FACTURA QUE AMPARE EL PAGO DE LOS SERVICIOS PRESTADOS, LA CUAL DEBERÁ EXPEDIRSE A NOMBRE DEL INSTITUTO DE VIVIENDA DEL DISTRITO FEDERAL, ESTAR DEBIDAMENTE REQUISITADA Y CUMPLA CON LOS REQUISITOS FISCALES QUE MARCA LA LEY, A PLENA SATISFACCIÓN DE "EL INSTITUTO", LA CUAL DEBE SER VALIDADA POR LA SUBDIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS:

CONS.	PARTIDA	NOMBRE DEL CURSO	CANTIDAD	COSTO UNITARIO
01	3	TALLER DE MEJORA EN EL CLIMA LABORAL Y PRÁCTICAS DE SANA CONVIVENCIA TALLER DE HABILIDADES DE NEGOCIACIÓN Y SOLUCIÓN DE CONFLICTOS	2	\$70,000.00
02	23	PROGRAMACIÓN NEUROLINGÜÍSTICA	1	\$68,000.00
03	29	PREVENCIÓN DEL MOBBING LABORAL	1	\$65,000.00
04	36	ATENCIÓN AL PÚBLICO CON SENSIBILIZACIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y PERSONAS ADULTAS MAYORES	1	\$70,000.00
05	40	ATENCIÓN AL PÚBLICO SIN DISCRIMINACIÓN Y CALIDAD EN EL SERVICIO	1	\$68,000.00
06	51	TANATOLOGIA	1	\$70,000.00
SUBTOTAL				\$411,000.00
I.V.A.				\$65,000.00
TOTAL				\$476,760.00

AMBAS PARTES CONVIENEN QUE EN CASO DE EXISTIR PAGOS EN EXCESO "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" ESTE QUEDA OBLIGADO A REINTEGRAR LOS REMANENTES A "EL INSTITUTO" MÁS LOS INTERESES CORRESPONDIENTES DE CONFORMIDAD A LO ESTABLECIDO EN LOS PÁRRAFOS SEGUNDO Y TERCERO DEL ARTÍCULO 64 DE LA LEY DE ADQUISICIONES PARA EL DISTRITO FEDERAL.

LAS PARTES CONVIENEN QUE EL PAGO SERÁ A TRAVÉS DE DEPÓSITO INTERBANCARIO EN CUENTA DE CHEQUES A NOMBRE DE "EL PRESTADOR DEL SERVICIO".

CUARTA.- VIGENCIA DEL CONTRATO.- LA VIGENCIA SERÁ A PARTIR DEL 16 DE MAYO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017, CONFORME A LAS NECESIDADES QUE DETERMINE "EL INSTITUTO", LO CUAL SE ENCUENTRA ESTABLECIDO EN EL ANEXO TÉCNICO UNO DE ESTE PROCEDIMIENTO DE INVITACIÓN RESTRINGIDA.

QUINTA.- OBLIGACIONES.- "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" SE OBLIGA A:

"EL PRESTADOR DEL SERVICIO", REALIZARÁ LOS TRABAJOS OBJETO DE ESTE CONTRATO A TRAVÉS DE PERSONAL ESPECIALIZADO Y PROFESIONAL; ASIMISMO, "EL PRESTADOR DEL SERVICIO", SE COMPROMETE A PRESTAR EFICIENTEMENTE DICHO SERVICIO, POR LO QUE DE MANERA ENUNCIATIVA, MÁS NO LIMITATIVA "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" SE OBLIGA A:

- A) PROPORCIONAR LOS CURSOS DE CAPACITACIÓN EN LAS INSTALACIONES DE "EL INSTITUTO" UBICADAS EN LA CALLE DE CANELA No. 660, 5º PISO, COLONIA GRANJAS MÉXICO, C.P. 08400, DELEGACIÓN IZTACALCO, CIUDAD DE MÉXICO, EN LAS FECHAS Y HORAS DE IMPARTICIÓN CONFORME A LAS NECESIDADES QUE "EL INSTITUTO" ESTABLEZCA.
- B) PREVER CON SUS RECURSOS DE QUE CADA AULA ESTE EQUIPADA CON MOBILIARIO Y EQUIPO DE CÓMPUTO PARA CADA UNO DE LOS PARTICIPANTES CON LOS REQUISITOS NECESARIOS DE ACUERDO AL CURSO EN

CUESTIÓN Y SOFTWARE INSTALADO PARA PRÁCTICAS DE LABORATORIO EN LOS CURSOS QUE SE REQUIERA VIDEO PROYECTOR.

- C) QUE LOS INSTRUCTORES SEAN ESPECIALIZADOS Y CERTIFICADOS CON AMPLIOS CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y EXPERIENCIA EN LOS TEMAS A QUE SE HACE REFERENCIA EN EL **ANEXO TÉCNICO UNO**; PARA TAL EFECTO, **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"** PREVIO AL INICIO DE CADA CURSO, DEBERÁ ENTREGAR AL ÁREA DE CAPACITACIÓN DE **"EL INSTITUTO"**, LA DOCUMENTACIÓN OFICIAL Y PARTICULAR QUE ACREDITE A LOS INSTRUCTORES.
- D) A EMITIR REPORTES DE CALIDAD DE CADA UNO DE LOS PARTICIPANTES CON LOS QUE SE GENERAN PROCESOS DE MEJORA ASÍ COMO LISTA DE ASISTENCIA DE CADA UNO DE ELLOS.
- E) ENTREGAR MANUALES A LOS PARTICIPANTES ASÍ COMO TODO AQUEL MATERIAL REQUERIDO PARA LAS DINÁMICAS DEL CURSO.
- F) EMITIR CONSTANCIAS DE CAPACITACIÓN CON VALOR CURRICULAR PARA CADA PARTICIPANTE EN TODOS LOS CURSOS.

SEXTA.- RESPONSABILIDAD LABORAL.- "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" SERÁ EL ÚNICO RESPONSABLE DE LAS OBLIGACIONES DERIVADAS DE LAS DISPOSICIONES LEGALES EN MATERIA DE TRABAJO, SEGURIDAD SOCIAL Y DEMÁS ORDENAMIENTOS APLICABLES, QUE SE GENEREN CON RESPECTO DEL PERSONAL QUE FORMA PARTE DE **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"** Y DEL QUE PUDIERA CONTRATAR CON OBJETO DE DAR CUMPLIMIENTO AL PRESENTE CONTRATO, POR LO QUE ÉSTE DESLINDA A **"EL INSTITUTO"** DE TODA RESPONSABILIDAD LABORAL, CIVIL, PENAL O DE CUALQUIER OTRA ÍNDOLE, POR LO QUE LA RELACIÓN DE SUPRA O SUBORDINACIÓN DE DICHO PERSONAL, SÓLO SURTIRÁ EFECTOS CON RESPECTO A **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"**, POR LO QUE EN NINGÚN CASO PODRÁ CONSIDERARSE A **"EL INSTITUTO"** COMO PATRÓN SOLIDARIO O SUSTITUTO.

"EL PRESTADOR DEL SERVICIO" SE OBLIGA A RESPONDER POR CUALQUIER RECLAMACIÓN QUE PUDIERA EFECTUÁRSELE DERIVADO DEL USO INDEBIDO DE PATENTES O VIOLACIONES A DERECHOS DE AUTOR, DURANTE O CON MOTIVO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO, LIBERANDO A **"EL INSTITUTO"** DE CUALQUIER RESPONSABILIDAD SOLIDARIA O SUBSIDIARIA POR ESTOS CONCEPTOS.

SÉPTIMA.- GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO.- "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" SE OBLIGA A CONSTITUIR CHEQUE DE CAJA, CHEQUE CERTIFICADO Ó PÓLIZA DE FIANZA EN MONEDA NACIONAL, EXPEDIDA POR INSTITUCIÓN MEXICANA LEGALMENTE AUTORIZADA PARA TAL EFECTO, A FAVOR DEL INSTITUTO DE VIVIENDA DEL DISTRITO FEDERAL, CON UNA VIGENCIA DESDE SU EXPEDICIÓN Y HASTA NOVENTA DÍAS DESPUÉS DE LA ENTREGA TOTAL DE LOS SERVICIOS, COMO GARANTÍA DE LA CALIDAD DEL MISMO, POR EL 15% DEL MONTO TOTAL DEL CONTRATO (SIN INCLUIR EL I.V.A.), A FIN DE GARANTIZAR EL CUMPLIMIENTO DE TODAS Y CADA UNA DE LAS OBLIGACIONES CONTRAÍDAS EN EL PRESENTE INSTRUMENTO, DE CONFORMIDAD CON LO DISPUESTO POR LOS ARTÍCULOS 73 FRACCIÓN III Y 75 BIS DE LA LEY DE ADQUISICIONES PARA EL DISTRITO FEDERAL.

LA PÓLIZA DE FIANZA, A QUE SE HACE REFERENCIA DEBERÁ CONTENER LAS SIGUIENTES DECLARACIONES EXPRESAS:

- A) QUE LA FIANZA SE OTORGA EN TÉRMINOS DE ESTE INSTRUMENTO.
- B) QUE EN CASO DE QUE SEA PRORROGADO EL PLAZO ESTIPULADO PARA LA TERMINACIÓN DEL OBJETO A QUE SE REFIERE LA FIANZA O EXISTA ESPERA, SU VIGENCIA QUEDARÁ AUTOMÁTICAMENTE PRORROGADA EN CONCORDANCIA CON DICHA PRÓRROGA O ESPERA.
- C) QUE LA FIANZA GARANTIZA EL CUMPLIMIENTO DE TODAS LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES.
- D) QUE PARA SER CANCELADA LA FIANZA SERÁ REQUISITO INDISPENSABLE LA CONFORMIDAD POR ESCRITO DEL INSTITUTO DE VIVIENDA DEL DISTRITO FEDERAL.
- E) QUE LA INSTITUCIÓN AFIANZADORA ACEPTA SOMETERSE EXPRESAMENTE LO PRECEPTUADO EN LOS ARTÍCULOS 178 Y 282 DE LA LEY DE INSTITUCIONES DE SEGUROS Y FIANZAS.

"EL PRESTADOR DEL SERVICIO" SE OBLIGA A MANTENER ACTUALIZADA LA GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO EN TANTO PERMANEZCA VIGENTE EL PRESENTE CONTRATO Y HASTA 90 DÍAS (NOVENTA DÍAS) POSTERIORES AL VENCIMIENTO, O DE AQUELLA EN QUE **"EL INSTITUTO"** HUBIERA COMUNICADO LA TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO, EN LA INTELIGENCIA DE QUE SÓLO PODRÁ SER CANCELADA MEDIANTE AUTORIZACIÓN EXPRESA Y POR ESCRITO DE **"EL INSTITUTO"**. DICHA GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO PODRÁ SOMETERSE AL PROCEDIMIENTO DE EJECUCIÓN ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 178 Y 282 DE LA LEY DE INSTITUCIONES DE SEGUROS Y FIANZAS.

OCTAVA.- CESIÓN DE DERECHOS.- "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" SE OBLIGA A NO CEDER TRASPASAR O SUBCONTRATAR LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DERIVADOS DEL PRESENTE CONTRATO, Y EN CASO DE HACERLO SERÁ CONSIDERADO CAUSA DE RESCISIÓN.

NOVENA.- CONFIDENCIALIDAD.- "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" SE OBLIGA A NO PUBLICAR, DIFUNDIR, DIVULGAR, PROPORCIONAR, CEDER O COMUNICAR, POR NINGÚN MEDIO DE COMUNICACIÓN, YA SEA ELECTRÓNICO, INFORMÁTICO, ESCRITO, COLECTIVO O INDIVIDUAL, A TERCERAS PERSONAS AJENAS A LA PRESENTE RELACIÓN CONTRACTUAL, AÚN DESPUÉS DE CONCLUIDOS LOS EFECTOS DEL PRESENTE INSTRUMENTO JURÍDICO, NINGÚN TIPO DE INFORMACIÓN, DATOS ESTADÍSTICOS, RESULTADOS O PRODUCTOS, YA SEA EN FORMA PARCIAL O TOTAL, DERIVADOS DE LOS TRABAJOS QUE DESARROLLE PARA "EL INSTITUTO", MISMOS QUE SON PROPIEDAD DE ÉSTE ÚLTIMO.

EL INCUMPLIMIENTO A ESTA CLÁUSULA DARÁ ORIGEN A LA APLICACIÓN DE PENAS CONVENCIONALES, A LA RESCISIÓN DEL CONTRATO, Y POSTERIORMENTE, A HACER EFECTIVA LA GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO, EN TÉRMINOS DE LA CLÁUSULA SÉPTIMA, SIN PERJUICIO DE LA RESPONSABILIDAD CIVIL O PENAL QUE PUDIERA DERIVARSE, LA CUAL PODRÁ SER EJERCITADA POR "EL INSTITUTO" EN CUALQUIER MOMENTO, ANTE LAS INSTANCIAS CORRESPONDIENTES.

DÉCIMA.- SUPERVISIÓN.- "EL INSTITUTO", A TRAVÉS DE LA DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN, POR CONDUCTO DE LA SUBDIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS, COMO ÁREA SOLICITANTE DE LOS SERVICIOS, MEDIANTE EL PERSONAL QUE LABORA PARA "EL INSTITUTO" O POR TERCEROS QUE PARA TAL EFECTO DESIGNE, TENDRÁ LA FACULTAD DE VERIFICAR SI LOS SERVICIOS OBJETO DE ESTE CONTRATO SE DESARROLLAN POR "EL PRESTADOR DEL SERVICIO", CONFORME A LOS TÉRMINOS CONVENIDOS E INSTRUCCIONES RECIBIDAS, ATENDIENDO A LO ESTABLECIDO EN EL CONTRATO, DE NO SER ASÍ, "EL INSTITUTO" PROCEDERÁ A APLICAR LAS PENAS CONVENCIONALES Y EN SU CASO, RESCINDIRÁ ADMINISTRATIVAMENTE EL CONTRATO, O EXIGIRÁ A "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" SU CUMPLIMIENTO, EN AMBOS CASOS, "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" SERÁ RESPONSABLE DE LOS DAÑOS Y PERJUICIOS QUE POR SU INCUMPLIMIENTO CAUSE A "EL INSTITUTO".

"EL INSTITUTO" O LAS PERSONAS QUE ÉSTE DESIGNE PODRÁ EN CUALQUIER MOMENTO, AUN POSTERIOR A LA VIGENCIA DEL PRESENTE CONTRATO, SOLICITAR LA INFORMACIÓN QUE CONSIDERE PRECISA PARA LA SUPERVISIÓN DEL SERVICIO, POR LO QUE "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" SE OBLIGA A DAR TODO TIPO DE FACILIDADES A "EL INSTITUTO", PARA QUE REALICE LA SUPERVISIÓN DE LOS SERVICIOS CONTRATADOS Y EL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES.

DÉCIMA PRIMERA.- PENA CONVENCIONAL. LAS PARTES CONVIENEN EN ESTABLECER LAS PENAS CONVENCIONALES SIGUIENTES:

- A) PARA EL CASO DE QUE "EL PRESTADOR DEL SERVICIO", RETARDE EL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES PACTADAS EN EL PRESENTE CONTRATO CONVENIDAS EN LA CLÁUSULA PRIMERA, SE APLICARÁ UNA PENA CONVENCIONAL EQUIVALENTE AL 2.5%, SIN INCLUIR EL IVA, POR CADA DÍA DE RETRASO QUE TRANSCURRA EN EL CUMPLIMIENTO DE ESTE INSTRUMENTO, ESTA PENA SERÁ APLICADA HASTA POR UN MÁXIMO DE SEIS DÍAS NATURALES, YA QUE DESPUÉS DEL SEXTO DÍA SI "EL PRESTADOR DE SERVICIO", CONTINÚA CON TAL RETRASO SERÁ CAUSA DE RESCISIÓN DEL CONTRATO.
- B) PARA EL CASO DE QUE "EL PRESTADOR DEL SERVICIO", RETARDE O NO CUMPLA DE MANERA PARCIAL O TOTAL LAS OBLIGACIONES PACTADAS EN LA CLÁUSULA SEGUNDA EL PRESENTE CONTRATO O QUE ESTAS, A CRITERIO DEL ÁREA DE CAPACITACIÓN PERTENECIENTE A LA DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE "EL INSTITUTO" SEAN DEFICIENTES, SE APLICARÁN PENAS CONVENCIONALES POR CADA UNO DE LOS SIGUIENTES EVENTOS CONFORME A LA SIGUIENTE TABLA:
 - I. 10% DEL MONTO TOTAL DEL CURSO EN CASO DE QUE LA SEDE SEA DISTINTA A LA ESTABLECIDA POR CAUSAS IMPUTABLES A "EL PRESTADOR DE SERVICIO"
 - II. 10% DEL MONTO TOTAL DEL CURSO EN CASO DE LA FALTA DEL MATERIAL Y EQUIPO NECESARIO.
 - III. 10% DEL MONTO TOTAL DEL CURSO EN CASO DE QUE LOS INSTRUCTORES NO CUBRAN LOS PERFILES PROPUESTOS POR EL "EL PRESTADOR DE SERVICIO".
 - IV. 10% DEL MONTO TOTAL DEL CURSO EN CASO DE QUE EXISTA QUEJA POR PARTE DE LOS ASISTENTES POR CONDUCTAS NO APROPIADAS POR PARTE DE LOS INSTRUCTORES O QUE SU PONENCIA SEA DEFICIENTE.
 - V. 10% DEL MONTO TOTAL DEL CURSO EN CASO DE QUE LOS INSTRUCTORES NO CUMPLAN CON LOS HORARIOS ESTABLECIDOS.

CONTRATO NO. 17/OTE/070/INVIDF

- VI. 10% DEL MONTO TOTAL DEL CURSO POR CADA DÍA NATURAL DE ATRASO, EN CASO DE QUE LOS REPORTES NO SE EMITAN AL TERMINO DEL CURSO.
 - VII. 15% DEL MONTO TOTAL DEL CURSO POR CADA DÍA NATURAL DE ATRASO, EN CASO DE QUE "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" NO ENTREGUE AL INICIO DEL CURSO LOS MANUALES Y LOS MATERIALES.
 - VIII. 15% DEL MONTO TOTAL DEL CURSO POR CADA DÍA NATURAL DE ATRASO, EN CASO DE QUE LOS MATERIALES SEAN DEFICIENTES O QUE NO SEAN IDÓNEOS O CONGRUENTES CON EL TEMARIO REQUERIDO.
 - IX. 10% DEL MONTO TOTAL DEL CURSO, EN CASO DE QUE "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" NO ENTREGUE LA CONSTANCIA A CADA PARTICIPANTE.
 - X. 100% DEL MONTO TOTAL DEL CURSO EN CASO DE QUE LOS OBJETIVOS SEAN DISTINTOS A LOS PLANTEADOS POR "EL PRESTADOR DE SERVICIO" A "EL INSTITUTO", EN CASO DE QUE LA APLICACIÓN DE ESTA SANCIÓN SEA SUPERIOR AL 15% DEL MONTO TOTAL DEL CONTRATO, SE PROCEDERA CONFORME A LO ESTIPULADO EN LA CLAUSULA DÉCIMA SEGUNDA DE ESTE INSTRUMENTO.
 - XI. 15% DEL MONTO TOTAL DEL CURSO EN CASO DE QUE LA METODOLOGÍA A EMPLEAR SEA DEFICIENTE O NO CUMPLA POR PARTE DEL INSTRUCTOR.
- C) PARA EL CASO DE QUE "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" INCUMPLA CUALQUIER ESTIPULACIÓN CONTENIDA EN EL PRESENTE INSTRUMENTO, DIVERSA A LO ESTIPULADO EN LOS INCISOS A) Y B) DEL PÁRRAFO ANTERIOR, LAS PARTES ACUERDAN QUE QUEDA OBLIGADO "EL PRESTADOR DEL SERVICIO", A PAGAR A "EL INSTITUTO", UNA PENA CONVENCIONAL EQUIVALENTE HASTA EL 15% DEL MONTO TOTAL SIN INCLUIR EL IVA, A QUE SE REFIERE LA CLÁUSULA TERCERA DE ESTE CONTRATO, POR LOS POSIBLES DAÑOS Y PERJUICIOS QUE SE PUDIERAN OCASIONAR A "EL INSTITUTO" POR PARTE DE "EL PRESTADOR DEL SERVICIO".

"EL PRESTADOR DE SERVICIO", AUTORIZA DESDE ESTE MOMENTO A "EL INSTITUTO" PARA RETENER EL IMPORTE DE CUALQUIERA DE LAS PENAS CONVENCIONALES A QUE SE REFIEREN LOS INCISOS A), B) Y C) QUE ANTECEDEN, DE LA(S) FACTURACIÓN(ES) PENDIENTE(S) POR LIQUIDAR, INDEPENDIEMENTE DE LA GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO A QUE SE REFIERE LA CLÁUSULA SEXTA DE ESTE CONTRATO.

DÉCIMA SEGUNDA.- DEFICIENCIAS.- "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" SE OBLIGA A RESPONDER POR SU CUENTA Y RIESGO DE LAS DEFICIENCIAS QUE LLEGARE A PRESENTAR EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO, ASÍ COMO CUALQUIER OTRA RESPONSABILIDAD EN QUE INCURRA, EN TÉRMINOS DE LO DISPUESTO POR EL ARTÍCULO 70 DE LA LEY DE ADQUISICIONES PARA EL DISTRITO FEDERAL.

DÉCIMA TERCERA.- RESCISIÓN DE CONTRATO.- LA FALTA DE OBSERVANCIA E INCUMPLIMIENTO DEL CONTENIDO DEL PRESENTE CONTRATO POR PARTE DE "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" FACULTA EXPRESAMENTE A "EL INSTITUTO" PARA DARLO POR RESCINDIDO Y APLICAR LAS PENAS A QUE POR INCUMPLIMIENTO SE HAGA ACREEDOR "EL PRESTADOR DEL SERVICIO".

LAS PARTES ACEPTAN QUE SI "EL INSTITUTO", CONSIDERA QUE "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" HA INCURRIDO EN ALGUNA DE LAS CAUSAS DE RESCISIÓN QUE SE CONSIGNAN EN ESTE INSTRUMENTO JURÍDICO, PODRÁ DECRETAR LA RESCISIÓN DEL MISMO QUE OPERARÁ DE PLENO DERECHO Y SIN RESPONSABILIDAD PARA "EL INSTITUTO".

"EL INSTITUTO", RESCINDIRÁ EL CONTRATO POR CUALQUIERA DE LAS CAUSAS QUE A CONTINUACIÓN SE SEÑALAN:

1. SI "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" NO CUMPLE CON EL SERVICIO ESTABLECIDO EN LA CLÁUSULA PRIMERA, EL **ANEXO TÉCNICO UNO** Y EN LAS PROPUESTAS TÉCNICAS Y ECONÓMICAS, Y CONFORME A LAS ESPECIFICACIONES CONSIGNADAS EN ESTE CONTRATO EN CUANTO A LA CALIDAD Y CARACTERÍSTICAS REQUERIDAS EN EL SERVICIO.
2. SI "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" NO CUMPLE CON LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DENTRO DE LOS TÉRMINOS SEÑALADOS EN LA CLÁUSULA PRIMERA DEL PRESENTE CONTRATO, EL **ANEXO TÉCNICO UNO** Y EN LAS PROPUESTAS TÉCNICAS Y ECONÓMICAS.
3. SI "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" ES DECLARADO EN CONCURSO MERCANTIL.
4. SI "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" SUBCONTRATA, CEDE O TRASPASA EN FORMA TOTAL LOS DERECHOS DERIVADOS DEL PRESENTE CONTRATO.

5. SI "EL INSTITUTO" DESCUBRE QUE "EL PRESTADOR DE SERVICIO" SE CONDUCE CON FALSEDAD, DOLO O MALA FE EN LAS DECLARACIONES HECHAS PARA LA CELEBRACIÓN, FORMALIZACIÓN Y DURANTE LA VIGENCIA DEL PRESENTE CONTRATO.
6. EN GENERAL POR CUALQUIER OTRA CAUSA IMPUTABLE A "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" QUE LESIONE LOS INTERESES DE "EL INSTITUTO".

DÉCIMA CUARTA.- TERMINACIÓN ANTICIPADA.- AMBAS PARTES CONVIENEN QUE LA TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL PRESENTE CONTRATO, LA SUSPENSIÓN TEMPORAL O DEFINITIVA DEL MISMO, QUE EN SU CASO SUCEDA, YA SEA DE COMÚN ACUERDO, POR ASÍ CONVENIR A LOS INTERESES DE "EL INSTITUTO" O POR CASO FORTUITO O DE FUERZA MAYOR, SERÁ SIN RESPONSABILIDAD ALGUNA PARA "EL INSTITUTO".

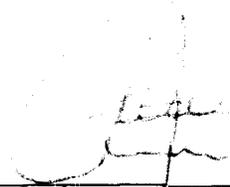
DÉCIMA QUINTA.- INTERPRETACIÓN, CUMPLIMIENTO Y EJECUCIÓN.- PARA TODO LO RELACIONADO CON LA INTERPRETACIÓN, CUMPLIMIENTO Y EJECUCIÓN DE LAS OBLIGACIONES DERIVADAS DEL PRESENTE CONTRATO, AMBAS PARTES SE SOMETEN A LA JURISDICCIÓN DE LOS TRIBUNALES COMPETENTES DEL DISTRITO FEDERAL, RENUNCIANDO A CUALQUIER FUERO QUE POR RAZÓN DE SUS DOMICILIOS U OTRAS CIRCUNSTANCIAS PUDIERA CORRESPONDERLES EN EL FUTURO.

LAS PARTES MANIFIESTAN QUE ENTERADAS DEL CONTENIDO, EFECTOS Y FUERZA LEGAL DEL PRESENTE CONTRATO, LO RUBRICAN Y FIRMAN EN DOS TANTOS DE CONFORMIDAD EN EL DISTRITO FEDERAL EL DÍA 16 DE MAYO DE 2017.

POR "EL INSTITUTO"

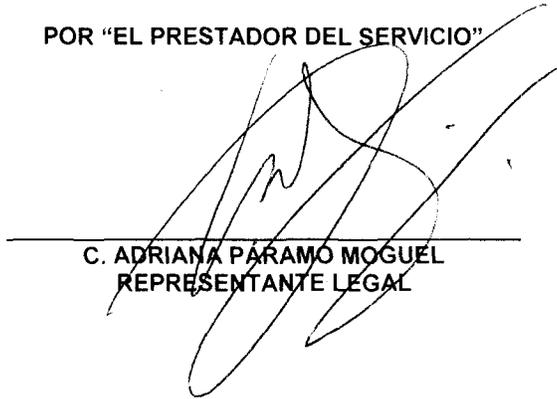


**LIC. MANUEL AGUILERA VITAL
DIRECTOR DE ASUNTOS JURÍDICOS**



**MTRO. JOSÉ ANTONIO MENDOZA ACUÑA
DIRECTOR DE ADMINISTRACIÓN**

POR "EL PRESTADOR DEL SERVICIO"



**C. ADRIANA PARAMO MOGUEL
REPRESENTANTE LEGAL**

LAS FIRMAS QUE ANTECEDEN CORRESPONDEN AL CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL "SERVICIO DE CAPACITACIÓN PARA EL PERSONAL DEL INSTITUTO DE VIVIENDA DEL DISTRITO FEDERAL", QUE CELEBRAN POR UNA PARTE EL INSTITUTO DE VIVIENDA DEL DISTRITO FEDERAL, Y POR OTRA PARTE LA EMPRESA "ADRIANA PARAMO, S.A. DE C.V.", OTORGADO EN LA CIUDAD DE MÉXICO.

ANEXO TÉCNICO UNO

PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL
 NO. L.P.N.-INVICDMX-004-2017
 "CURSOS DE CAPACITACIÓN PARA EL PERSONAL DEL
 INSTITUTO DE VIVIENDA DEL DISTRITO FEDERAL"

EMPRESA: ADRIANA PARAMO, S.A. DE C.V.

CONS.	PARTIDA	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	Nº DE PARTICIPANTES	DURACIÓN EN HORAS	COSTO UNITARIO	SUBTOTAL
01	3	TALLER DE HABILIDADES DE NEGOCIACIÓN Y SOLUCIÓN DE CONFLICTOS	2	CURSO	30	10	\$35,000.00	\$70,000.00
02	23	PROGRAMACIÓN NEUROLINGÜÍSTICA	1	CURSO	30	20	\$68,000.00	\$68,000.00
03	29	PREVENCIÓN DEL MOBBING LABORAL	1	CURSO	30	20	\$65,000.00	\$65,000.00
04	36	ATENCIÓN AL PÚBLICO CON SENSIBILIZACIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y PERSONAS ADULTAS MAYORES	1	CURSO	30	20	\$70,000.00	\$70,000.00
05	40	ATENCIÓN AL PÚBLICO SIN DISCRIMINACIÓN Y CALIDAD EN EL SERVICIO	1	CURSO	30	20	\$68,000.00	\$68,000.00
06	51	TANATOLOGIA	1	CURSO	20	20	\$70,000.00	\$70,000.00
							SUBTOTAL	\$411,000.00
							I.V.A.	\$65,000.00
							TOTAL	\$476,760.00

LOS SERVICIOS DE CURSOS DE CAPACITACIÓN PARA EL PERSONAL DE "EL INSTITUTO", MISMOS QUE HAN QUEDADO DEBIDAMENTE ESPECIFICADOS EN CUANTO A SU TEMA Y DURACIÓN, ASÍ COMO A LAS NECESIDADES QUE DETERMINE "EL INSTITUTO", Y EL ANEXO TÉCNICO UNO DE ESTE PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN DONDE SE SEÑALARON LAS OBLIGACIONES Y LAS DEMÁS CIRCUNSTANCIAS A QUE DEBE SOMETERSE "EL PRESTADOR DEL SERVICIO", SERÁN CON CARÁCTER OBLIGATORIO PARA AMBAS PARTES.

Nombre de la Empresa:	ADRIANA PÁRAMO S.A. DE C.V.
No. de partida:	3
Nombre del curso:	TALLER DE HABILIDADES DE NEGOCIACIÓN Y SOLUCIÓN DE CONFLICTOS
Unidad de medida:	Curso
Cantidad:	2
No. de participantes:	30
Personas a quien se dirige:	A todo el personal técnico-operativo y personal de estructura
Duración:	10 horas
Objetivo:	Actualizar y profesionalizar a las personas funcionarias públicas del INVI para lograr acuerdos y negociaciones exitosas en el manejo de conflictos en los que se requiere la toma de decisiones.

TEMARIO GENERAL A DESARROLLAR

Índice (TEMAS).

1. Objetivo General.
2. Introducción.
3. Teoría del conflicto.
 - a) Diferencias entre el conflicto individual y colectivo o grupal.
 - b) Análisis de la perspectiva de la teoría del conflicto de la escuela clásica y la escuela conductista.
4. Comunicación efectiva.
 - a) Aprendiendo a escuchar.
 - b) Técnicas de comunicación efectiva.
 - c) Lo que quiero decir vs. Lo que realmente digo.
5. Negociación basada en intereses.
 - a) Definición de negociación.
 - b) Tipos de Negociación.
 - c) Negociación basada en intereses.
6. Introducción a los métodos alternos de solución de controversias.
 - a) Formas de resolver un conflicto.
 - b) Estrategias para llegar a un acuerdo positivo (ganar-ganar)

c) Principios de las soluciones alternativas a controversias.

7. Gobemanza en redes y construcción de coaliciones.
8. Justicia restaurativa.
9. Manejo de emociones para la solución de conflictos.
10. Etapas del conflicto.
11. Estrategias para manejar situaciones de conflicto.
12. Recomendaciones ante situaciones de conflicto.

Índice

Objetivo General.

Actualizar y profesionalizar a las personas funcionarias públicas del INVI para lograr acuerdos y negociaciones exitosas en el manejo de conflictos en los que se requiere la toma de decisiones.

Introducción General.

La negociación y el manejo de conflictos, son habilidades indispensables en cualquier nivel dentro de la organización, éstas favorecen a la productividad, al clima laboral y a los beneficios recibidos por las personas y por la organización.

1. Teoría del conflicto. (Duración una hora)

Objetivo:

El objetivo de este módulo es que los participantes se familiaricen con la definición de conflicto y las teorías que lo analizan.

Introducción:

La teoría del conflicto, nos permite comprender desde una perspectiva macro, el análisis de las relaciones sociales, ya que, desde tiempos remotos, se ha estudiado el concepto de "guerra y paz", así como sus causas, consecuencias y soluciones.

a) Diferencias entre el conflicto individual y colectivo o grupal.

Los conflictos se originan en lo personal y posteriormente en lo grupal, por ello, se analiza el impacto del estado individual y la aportación para que ocurra un conflicto que implica a dos o más personas.

b) Análisis de la perspectiva de la teoría del conflicto de la escuela clásica y la escuela conductista.

Las escuelas clásica y conductista, estudian la teoría del conflicto desde perspectivas distintas, la macro y micro respectivamente.

Ejemplos:

Video que ilustra el tema de corta duración.

Conclusión:

El conflicto requiere ser analizado para poder encontrar soluciones favorables para ambas partes.

2. Comunicación Efectiva.

(Duración una hora)

Objetivo:

Dentro de este módulo, el participante reconocerá las barreras que existen para comunicarse y cómo lograr comunicarse de manera efectiva al aterrizar adecuadamente sus ideas y empatarlas con las de su contraparte.

Introducción:

La comunicación es un tema complejo, aunque aparente ser sencillo, lo que puede significar una cosa para una persona, puede significar otra completamente distinta para otra. Es por ello que en este módulo, se analiza a profundidad cuáles son las características de la comunicación efectiva y cómo eliminar las barreras que entorpecen nuestras negociaciones.

a) Aprendiendo a escuchar.

Reconocer la importancia de escuchar y su impacto positivo en la comunicación.

b) Técnicas de comunicación efectiva.

Técnicas para lograr que el emisor, transmita adecuadamente su mensaje al receptor.

c) Lo que quiero decir vs. Lo que realmente digo.

Cómo diferenciar lo que decimos de lo que la otra persona está comprendiendo con respecto a su perspectiva.

Ejercicio:

En equipos, se analiza y se presenta un escenario donde la perspectiva de un mismo evento es distinta y cómo pueden llegar a una negociación favorable a través de la comunicación y la empatía al aplicar las técnicas aprendidas en el módulo.

Conclusiones:

La comunicación eficaz es indispensable para alcanzar acuerdos positivos, evitar conflictos o solucionarlos.

3. Negociación basada en intereses.

(Duración una hora)

Objetivo:

Los participantes se podrán familiarizar con la definición de negociación, así como con los tipos existentes.

Introducción:

Es sumamente importante que las personas tengan los conocimientos generales acerca de negociación, que les permita, generar una situación donde todas las partes resulten satisfechas.

Para lograr lo anteriormente mencionado, es necesario conocer los tipos de negociación y cuándo deben aplicarse.

- a) **Definición de negociación.**
Desarrollo del concepto para comprenderlo con claridad.
- b) **Tipos de Negociación.**
Métodos y formas para entablar una negociación que se adapte a la circunstancia.
- c) **Negociación basada en intereses.**
La importancia de la negociación en la que todos ganan para mantener relaciones positivas a largo plazo.

Ejemplo:

Video que presenta de forma sencilla los tipos de negociación y cómo implementarlos exitosamente.

Conclusiones:

Tener conocimientos acerca de negociación basada en intereses, incrementa las probabilidades que los participantes de alcanzar acuerdos favorables y saber cómo actuar en cada situación.

4. Introducción a los métodos alternos de solución de controversias.
(Duración media hora)

Objetivo:

Los participantes aprenderán a establecer un vínculo cercano en la relación receptor – interlocutor para poder solucionar exitosamente las controversias.

Introducción:

Es importante conocer las buenas prácticas para entablar una conexión positiva durante un proceso de negociación, de lo contrario se pone en riesgo el esfuerzo conjunto y esto dificulta encontrar soluciones que favorezcan a ambas partes.

- a) Formas de resolver un conflicto.
- b) Estrategias para llegar a un acuerdo positivo (ganar-ganar)
- c) Principios de las soluciones alternativas a controversias.

Ejercicio:

Dinámica negociación para aplicar los conocimientos adquiridos a lo largo de este módulo.

Conclusiones:

Gracias a las herramientas adquiridas en este módulo, los participantes tendrán la posibilidad de enfrentar situaciones de conflicto y ofrecer soluciones.

5. Gobernanza en redes y construcción de coaliciones.

(Duración una hora)

Objetivo:

Que los participantes aprendan a crear redes y coaliciones que les permitan alcanzar acuerdos favorables para sí mismos y para las personas con las que tratan dentro de sus actividades cotidianas.

Introducción:

Un buen negociador, necesita tener habilidades que le permitan crear redes y coaliciones que faciliten que alcance sus metas y objetivos.

Ejercicio:

Actividad en equipo que permita a los participantes poner en práctica sus conocimientos adquiridos dentro de esta unidad.

Conclusiones:

Cuando las personas tienen la capacidad para formar redes y coaliciones, tienen la posibilidad de reducir el número de conflictos que se les presentan.

6. Justicia restaurativa.

(Duración media hora)

Objetivo:

Que los participantes conozcan la definición de justicia restaurativa y sus características para que sea posible solucionar conflictos de una manera positiva que favorezca a todas las partes.

Introducción:

La justicia restaurativa es aquella en la que todas las partes que pueden haber sido afectadas por una injusticia, expresan su circunstancia y deciden cómo puede repararse dicha afectación.

Ejemplo:

Video de corta duración que ilustra la definición del tema.

Conclusiones:

Tener conciencia, acerca de los mecanismos que se pueden implementar para favorecer a todas las partes y restaurar los daños provocados por los conflictos, mejora la dinámica de trabajo de las personas.

7. Manejo de emociones para la solución de conflictos.

(Duración dos horas)

Objetivo:

Los participantes adoptarán herramientas nuevas que les permitan mejorar el manejo de sus emociones y la comunicación que tienen con las personas que les rodean y de esta manera puedan evitar o solucionar conflictos.

Introducción:

Las emociones, juegan un rol sumamente importante en los procesos de negociación y solución de conflictos, es por ello que su manejo adecuado, puede llegar a ser la causa del éxito dentro de una negociación.

Ejercicio:

Discutir en grupo los errores más comunes dentro de los procesos de negociación a partir de la mala comunicación y el mal manejo emocional en la vida personal y profesional y cuál es la solución para los conflictos.

Conclusiones:

Las emociones pueden estar a favor o en contra de las personas cuando no las manejan adecuadamente, los participantes ahora cuentan con herramientas para manejarlas adecuadamente a través de la práctica constante.

8. Etapas del conflicto.

(Duración una hora)

Objetivo:

Los participantes se podrán familiarizar con la definición y realizar un análisis acerca de las etapas que tiene un conflicto para poderlo detectar y corregir.

Introducción:

Es sumamente importante que las personas tengan los conocimientos generales acerca de la definición, origen, etapas y solución de los conflictos para poderlos solucionar de una manera satisfactoria.

Ejemplo:

Actividad a través de la cual, los participantes pondrán en práctica sus conocimientos para la solución de conflictos.

Conclusión:

Reconocer las etapas del conflicto, nos ayuda a saber cómo actuar en cada una de ellas y a identificar cuando nos encontremos en una situación que requiera cierta reacción.

9. Estrategias para manejar situaciones de conflicto.

(Duración una hora)

Objetivo:

Los participantes reconocen que pueden aplicar o crear estrategias que les faciliten la solución a conflictos de diferente índole.

Introducción:

El negociador debe reconocer a través de su potencial, hasta dónde puede llegar, para prevenir o solucionar las situaciones de conflicto que se presentan dentro de una negociación.

Ejemplo:

Lectura que ilustra el tema de potencial humano para la solución de conflictos.

Conclusión:

Contar con una estrategia para manejar situaciones de conflicto, nos permite solucionar controversias y no dañar las relaciones interpersonales.

10. Recomendaciones ante situaciones de conflicto.
(Duración media hora)

Objetivo:

Que los participantes reciban recomendaciones que les faciliten enfrentar situaciones de conflicto y encontrar soluciones favorables.

Introducción:

Existen muchas formas de enfrentar los conflictos, algunas de ellas dañan las relaciones a largo plazo y algunas las mantienen de una manera positiva. Los participantes aprenderán a reconocer la diferencia para aplicar la estrategia más conveniente.

Ejercicio: Evaluar los conocimientos adquiridos por los participantes.

Conclusión: Es importante aprender técnicas para enfrentar situaciones de conflicto, ya que eso nos permitirá tener un mejor clima laboral.

Conclusión del curso: Los participantes cuentan al concluir con herramientas que les permitan realizar negociaciones exitosas, así como solucionar conflictos que se les presentan en sus actividades cotidianas.

Bibliografía:

- ACUFF, Frank L.: How to Negotiate Anything with Anyone/Anywhere Around the World. Amacom
- ADAM, G. y REYNAUD, J.D., Conflictos de trabajo y cambio social, Iberico Europea de Ediciones, S.A., Madrid, 1979.
- ROGER Fisher, Bruce Patton, William Ury, Si ... de acuerdo!: cómo negociar sin ceder, Editorial Norma, 1993 - 228 páginas.

Actividades a realizar	Información teórica acerca de las técnicas de negociación y manejo de conflictos aunado a actividades que permitan a los participantes, obtener el mayor beneficio de las circunstancias, reduciendo los impactos negativos que puedan presentarse.
Material a utilizar	Manual de información y contenido referente a los temas a tratar, hojas en blanco, presentación en PPT. Videos, actividades y contenidos que ayuden a aterrizar los temas en la vida cotidiana.

ADRIANA PÁRAMO

"CURSOS DE CAPACITACIÓN PARA EL PERSONAL DEL INSTITUTO DE VIVIENDA DEL DISTRITO FEDERAL"
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL. NO. L.P.N.-INVICDMX-004-2017

[Handwritten signature]

[Handwritten mark]

Forma de evaluar	50% Examen y actividades. 50% Participación y asistencias.
Metodología a emplear	A través de contenido informativo y didáctico, se busca que los participantes adquieran la información necesaria para emplear en su vida cotidiana y así mejorar su capacidad para negociar y manejar los conflictos.
Perfil de la persona instructora	Capacitadora con experiencia, cuenta con licenciatura y ha impartido cursos en temas diversos. Su personalidad es empática y tiene la capacidad para manejar un grupo amplio de personas. Adriana Alvarado Páramo.

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten mark]

Nombre de la Empresa:	ADRIANA PÁRAMO S.A. DE C.V.
No. de partida	23
Nombre del curso:	Programación Neurolingüística.
Unidad de medida:	Taller
Cantidad:	1
No. de participantes:	30
Personas a quien se dirige:	A todo el personal técnico-operativo y personal de estructura
Duración:	20 horas
Objetivo:	Los y las participantes identificarán los programas que han integrado consciente e inconscientemente a sus modelos mentales y desarrollarán estrategias y habilidades para modificar positivamente las instrucciones que guían sus comportamientos.

TEMARIO GENERAL A DESARROLLAR

- 1) Concepto de programación neurolingüística.
 - a. Definición de Programación Neurolingüística.
 - b. Estructura profunda y estructura superficial.
- 2) La interpretación de la realidad y la construcción de mapas.
 - a. Qué es la creación de modelos.
 - b. Cómo se crea la interpretación de la realidad.
 - c. Cómo cambiar la interpretación de la realidad a través de la construcción de mapas.
- 3) ¿Fracaso o resultado?
 - a. PNL y el paradigma del fracaso.
 - b. Cómo transformar el paradigma negativo en positivo.
 - c. Ejercicios para la transformación del resultado.
- 4) El cambio a partir de fuerzas internas.
 - a. Reconocimiento de las fortalezas internas.
 - b. Cambio de patrones y resultados.
- 5) Identificador de programas y comportamientos.
 - a. Descubriendo mis patrones, programas y paradigmas.
 - b. ¿Por qué hago lo que hago?
 - c. Cambio de comportamientos a través de la PNL.
- 6) Visión.
 - a. Definición de visión.
 - b. Creando mis metas a largo plazo.
- 7) Anclas.

ADRIANA PÁRAMO

- a. Definición de anclaje.
 - b. Pasos para crear un anclaje.
- 8) Identificar los puntos esenciales que configuran la excelencia en la definición de nuestras metas y describir las creencias que tienen las personas triunfadoras y hacerlas propias.

Objetivo General: Los y las participantes identificarán los programas que han integrado consciente e inconscientemente a sus modelos mentales y desarrollarán estrategias y habilidades para modificar positivamente las instrucciones que guían sus comportamientos.

Introducción General:

La Programación Neurolingüística, es una herramienta sumamente útil para cualquier persona que busque hacer cambios sustanciales en su vida y puede hacer una diferencia en cualquier área, siempre y cuando se haga un compromiso por lograrlo y se aplique el método.

1) Concepto de programación neurolingüística.

(Duración 2 horas)

Objetivo:

Que los participantes conozcan la definición de PNL para comenzar a aprender el uso que se le puede dar a esta herramienta.

Introducción:

La PNL es un método que propone una estrategia de cambio para las personas en cualquier área que se propongan.

- a. Definición de Programación Neurolingüística.
Concepto del método de PNL por sus creadores y otros autores.
- b. Estructura profunda y estructura superficial.
Los tipos de estructura que mencionan los autores dentro de sus estudios y análisis con respecto al PNL.

Ejercicios:

Test de PNL para detectar puntos fuertes o débiles que les permitan trabajar a profundidad el programa.

Conclusiones:

Los participantes ahora comprenden con mayor profundidad la PNL y cómo pueden aplicarla en su vida para verse beneficiados por ella.

2) La interpretación de la realidad y la construcción de mapas.

(Duración 2 horas)

Objetivos:

Que los participantes conozcan las formas en que interpretamos la realidad y cómo ésta está basada en nuestras experiencias. Tomar conciencia de que éstos paradigmas y percepciones, pueden ser transformados con el uso de la PNL.

Introducción:

ADRIANA PÁRAMO

Las personas interpretamos la realidad a través de nuestras vivencias y experiencias, al crear modelos distintos, se pueden cambiar los paradigmas y comportamientos.

- a. Qué es la creación de modelos.
- b. Cómo se crea la interpretación de la realidad.
- c. Cómo cambiar la interpretación de la realidad a través de la construcción de mapas.

Ejercicios: Videos y materiales que ilustran el tema y permiten que los participantes comprendan el tema con mayor profundidad.

Conclusiones:

Las personas interpretamos la realidad a través de nuestras experiencias desde edades muy tempranas, hacer un análisis profundo, nos ayuda a conocer esta interpretación y cambiarla para beneficiarnos.

3) ¿Fracaso o resultado?
(Duración 2 horas)

Objetivos:

Que los participantes aprendan a cambiar su percepción de los "fracasos", al verlos como oportunidades de crecimiento y aprendizaje.

Introducción:

Culturalmente aprendemos que los fracasos son una comprobación de que no somos capaces de hacer algo, sin embargo, en realidad nos tratan de dar un aprendizaje que, si tomamos en cuenta, puede cambiar nuestros resultados sustancialmente.

- a. PNL y el paradigma del fracaso.
Nuestra conciencia acerca del fracaso, es la que no nos permite superar nuestros errores y convertirlos en oportunidades.
- b. Cómo transformar el paradigma negativo en positivo.
A través de nuevos conceptos, logramos cambiar nuestra percepción de las situaciones y así transformamos nuestros resultados.
- c. Ejercicios para la transformación del resultado.

Ejercicios:

Actividades que permiten a los participantes transformar sus resultados cuando perciben que éstos no son los óptimos.

Conclusiones:

Crear una nueva percepción de los resultados de cada situación que nos plantea la vida, marca una gran diferencia en las decisiones, prioridades y acciones de una persona. El éxito ya no depende más del resultado sino del esfuerzo y progreso que se tiene en un periodo de tiempo.

4) El cambio a partir de fuerzas internas.
(Duración 2.5 horas)

Objetivo:

Que los participantes reconozcan sus fortalezas internas con la finalidad de explotarla para cambiar los patrones conductuales que les impiden transformarse y obtener los resultados óptimos.

Introducción:

Las fortalezas internas nos permiten enfrentar las situaciones con mayor facilidad y claridad, al contar con más herramientas.

- a. Reconocimiento de las fortalezas internas.
- b. Cambio de patrones y resultados.

Ejercicios:

A través de la reflexión, los participantes lograrán definir sus fortalezas y cómo éstas pueden ayudarles a cambiar sus conductas y, por ende, sus resultados.

Conclusiones:

Reconocer las fortalezas internas, nos permiten trazar un camino para lograr nuestras metas, cuando no reconocemos las fortalezas, generalmente se debe a que no sabemos que contamos con ellas ni sabemos aprovecharlas, lo contrario, cambia radicalmente los resultados que obtenemos en cualquier situación.

5) Identificador de programas y comportamientos.
(Duración 3 horas)

Objetivos:

Que el participante reconozca sus programas y comportamientos para que al detectarlos, pueda transformarlos y usar su mente a su favor y no en su contra.

Introducción:

Los seres humanos actuamos con base en nuestros patrones, programas y paradigmas, muchas veces lo hacemos desde el inconsciente y no comprendemos la procedencia de los resultados negativos que se repiten constantemente. A través de una toma de conciencia, se puede transformar todo lo antes mencionado.

- a. Descubriendo mis patrones, programas y paradigmas.
- b. ¿Por qué hago lo que hago?
- c. Cambio de comportamientos a través de la PNL.

Ejercicios:

A través de la reflexión, los participantes lograrán detectar aquellos programas negativos y reemplazarlos por los positivos, basándose en sus fuerzas internas.

Conclusiones:

El autoconocimiento es la llave que abre la puerta del crecimiento y ésta conduce al éxito. Cuando sé por qué hago lo que hago y cómo lo hago, puedo cambiar mis patrones y paradigmas y por ende mis conductas.

6) Visión.
(Duración 3 horas)

Objetivo:

Que los participantes reconozcan cómo se visualizan en el corto, mediano y largo plazo, para que puedan tomar decisiones y acciones que les acerquen a sus objetivos.

Introducción:

Tener la capacidad para visualizarse a lo largo del tiempo, le permite a las personas, generar un ambiente congruente en el cual puedan explotar sus fortalezas para alcanzar sus objetivos.

- a. Definición de visión.
Es la capacidad de las personas para poder verse a sí mismas superando sus obstáculos en un tiempo determinado.
- b. Creando mis metas a largo plazo.
Definir las metas, es como realizar un mapa que nos permita visualizarse.

Ejercicios:

Definir en una lista todas las capacidades, talentos, fortalezas y habilidades, a través de ellas diseñar un plan para cumplir objetivos. Responder ¿Cómo me visualizo de aquí a 5 años?

Conclusiones:

Tener una visualización a corto, mediano y largo plazo, es el equivalente a un mapa que le permite a las personas cumplir con sus metas trazadas. Cuando no se tiene una visión, es difícil alcanzar objetivos porque es el equivalente a movernos sin ir a ningún lugar en especial.

7) Anclas.
(Duración 3 horas)

Objetivo:

Que los participantes reconozcan qué es un anclaje y puedan interpretar sus anclajes negativos y cambiarlos por nuevos anclajes que sean positivos.

Introducción:

Los anclajes son las reacciones emocionales que tiene un individuo ante un estímulo en particular. Cuando no logramos alcanzar nuestros objetivos, generalmente sucede porque tenemos anclajes negativos que sabotean nuestro crecimiento.

- a. Definición de anclaje.
- b. Pasos para crear un anclaje.

Ejercicios:

Los participantes desarrollarán anclajes nuevos que les ayuden a alcanzar sus metas y a mantenerse en un estado positivo y dinámico.

Conclusiones:

Cuando una persona conoce el concepto de anclaje, puede cambiar los anclajes negativos que ya tiene y cambiarlos por nuevos positivos.

- 8) **Identificar los puntos esenciales que configuran la excelencia en la definición de nuestras metas y describir las creencias que tienen las personas triunfadoras y hacerlas propias.**
(Duración 2.5 horas)

Objetivo:

Que los participantes reconozcan aquellas creencias, patrones y paradigmas que tienen las personas exitosas y logren adoptarlos a través de la práctica cotidiana de ciertos hábitos positivos.

Introducción:

Existen diferentes características que definen a una persona exitosa y que le permiten alcanzar sus metas, por ello, el aprender cuáles son y adoptarlas como hábitos, puede cambiar los resultados que obtenemos.

Ejercicio:

Enlistado de los hábitos que consideramos importantes para alcanzar nuestras metas y cómo anclarlas a nuestra personalidad.

Conclusiones:

Aprender acerca de los logros y compromisos que han hecho otras personas para alcanzar sus metas y tener éxito, además de ser una inspiración, nos ayuda a trazar metas similares que nos acerquen a los logros que buscamos.

Conclusión General del taller: Gracias a la PNL y al autoconocimiento, los participantes lograrán cambiar los patrones y creencias que afectan su rendimiento para poder alcanzar sus objetivos, con esto alcanzarán su máximo potencial y lograrán detectar con facilidad las formas para resolver los problemas y convertirlos en oportunidades.

Bibliografía:

- "Introducción a la PNL". Joseph O'connor y John Seymour. Ed. Urano


ADRIANA PÁRAMO
Instructora de la U

- "Cómo cambiar creencias con PNL". Robert Dilts. Urano.
- "Coaching, Herramientas para el cambio". Robert Dilts. Ed. Urano.

Actividades a realizar	Información teórica y práctica acerca de la Programación Neurolingüística, actividades que permitan a los participantes aplicar las herramientas de este método.
Material a utilizar	Manual de información y contenido referente a los temas a tratar, hojas en blanco, presentación en PPT. Videos, actividades y contenidos que ayuden a aterrizar los temas en la vida cotidiana.
Forma de evaluar	50% Examen y actividades. 50% Participación y asistencias.
Metodología a emplear	A través de contenido informativo y didáctico, se busca que los participantes adquieran la información necesaria para emplear en su vida cotidiana y así mejorar sus habilidades aplicar la Programación Neurolingüística en su vida cotidiana.
Perfil de la persona instructora	Capacitadora con experiencia, cuenta con licenciatura y ha impartido cursos en temas diversos para varias organizaciones. Su personalidad es empática y tiene la capacidad para manejar un grupo amplio de personas. Adriana Alvarado Páramo.

Nombre de la Empresa:	ADRIANA PÁRAMO S.A. DE C.V.
No. de partida:	29
Nombre del curso:	Prevención del Mobbing Laboral
Unidad de medida:	Taller
Cantidad:	1
No. de participantes:	30
Personas a quien se dirige:	A todo el personal técnico-operativo y personal de estructura.
Duración:	20 horas
Objetivo:	Él y la participante conocerán las herramientas y conocimientos para detectar que el "Mobbing" es un problema de riesgo psicosocial y económico de gran magnitud, reduce la eficacia empresarial de la organización y el deterioro de la fuerza del trabajo. Contará con herramientas fundamentales para la concientización de la problemática que deriva de la Discriminación, la Violencia y el Acoso en las relaciones de trabajo.

TEMARIO GENERAL A DESARROLLAR

38. Índice.
39. Objetivo General.
40. Introducción.
41. ¿En qué consiste el Mobbing o acoso Moral?
42. Diferencia del Mobbing con el Bullying.
43. Los métodos del acoso.
44. Las conductas hostiles.
45. Distintos tipos de acoso.
46. Factores agravantes.
47. Perfil de acosador y Perfil de acosado.
48. Proceso de acoso moral y la evolución del proceso.
49. El acoso moral y su diferenciación con otros conflictos laborales.
50. El estrés y consecuencias para la salud.
51. Consecuencias traumáticas.
52. La violencia en el trabajo.
53. Definición de la Organización Mundial de la salud.
54. Factores Desencadenantes.
55. Distintos tipos de manifestación violentas.
56. El acoso sexual.
57. La prevención.

58. Conclusión.

Índice:

- 1) ¿En qué consiste el Mobbing o acoso Moral?
- 2) Diferencia del Mobbing con el Bullying
- 3) Los métodos del acoso.
- 4) Las conductas hostiles.
- 5) Distintos tipos de Acoso.
- 6) Factores agravantes.
- 7) Perfil de acosador y Perfil de acosado.
- 8) Proceso del acoso moral y la evolución del proceso.
- 9) El acoso moral y su diferenciación con otros conflictos laborales.
- 10) El estrés y consecuencias para la salud.
- 11) Consecuencias traumáticas.
- 12) La violencia en el trabajo.
- 13) Definición de la Organización Mundial de la salud.
- 14) Factores Desencadenantes.
- 15) Distintos tipos de manifestación violentas.
- 16) El acoso sexual.
- 17) La prevención.

Objetivo General:

Él y la participante conocerán las herramientas y conocimientos para detectar que el "Mobbing" es un problema de riesgo psicosocial y económico de gran magnitud, reduce la eficacia empresarial de la organización y el deterioro de la fuerza del trabajo. Contará con herramientas fundamentales para la concientización de la problemática que deriva de la Discriminación, la Violencia y el Acoso en las relaciones de trabajo.

Introducción general del taller:

El Mobbing o acoso moral es un tema que está tomando mucha importancia en todos los niveles de las empresas, no importa que tan grande o pequeña esta sea, lo importante es la visión que se tiene respecto de mejorar y establecer las relaciones laborales placenteras al interior de la organización.

El 44 por ciento de los profesionistas mexicanos ha sido víctima *mobbing* o acoso laboral, porcentaje del cual la mitad son mujeres, mientras que 65 por ciento ha sido testigo de ese tipo de abuso en contra de algún compañero de trabajo, reveló una encuesta realizada el pasado mes de junio por la bolsa de trabajo vía Internet OCC Mundial.

Desarrollo de temas y subtemas (unidades)

Unidad 1 ¿En qué consiste el Mobbing o acoso Moral?

Duración: 1 hora

Introducción: Es importante que los participantes entiendan la definición de Mobbing y que comprendan que este fenómeno afecta a muchas personas en nuestro país.

Desarrollo del tema

- De dónde nace el término Mobbing
- El Mobbing en México

Ejemplo: Videos que muestren estadísticas en México sobre el Mobbing.

Conclusión del tema: El primer paso para empezar a comprender esta problemática es irse a la raíz del tema, entender de dónde viene el término y cómo afecta a los profesionistas que laboran en nuestro país.

Unidad 2 Diferencia del Mobbing con el Bullying

Duración: 2 horas

Objetivo: Los participantes aprenderán las diferencias entre el término de Mobbing y Bullying.

Introducción: Los conceptos de Mobbing y Bullying son parecidos, ya que ambos son acciones negativas, repetidas y persistentes en el tiempo, se dirigen hacia un sujeto vulnerable para que se sienta intimidado, haciendo que la víctima se muestre sin recursos para afrontar las agresiones.

Desarrollo del tema

- Significado de Bullying
- Diferencia de Mobbing y Bullying

Ejemplo:

Se muestran videos sobre el Bullying y Mobbing para entender la diferencia.

Ejercicios:

Se le hace un ejercicio a los participantes en el que tienen que explicar la diferencia entre ambos significados.

Conclusión del tema:

Es importante conocer la diferencia entre ambos términos, ya que, aunque son diferentes están relacionados. Si una persona es consciente del problema del Bullying en la infancia el Mobbing disminuye en la adultez.

Unidad 3 Los métodos del acoso

Duración 1 hora

Objetivo: El objetivo de esta unidad es que los participantes detecten las conductas y los métodos que, ejercidos de manera sistemática, constituyen acoso laboral.

Introducción: El Mobbing se presenta en una serie de manifestaciones hostiles hacia la víctima, de forma discreta pero consciente y sostenida en el tiempo. Si el acoso no es detectado, la víctima incluso empieza a cuestionar su desempeño y validar el maltrato.

Desarrollo del tema:

- Estrategias y modalidades del mobbing

Ejemplo: Video explicativo sobre el tema.

Ejercicios: Se les hace un cuestionario para determinar si sufren de mobbing.

Conclusión del tema: Es importante aprender a identificar los diferentes métodos del acoso así como las estrategias utilizadas para que se pueda prevenir.

Unidad 4 Las conductas hostiles

Duración: 1 hora

Objetivo: El objetivo de esta unidad es que los y las participantes identifiquen qué son las conductas hostiles y las puedan detectar en su entorno de trabajo.

Introducción

Trabajar en un lugar donde existen conductas hostiles no es fácil para ningún empleado. Un ambiente extremadamente hostil, puede hacer que un empleado sea emocional y mentalmente incapaz de realizar las tareas relacionadas con su trabajo.

Desarrollo del tema

- Características
- Los desencadenantes
- Efectos

Ejemplo: Tabla con los distintos tipos de conductas hostiles que existen.

Conclusión del tema: Es importante que los participantes reconozcan las conductas hostiles para que tengan herramientas para enfrentar esta problemática. Un trabajador puede estar muy conforme con sus funciones así como con el rol que desempeña en la organización, pero si el ambiente de trabajo no es el adecuado, su motivación se va a ver afectada, hasta el punto de no encontrar soluciones y preferir no volver a un lugar en el que la está pasando mal.

Unidad 5 Distintos tipos de acoso

Duración 3 horas

Objetivo: Que los participantes sepan identificar los distintos tipos de acoso que existen.

Introducción: Es de vital importancia que los participantes del curso tengan los conocimientos sobre los distintos tipos de acoso ya que es la única manera en que pueden tomar las medidas necesarias para eliminar el problema.

Desarrollo del tema:

- Los tipos de acoso
 - Estratégico
 - De Dirección
 - Perverso
 - Disciplinario

- Formas específicas mobbing
 - Burlas o insultos
 - Bromas pesadas
 - Exclusión (ignorar a la persona y no dejarla participar)
 - Humillación
 - Exceso o sobre carga de trabajo
 - Impedir su crecimiento personal y laboral

- **Mobbing Cibernético** Información humillante o insultos en sitios web
 - Rumores en redes sociales
 - Mensajes instantáneos ofensivos (Whatsapp y SMS)
 - Guerra de comentarios negativos en foros de discusión
 - Robo de contraseñas

Ejemplo: En video de los diversos tipos de Mobbing.

Ejercicios: Actividad en equipo para reforzar el tema.

Conclusión del tema: Podemos observar que los tipos de acosos son diversos y conforme pasa el tiempo estos van cambiando y se van adaptando al medio y a los avances tecnológicos, por esta razón es necesario identificarlos y tomar acción.

Unidad 6 Factores agravantes

Duración 1 hora

Objetivo: El objetivo de esta unidad es que los participantes conozcan qué factores agravantes dependen de la víctima y cuáles del acosador.

Introducción: Existen una serie de factores que pueden hacer que el proceso de Mobbing aumente o se quede como está. Estos factores pueden depender tanto de la víctima, como del acosador y del entorno en el que ambos se muevan.

Desarrollo del tema:

- Factores de la víctima
- Factores del acosador
- Factores del entorno

Ejercicios: Trabajo en parejas para aterrizar el tema.

Conclusión:

Es necesario que los participantes identifiquen los factores agravantes en el proceso de mobbing ya que al hacerlo pueden obtener las herramientas para transformar el ambiente laboral en el que se desenvuelven.

Unidad 7 Perfil de acosador y Perfil de acosado

Duración 1 hora

Objetivo: Es importante que los y las participantes conozcan los perfiles del acosador así como del acosado ya que podrán identificar si tienen características en común con alguno de ellos.

Introducción: Una de las preguntas más comunes derivadas de esa problemática es ¿cómo se distingue a un acosador y a su víctima? Hay características que definen cada perfil, aunque muchas no son lo que las personas se imaginan.

Desarrollo del tema

- Perfil de la víctima
- Perfil del acosador

Ejemplo: Videos con ejemplos sobre las características de cada perfil.

Conclusión general: Se puede pensar que es fácil identificar la conducta de alguien que es acosado o de un acosador, sin embargo existe una gama de características que deben de tomarse en cuenta para hacer una detección lo más certera posible.

Unidad 8 Proceso de acoso moral y la evolución del proceso

Duración 1 hora

Objetivo- El objetivo en esta unidad es que los y las participantes puedan conocer las distintas fases y evolución que puede llegar a tener el acoso moral.

Introducción: Es importante tomar en cuenta que El *Mobbing* no es un fenómeno ocasional, es un proceso gradual que se va desarrollando con el tiempo. Las etapas abarcan desde una inicial donde las conductas hostiles son discretas y a menudo pasan desapercibidas para el grupo de trabajo hasta fases más activas, donde se implican superiores y compañeros. Desarrollo del tema:

- Fase de Conflicto
- Fase de Mobbing
- Fase de la intervención de la Empresa
- Fase de expulsión o marginación

Ejemplo: Se expondrán casos para la mejor comprensión del tema.

Conclusión del tema: Es importante que los participantes identifiquen las cuatro fases que comprenden la evolución del Mobbing, ya que los ayudará a identificar si se encuentran en alguna de ellas.

Unidad 9 El acoso moral y su diferenciación con otros conflictos laborales

Duración 1 hora

Objetivo: El objetivo de esta unidad es que los y las participantes del taller puedan entender la diferencia entre acoso moral y otras situaciones que se dan en el entorno laboral que no se consideran así.

Introducción: En una organización pueden existir distintos tipos de conflictos a los que los empleados se ven expuestos. No todas las personas que dicen sentirse acosadas lo están. Hay que distinguir el acoso moral del estrés o de la presión del trabajo, del conflicto abierto o el desacuerdo.

Desarrollo del tema:

- Conflictos por estrés
- Desacuerdos
- Comunicación efectiva
- Tipos de personalidad

Ejemplo: Se hace un repaso por los cuatro temperamentos del ser humano para que sepan identificar el tipo de personalidad de las personas que los rodean en el trabajo y cómo tratar con ellos.

Ejercicios: Se hace un pequeño test para identificar dentro de qué tipo de personalidad encajan.

Conclusión del tema: Se debe tener en cuenta que en la gestión de personal hay malos entendidos y errores, y hay conflicto de intereses; pero esto no puede entenderse directamente por acoso. En las organizaciones hay conductas destructoras que no son malintencionadas, que transmiten estrés y ansiedad neurótica.

Unidad 10 El estrés y consecuencias para la salud

Duración 1 hora

Objetivo: El objetivo en esta unidad es que los participantes puedan reconocer el estrés, sus causas, síntomas y consecuencias para que así puedan controlarlo y evitar así el daño que éste causa.

Introducción:

Uno de los problemas a los que se enfrentan los trabajadores es que pueden estar estresados y no darse cuenta de ello. Pueden sentirse mal físicamente y no saber que esas molestias son causadas por el estrés.

Desarrollo del tema:

- ¿Qué es el estrés?
 - El estrés y sus manifestaciones
 - Nivel físico
 - Nivel emocional
 - Nivel de conducta

- ¿Cómo afecta la salud?

Ejercicios: Los participantes hacen un ejercicio en los que identifican en qué situaciones se ven más expuestos al estrés.

Conclusión del tema: Cada persona siente y expresa el estrés de manera diferente. Por ello es importante observar que síntomas se tienen y cómo nos afectan.

Unidad 11 Consecuencias traumáticas

Duración: 1 hora

Objetivo: Es importante que los participantes sepan reconocer las consecuencias traumáticas que genera el Mobbing.

Introducción: Las consecuencias psicológicas que sufre una persona que ha sido sometida a un proceso de acoso laboral son catalogadas por los expertos como un **trastorno por estrés postraumático**. A pesar de que suele diagnosticarse normalmente a personas que han sufrido traumas muy severos, como guerras, atentados o agresiones físicas violentas y que puede pensarse que el acoso laboral no se corresponde con ataques tan brutales y dañinos, las víctimas de Mobbing presentan exactamente los mismos síntomas.

Desarrollo del tema:

-Consecuencias psicológicas y laborales

Deterioro de la autoestima y de la confianza en sí mismo
Desarrollo del sentimiento de culpa
Trastornos psicológicos
Indecisión y falta de confianza en uno mismo.
Somatización
Recuerdos y sueños recurrentes
Alucinaciones, flashbacks...
Malestar intenso
Evitación de los recuerdos
Reducción del interés en las actividades
Sensación de desapego respecto a los demás
Pesimismo, miedo al futuro...

Sentimientos de fracaso, impotencia, frustración
Ejemplo: Se muestran videos explicando este tema.

Conclusión del tema: Cuanto más dure una situación de acoso, más duraderos y graves serán los síntomas. Es por todo esto que es muy importante tomar en cuenta las consecuencias traumáticas del Mobbing y tomar acción.

Unidad 12: La violencia en el trabajo

Duración 1 hora

Objetivo: Que los y las participantes del taller sepan identificar la violencia en el trabajo.

Introducción: La violencia en el lugar de trabajo es la violencia o la amenaza de violencia en contra de los trabajadores. Esta no solo ocurre dentro del trabajo sino también fuera del ambiente laboral. Suele iniciar con agresiones verbales y termina con agresiones físicas que llegan a terminar en homicidio.

Desarrollo del tema:

- ¿Qué es la violencia en el trabajo?
- Características de la violencia en el trabajo
- ¿Quién es vulnerable?

Ejemplo: Un video que muestre diferentes casos de violencia en el trabajo.

Conclusión del tema: La violencia en el lugar de trabajo es una preocupación que crece cada día más entre los empleadores y empleados del mundo, es por ello que es de vital importancia tomar acción para erradicarla.

Unidad 13 Definición de la Organización Mundial de la salud

Duración 1 hora

Objetivo: Que los participantes conozcan sobre Mobbing de acuerdo a la Organización Mundial de la Salud.

Introducción: La Organización Mundial de la Salud (OMS) define el "Mobbing" como el comportamiento agresivo y amenazador de uno o más miembros de un grupo, hacia un individuo en el ambiente de trabajo. Este acoso tiene como objetivo producir miedo, terror, desprecio o desánimo en el trabajador hasta que éste renuncie o sea despedido.

Desarrollo del tema:

- Definición de Mobbing de acuerdo a la OMS.
- Según la OMS, para que se pueda llamar Mobbing, deben darse cinco factores, que se repasarán en esta unidad.

Conclusión del tema: Es de suma importancia tomar en cuenta los factores que la OMS considera para que el Mobbing pueda darse en la empresa.

Unidad 14 Factores Desencadenantes

Duración 1 hora

Objetivo: El objetivo de esta unidad es que los y las participantes identifiquen los factores desencadenantes del Mobbing.

Introducción: Hay muchas y diversas razones por las que en ciertas circunstancias se empiezan a gestar conductas de acoso hacia los trabajadores, ya que pueden ir desde diferencias o conflictos entre la víctima y el acosador.

Desarrollo del tema:

- Factores desencadenantes del Mobbing

Ejemplo: Se muestra un video con lo expuesto anteriormente.

Conclusión del tema: Para que este taller pueda tener un efecto profundo en los participantes de deben de exponer los factores desencadenantes del Mobbing.

Unidad 15 Distintos tipos de manifestación violentas

Duración 1 hora

Objetivo: Que los participantes puedan distinguir entre las diversas manifestaciones de violencia derivadas del Mobbing.

Introducción: El concepto de violencia va más allá de la agresión física e incluye otras conductas que pueden intimidar a quien las sufre. Así, la violencia en el lugar de trabajo se incorpora a las agresiones físicas la existencia de conductas verbales o físicas amenazantes, intimidatorias, abusivas o de acoso (Luna, 2003).

Desarrollo del tema:

- Las diversas manifestaciones violentas derivadas del Mobbing.

Ejemplo: Un video que con ejemplos de los antes expuesto.

Conclusión del tema: Es importante que los participantes del curso conozcan los distintos tipos de manifestaciones violentas derivadas del Mobbing para que puedan hacerles frente.

Unidad 16 El acoso sexual

Duración 1 hora

Objetivo: Los participantes conocerán qué es el acoso sexual y las similitudes y diferencias que tiene con el Mobbing.

Introducción: Existe cierta confusión entre el concepto de Acoso Sexual y el Mobbing, ya que los dos se llevan a cabo en ambientes organizacionales. En ambos casos son manifestaciones de conductas abusivas que atentan contra la personalidad e integridad del individuo, sin embargo es necesario conocer las diferencias entre ambas.

Desarrollo del tema

- ¿Qué es el acoso sexual?
- ¿Cómo detectarlo?
- ¿Qué hacer en caso de estar en una situación de acoso sexual?

Ejemplo: Video en el que se expone el tema con diferentes ejemplos

Conclusión del tema: Tanto el acoso sexual como el mobbing son conductas que ponen en peligro al individuo no solo físicamente sino emocionalmente, además de que generalmente son difíciles de denunciar

Unidad 17 La Prevención

Duración 1 hora

Objetivo: Que las y los participantes conozcan de qué manera pueden prevenir el Mobbing en la organización para tener un clima laboral saludable.

Introducción: Ante la pregunta ¿qué hacer en caso de mobbing? La primera respuesta es pedir ayuda. Esta puede venir desde el interior de la empresa o desde el exterior.

Desarrollo del tema

- ¿Cómo prevenir el mobbing?

Ejemplo: Video en el que se expone el tema con diferentes ejemplos.

Conclusión del tema: Es importante tener en cuenta que los aspectos preventivos deben centrarse en los factores grupales, para así poder mejorar la organización de la empresa así como el clima laboral.

Conclusión general del taller: El Mobbing es una práctica generalmente difícil de detectar y comprobar, pero que, si no se le presta atención, acarrea serias consecuencias tanto para el trabajador como para la empresa.

Bibliografía:

- "Acoso moral, miedo y sufrimiento. Eichmann en la globalización" Cruz Blanco, periodista, autora de uno de los primeros y mejores artículos sobre acoso moral Ediciones Clásicas / Ediciones del Orto
- Iñaki Piñuel. "Mobbing. Manual de autoayuda. Claves para reconocer y superar el acoso psicológico en el trabajo"
- Gerardo Mediavilla. ¿Por qué la han tomado conmigo? Casos reales de Mobbing.

- Acoso psicológico en el trabajo (Mobbing) Elabora: Manuel Luna. Trabajo de campo. Carmen Yela y Alicia Antón.
- Pepe García Romero y Daya H. Rolsma. "Trabajando con el enemigo. Estrategias para combatir los conflictos en el lugar de trabajo"
- Iñaki Piñuel; Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo
- Nora Rodríguez. Mobbing. Vencer el Acoso Moral. Editorial Planeta Prácticos 2002.
- Fernández Jiménez. Manuel Algunos Aspectos del Mobbing Laboral En Acoso Moral
- González de Rivera y Revuelta, José Luis El Síndrome de Acoso Institucional (Mobbing) En Área RH.com
- Guevara Ramírez, Lidya Violencia Moral en el Trabajo o Mobbing Laboral: Reflexión en torno a los conceptos internacionales y una propuesta para América Latina En Ciberjura Portal Jurídico Peruano
- López Correa, Alberto Mobbing y Acoso Laboral: France Telecom En Managers Magazine
- www.elmobbing.com/factores-agravantes-mobbing-acoso-laboral
- El acoso moral en el trabajo, Distinguir lo verdadero de lo falso. Marie France Hirigoyen Paidós Barcelona, 2001 300 páginas.

Actividades a realizar	Información teórica acerca del Mobbing y sobre mejoras en el clima laboral y sana convivencia. Actividades individuales y en equipo que les ayuden a aplicar sus conocimientos en la vida cotidiana, particularmente en su lugar de trabajo.
Material a utilizar	Manual de información y contenido referente a los temas a tratar, hojas en blanco, presentación en PPT. Videos, actividades y contenidos que ayuden a aterrizar los temas en la vida cotidiana.
Forma de evaluar	50% Examen y actividades. 50% Participación y asistencias.
Metodología a emplear	A través de contenido informativo y didáctico, se busca que los participantes adquieran la información necesaria para emplear en su vida cotidiana y así mejorar su clima laboral y su entorno dentro de su trabajo.
Perfil de la persona instructora	Capacitadora con experiencia, cuenta con licenciatura y ha impartido cursos en temas diversos. Su personalidad es empática y tiene la capacidad para manejar un grupo amplio de personas. Adriana Alvarado Páramo.

Nombre de la Empresa:	ADRIANA PÁRAMO S.A. DE C.V.
No. de partida:	36
Nombre del curso:	Atención al público con sensibilización a personas con discapacidad y personas adultas mayores
Unidad de medida:	Curso
Cantidad:	1
No. de participantes:	30
Personas a quien se dirige:	Todo el personal que atiende a la ciudadanía, así como a los Coordinadores Responsables de la Atención Ciudadana.
Duración:	20 horas
Objetivo:	Proporcionar a la y él participante los conocimientos y habilidades de la atención ciudadana, con el fin de aplicarlos en su trabajo y brindar un servicio de calidad a la ciudadanía con el propósito de sensibilizar, con un sentido educativo de prevención y denuncia, sobre los las prácticas discriminatorias para las personas con discapacidad y adultos mayores en nuestra sociedad.

TEMARIO GENERAL A DESARROLLAR

INDICE:

- Derechos humanos.
- Derecho a la no discriminación.
- Discapacidad.
- La vejez.
- Personas adultas mayores.
- Atención al público.
- Manejo de estrés.

Objetivo general del curso: Proporcionar a la y él participante los conocimientos y habilidades de la atención ciudadana, con el fin de aplicarlos en su trabajo y brindar un servicio de calidad a la ciudadanía con el propósito de sensibilizar, con un sentido educativo de prevención y denuncia, sobre las prácticas discriminatorias para las personas con discapacidad y adultos mayores en nuestra sociedad.

Introducción general del curso

Los seres humanos somos susceptibles a episodios de estrés y mal manejo de las emociones, las causas que nos pueden orillar a situaciones de enfado, enojo e incomodidad pueden ser personales o laborales. Por ello es importante contar con herramientas que nos permitan afrontar dichas dificultades para poder separar nuestras problemáticas de nuestras relaciones e interacciones con terceros.

Al mismo tiempo existen distintos grupos sociales que por su situación social, de edad o física merecen un trato especializado, cuidando: Vocabulario, expresiones, espacios, manejos y pericia en la presentación de instrucciones.

Desarrollo de temas y subtemas (unidades)

Unidad 1 Derechos Humanos.

Duración 3 horas

Objetivo: Que los participantes sean sensibilizados a los derechos humanos, comprendan su procedencia y marco histórico.

Introducción: Durante mucho tiempo se consideró que el desarrollo teórico de los derechos humanos necesariamente se daba en el ámbito jurídico. Hoy es muy claro para varios centros de investigación y para las y los académicos que los fenómenos y las problemáticas de los derechos humanos rebasan la lógica jurídica.

Desarrollo del tema

- ¿Qué son los derechos humanos? ¿Cuáles son sus principales características?
- ¿Cuál es el fundamento de los derechos humanos?
- ¿Cómo se puede armonizar el conjunto de herramientas provenientes de los derechos humanos?

Ejemplo: Exposición de videos sobre la ONU

Ejercicios: Se harán dinámicas, respondiendo preguntas relativas a los videos y al tema a tratar.

Conclusión del tema: A estas tres preguntas se intentará dar respuesta en la unidad. La primera pregunta se abordará. Se iniciará por caracterizar a los derechos humanos como derechos subjetivos y se derivarán –con

ADRIANA PÁRAMO

mucha cercanía a la teoría política— las características de los derechos humanos a partir de sus pretensiones morales y de su objetivo común: la dignidad humana.

Unidad 2 Derecho a la no discriminación

Duración 3 horas

Objetivo: Que los participantes comprendan la declaración universal de Derechos humanos como norma común y como la vulneración de alguno de los derechos deriva en la vulneración de los derechos de un ser humano.

Introducción: Este derecho forma parte del principio de igualdad y protege a las personas de ser discriminadas por cualquier motivo; su fundamento es la dignidad humana. La Declaración Universal de Derechos Humanos establece que todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos, por lo que no es justificable distinguir, excluir o tratar como inferior a persona alguna, si no existe un fundamento razonable para ello. El derecho a la no discriminación es una norma común en los principales tratados de derechos humanos, así como en las constituciones de los Estados; se le considera un derecho que va más allá de lo jurídico, cuya función es que todas las personas puedan gozar de todos sus derechos humanos en condiciones de igualdad, pues cada vez que un derecho se vulnera se acompaña de la violación de al menos otro derecho humano.

Desarrollo del tema

- El derecho a la no discriminación en el Derecho Internacional de los Derechos Humanos.
- El derecho a la no discriminación en México.
- ¿Qué hacer en caso de ser víctima de algún trato discriminatorio?

Ejemplo: Se mostrarán ejemplos de cada fase a los participantes

Ejercicio: Se hará una actividad de personificación en equipo para trabajar el tema

Conclusión del tema: Es importante que los participantes reconozcan las bases de la vulneración de los derechos humanos y que todo ser humano tiene derecho a gozar de un ambiente libre de discriminación.

Unidad 3 Discapacidad

Duración 3 horas

ADRIANA PÁRAMO

Objetivo: Los participantes conocerán la definición de discapacidad, los tipos de discapacidad y cómo manejarse con personas con capacidades distintas.

Introducción: Discapacidad es un término general que abarca las deficiencias, las limitaciones de la actividad y las restricciones de la participación. Las deficiencias son problemas que afectan a una estructura o función corporal; las limitaciones de la actividad son dificultades para ejecutar acciones o tareas, y las restricciones de la participación son problemas para participar en situaciones vitales.

Por consiguiente, la discapacidad es un fenómeno complejo que refleja una interacción entre las características del organismo humano y las características de la sociedad en la que vive.

Desarrollo del tema

1. DISCAPACIDAD MOTRIZ

Es una condición de vida que afecta el control y movimiento del cuerpo, generando alteraciones en el desplazamiento, equilibrio, manipulación, habla y respiración de las personas, limitando su desarrollo personal y social.

¿Cómo interactuar con una persona con discapacidad motriz?

2. DISCAPACIDAD SENSORIAL

Es aquella que comprende cualquier tipo de deficiencia visual, auditiva, o ambas, así como de cualquier otro sentido, y que ocasiona algún problema en la comunicación o el lenguaje (como la ceguera y la sordera), ya sea por disminución grave o pérdida total en uno o más sentidos.

¿Cómo interactuar con una persona con discapacidad visual?

¿Cómo interactuar con una persona con discapacidad auditiva?

3. DISCAPACIDAD COGNITIVO-INTELLECTUAL

Es aquella caracterizada por una disminución de las funciones mentales superiores tales como la inteligencia, el lenguaje y el aprendizaje, entre otras, así como de las funciones motoras. Esta discapacidad incluye a las personas que presentan dificultades para aprender, realizar algunas actividades de la vida diaria, o en la forma de relacionarse con otras personas. Ejemplo de lo anterior son el síndrome de down y el autismo.

¿Cómo interactuar con una persona con discapacidad intelectual?

4.DISCAPACIDAD PSICOSOCIAL

Se define como aquella que puede derivar de una enfermedad mental y está compuesta por factores bioquímicos y genéticos. No está relacionada con la discapacidad cognitivo-intelectual y puede ser temporal o permanente. Algunos ejemplos son la depresión, la esquizofrenia, el trastorno bipolar, entre otros.

¿Cómo interactuar con una persona con discapacidad psicosocial?

Ejercicios: Actividad de privación sensorial por equipos.

Conclusión del tema: Contar con las herramientas necesarias para tratar con personas discapacitadas facilita el proceso de atención y genera un ambiente sin fricciones.

Unidad 4 La vejez

Duración: 3 horas

Objetivo: En esta unidad los y las participantes conocerán los conceptos y ordenamientos propios del trabajo con personas de la tercera edad.

Introducción: Al igual que las demás personas, los adultos mayores tienen todos los derechos que se encuentran reconocidos tanto en nuestra Constitución Política y los ordenamientos jurídicos que de ella se derivan, como en el Derecho Internacional de los Derechos Humanos.

Desarrollo del tema

La Vejez es la última etapa de la vida de los seres vivos antes que se produzca el fallecimiento y es una inevitable consecuencia del paso del tiempo. Desde que llegamos al mundo, cada día que pasa, de alguna manera podría decirse que envejecemos, el tema es que en esos momentos se habla de crecimiento, maduración, en tanto, llegará un momento en ese desarrollo y crecimiento que la curva comenzará a inclinarse hacia abajo y seguirá un estadio de declinación y de desgaste psicofísico natural, que no solamente dejará sus huellas en lo físico sino también en lo psíquico, obviamente esta situación variará de acuerdo a las experiencias de vida y a las formas de ser de cada uno.

Ejemplo: Película UP

ADRIANA PÁRAMO

Conclusión del tema: Comprender que es la vejez no es algo tan sencillo, siendo que existen diversas formas de verla, por lo tanto, se considera importante revisar primero los tipos de edades que pueden existir en el ser humano, ya que a través de estas se podrá tener un primer acercamiento.

Se hace la aclaración de que si se revisan los tipos de edades que existen, es por el hecho de que la vejez generalmente se asocia con una edad mayor, aunque esto sea solo relativo, siendo que entran más factores para determinar la vejez.

Unidad 5 Personas adultas mayores

Duración: 3 horas

Objetivo: Los y las participantes comprenderán quienes son definidos como personas adultas mayores, cuáles son sus derechos y como brindarles servicios

Introducción: Las personas adultas mayores son aquellas que tienen 60 años de edad o más. Toda persona nace libre e igual en dignidad y derechos, sin distinción alguna (incluida la edad). En México todas las personas gozan de los mismos derechos humanos, los cuales se encuentran reconocidos tanto en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos como en los tratados internacionales firmados y ratificados por el Estado mexicano. Además de los derechos universales contenidos en estos ordenamientos, los adultos mayores de 60 años gozan de la protección establecida en la Declaración Universal de Derechos Humanos; la Convención Americana sobre Derechos Humanos

Desarrollo del tema

1. **¿Quiénes son personas adultas mayores?** Las personas adultas mayores son aquellas que tienen 60 años de edad o más.
2. **¿Qué derechos humanos tienen las personas adultas mayores?** Toda persona nace libre e igual en dignidad y derechos, sin distinción alguna (incluida la edad). En México todas las personas gozan de los mismos derechos humanos, los cuales se encuentran reconocidos tanto en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos como en los tratados internacionales firmados y ratificados por el Estado mexicano. Además de los derechos universales contenidos en estos ordenamientos, los adultos mayores de 60 años gozan de la protección establecida en la Declaración Universal de Derechos Humanos; la Convención Americana sobre Derechos Humanos
3. **¿Qué establece el Protocolo de San Salvador respecto a los adultos mayores?** El Protocolo Adicional a la Convención Americana sobre Derechos Humanos en Materia de Derechos Económicos, Sociales Los Derechos humanos personas adultas mayores 2015.indd 4 10/20/15 2:11 PM 5 y

Culturales, también conocido como Protocolo de San Salvador, señala en su artículo 17 lo siguiente:

Protección

Ejercicios: Cuestionario sobre la temática

Conclusión del tema: Es importante que los y las participantes conozcan los antecedentes de los derechos de las personas adultas mayores y conforme a la comprensión obtengan herramientas para brindarles un mejor servicio.

Unidad 6 Atención al público

Duración: 3 horas

Objetivo: Desarrollen actitudes favorables para el trato efectivo y cordial con el público y los compañeros de trabajo, basados en los principios de la comunicación y la relación de ayuda.

Introducción: La auto-regulación puede entenderse como el desarrollo del trabajo con autonomía, esto quiere decir que se tiene la capacidad de operar de una manera independiente y con capacidad de decidir de manera autónoma sin estar al margen de las políticas, lineamientos y cultura organizacional de la empresa.

Desarrollo del tema

1. Atención al público. Definición. Importancia de la atención al público. El proceso de comunicación.
2. El proceso de atención al Cliente: Reglas importantes para la persona que atiende. Beneficios para el personal de una adecuada atención al cliente.
3. Servicio ¿Qué es la calidad de Servicio? Componentes del servicio. El Cliente.
4. Componentes y Tipos de personalidad: Tipos de clientes. Respuestas sugeridas ante los diferentes tipos de clientes. Modelos mentales.
5. Manejo de conflictos y resolución de problemas para la generación continua de propuestas satisfactorias.: ¿Qué es el conflicto?

Ejercicios: Evaluación de la capacitación.

Conclusión del tema: La capacitación del personal que atiende al público debe incorporar tanto elementos teóricos-informativos, como elementos experienciales-informativos, los cuales promueven el cambio actitudinal, cognitivo y conductual de los participantes.

Unidad 7 Manejo del estrés

Duración: 2 horas

Objetivo: En esta unidad los y las participantes aprenderán estrategias para conocer sus emociones y cómo lidiar con el estrés laboral.

Introducción: El manejo del estrés laboral engloba todas aquellas recomendaciones que tienen por objeto mantener bajo control las situaciones de estrés en el entorno laboral, así como aquellas prácticas saludables que nos ayudan a minimizar sus consecuencias en nuestro organismo.

Desarrollo del tema

Practica técnicas de relajación:

1. Para el manejo del estrés laboral, una de las mejores recomendaciones que podemos darte es la de entrenar tu mente.
2. Haz deporte: El deporte es otro de nuestros grandes aliados en el manejo del estrés laboral.
3. Tómate un descanso: Está demostrado que el cerebro rinde mejor si le damos un pequeño descanso (aunque sea de un minuto) por cada hora de trabajo.
4. Duerme las horas necesarias: Los expertos recomiendan entre 7 y 8 horas diarias de sueño. La actividad reparadora que el sueño ejerce sobre nuestro cuerpo y nuestra psique es fundamental para empezar bien el día.
5. Deja el tabaco: Si aún no has dejado de fumar deberías empezar a planteártelo.
6. Come sano: Según un estudio de la Universidad de Washington, las personas que tienen problemas con el manejo del estrés laboral suelen alimentarse de modo poco o nada saludable.

Ejercicios: Técnicas de relajación

Conclusión general del curso

Resulta de vital importancia que los prestadores de servicios cuenten con técnicas y herramientas para atender de una manera inclusiva, respetuosa y libre de estrés para poder facilitar una mejor experiencia de servicio y trabajo.

Bibliografía:

7. Papalia, D., Olds, S., & Feldman, R. (2010). *Desarrollo humano*. México, D. F. Mc Graw Hill.

ADRIANA PÁRAMO

8. Ziperovich, Pablo Carlos (2011). *Recreación hacia el aprendizaje placentero*. Editorial Brujas. V Congreso Internacional de Creatividad e Innovación (2009).
9. López, F. (2012). *discapacidad*. Madrid: Pirámide, D.L.
10. Brigeiro, M. (2002). Vejez y sexualidad masculina ¿reír o llorar? *Revista latinoamericana de psicología*, 34(1-2), 83-93.
11. Luterman, David; Mark, Ross (1985). *El niño sordo*. México, D. F.: La prensa Médica Mexicana.

Actividades a realizar	Información teórica acerca del Mobbing y sobre mejoras en el clima laboral y sana convivencia. Actividades individuales y en equipo que les ayuden a aplicar sus conocimientos en la vida cotidiana, particularmente en su lugar de trabajo.
Material a utilizar	Manual de información y contenido referente a los temas a tratar, hojas en blanco, presentación en PPT. Videos, actividades y contenidos que ayuden a aterrizar los temas en la vida cotidiana.
Forma de evaluar	50% Examen y actividades. 50% Participación y asistencias.
Metodología a emplear	A través de contenido informativo y didáctico, se busca que los participantes adquieran la información necesaria para emplear en su vida cotidiana y así mejorar su clima laboral y su entorno dentro de su trabajo.
Perfil de la persona instructora	Capacitadora con experiencia, cuenta con licenciatura y ha impartido cursos en temas diversos. Su personalidad es empática y tiene la capacidad para manejar un grupo amplio de personas. Jorge Andrés Alvarado Páramo.

ADRIANA PÁRAMO

Nombre de la Empresa:	ADRIANA PÁRAMO S.A. DE C.V.
No. de partida:	40
Nombre del curso:	Atención al público sin Discriminación y Calidad en el Servicio
Unidad de medida:	Curso
Cantidad:	1
No. de participantes:	30
Personas a quien se dirige:	Todo el personal que atiende a la ciudadanía, así como a los Coordinadores Responsables de la Atención Ciudadana.
Duración:	20 horas
Objetivo:	Proporcionar a la y el participante los conocimientos y habilidades de la atención ciudadana, con el fin de aplicarlos en su trabajo y brindar un servicio de calidad a la ciudadanía con el propósito de sensibilizar, con un sentido educativo de prevención y denuncia.

TEMARIO GENERAL A DESARROLLAR

- 59. Introducción
- 60. Principios de la atención ciudadana
- 61. Discriminación
- 62. Definición de calidad
- 63. Gestión de calidad total
- 64. Calidad en el Servicio Público
- 65. Expectativa de la ciudadanía
- 66. Introducción al conocimiento general y prácticas de los derechos humanos
- 67. Bibliografía.

Índice:

- 1) Principios de la atención ciudadana
- 2) Discriminación
- 3) Definición de calidad
- 4) Gestión de calidad total

ADRIANA PÁRAMO

5) Calidad en el Servicio Público

6) Expectativas de la ciudadanía

7) Introducción al conocimiento general y prácticas de los derechos humanos

Objetivo General: Proporcionar a la y él participante los conocimientos y habilidades de la atención ciudadana, con el fin de aplicarlos en su trabajo y brindar un servicio de calidad a la ciudadanía con el propósito de sensibilizar, con un sentido educativo de prevención y denuncia.

Introducción general del curso: La calidad en el servicio es de los aspectos más importantes que hay que considerar en cualquier institución. Sin embargo, no siempre es fácil tener interacciones con terceros ya que podemos dejarnos influir por nuestras propias emociones y vivencias.

Al finalizar el curso los y las participantes obtendrán los conocimientos necesarios y habilidades de la atención ciudadana, y mayor sensibilización sobre la prevención de prácticas discriminatorias.

Unidad 1) Principios de la atención ciudadana

Duración: 3 horas

Objetivo: Que los y las participantes del curso obtengan las herramientas necesarias para el trato efectivo y cordial con la ciudadanía, basados en los principios de la comunicación y la relación de ayuda.

Introducción: Durante esta unidad los participantes podrán aprender sobre la auto-regulación y la importancia que tiene la calidad en el servicio. Es importante puedan tomar decisiones de manera autónoma e independiente, siempre respetando los lineamientos y políticas de la organización.

Desarrollo del tema:

- Importancia de la atención al público.
- Calidad en el servicio.
- Tipos de clientes.
- Manejo de conflictos.

Ejercicios: Se realizarán diversos ejercicios relacionados con los temas antes mencionados.

Conclusión del tema: Es importante que este tipo de capacitaciones para el personal que atiende al público incorpore además de temas teóricos, elementos prácticos, para que se complemente el aprendizaje y se puedan aterrizar los temas en experiencias reales.

Unidad 2) Discriminación

Duración 3 horas

Objetivo: Que los y las participantes reconozcan que todo ser humano tiene derecho a gozar de un ambiente libre de discriminación, sin importar su origen, raza, sexo religión, etc.

Introducción: La discriminación es una práctica cotidiana que consiste en dar un trato desfavorable o de desprecio inmerecido a determinada persona o grupo, que a veces no percibimos, pero que en algún momento la hemos causado o recibido.

ADRIANA PÁRAMO

Desarrollo del tema:

- ¿Qué es la discriminación?
- El derecho a la no discriminación
- Ejemplos de conductas discriminatorias

Ejemplos: Se mostrará un video corto a los participantes para ejemplificar el tema.

Ejercicios: Se realizará una actividad de personificación en equipo.

Conclusión del tema: Los efectos de la discriminación en la vida de las personas son negativos y tienen que ver con la pérdida de derechos y la desigualdad para acceder a ellos; lo cual puede orillar al aislamiento, a vivir violencia e incluso, en casos extremos, a perder la vida.

Unidad 3) Definición de calidad

Duración: 3 horas

Objetivo: Es importante que los y las participantes entiendan la definición de calidad para que puedan implementar el concepto a sus respectivas áreas de trabajo.

Introducción: La calidad se refiere a la capacidad que posee un objeto o servicio para satisfacer las necesidades, tanto implícitas o explícitas según el cumplimiento de ciertos parámetros.

Desarrollo del tema:

- Definición de Calidad
- ¿Por qué es importante la calidad?

Ejercicios: Se realizarán ejercicios para que los participantes evalúen la calidad de diferentes objetos y servicios.

Conclusión del tema: La calidad es una característica que debe poseer cualquier servicio para obtener mejores resultados. Esto quiere decir que debe cumplir con las normas y reglas necesarias para satisfacer las necesidades de los clientes.

Unidad 4) Gestión de calidad total

Duración: 2 horas

Objetivo: Que los y las participantes conozcan la estrategia de Gestión de Calidad Total y puedan implementarla de ser posible en el área laboral.

Introducción: La Gestión de Calidad Total (abreviada TQM, del inglés Total Quality Management) es una estrategia de gestión orientada a crear conciencia de calidad en todos los procesos organizacionales. La TQM se ha puesto en práctica en diversos sectores como lo son el de fabricación, educación, gobierno y por supuesto en industrias de servicio.

Desarrollo del tema:

- ¿Qué es la gestión de calidad total?

ADRIANA PÁRAMO

- Mejora continua

Ejemplo: Se mostrarán ejemplos sobre La Gestión de Calidad Total.

Conclusión del tema: Se ha demostrado que después de implantar un sistema de calidad como el de Gestión de Calidad Total, se consiguen mejores resultados como el aumento en la satisfacción del cliente, mayor eficacia en el trabajo interno de la empresa y mayor productividad.

Unidad 5) Calidad en el Servicio Público

Duración: 3 horas

Objetivo: Que los y las participantes del curso se lleven las herramientas necesarias para brindar un servicio de calidad a la ciudadanía, enfocado en el respeto, la ética y la transparencia.

Introducción: Cada vez es más importante el poder brindar herramientas que ayuden al fortalecimiento de la gestión humana, a través de técnicas específicas que permitan brindar una mejor calidad de servicio al ciudadano.

Desarrollo del tema:

- ¿Qué es la calidad en el Servicio Público?
- Factores a tomar en cuenta

Ejercicios: Representaciones en equipos sobre la calidad en el Servicio Público.

Conclusión del tema: El objetivo de mejorar la calidad en el Servicio Público es principalmente para incrementar la credibilidad que brindan las instituciones a los ciudadanos. Entre mayor calidad, mayor es la satisfacción y mejor es la imagen.

Unidad 6) Expectativas de la ciudadanía

Duración: 3 horas

Objetivo: Que los y las participantes sepan identificar las expectativas de la ciudadanía y puedan modificar sus acciones para brindar un mejor servicio.

Introducción: Una investigación realizada por la firma consultora *Accenture* llegó a la conclusión de que las expectativas de la gente muchas veces rebasan la calidad de los servicios que reciben.

Desarrollo del tema:

- Estar siempre alertas
- Individualización
- Generar predictibilidad
- Datos y analítica
- Tercerizar

ADRIANA PÁRAMO

Ejercicios: Actividades diversas referentes al tema.

Conclusión del tema: Las expectativas de la ciudadanía cambian constantemente, es por esta razón que las organizaciones deben hacer los cambios necesarios para mejorar sus procesos y ofrecer la mejor calidad en el servicio.

Unidad 7) Introducción al conocimiento general y prácticas de los derechos humanos

Duración: 3 horas

Objetivo: Que los participantes sean sensibilizados a los derechos humanos, comprendan su procedencia y marco histórico.

Introducción: Cuando se habla de Derechos Humanos, no siempre se comparte un mismo concepto. Se han dado a conocer muchas definiciones y se han utilizado diferentes expresiones para referirse a un mismo contenido, sin embargo, cada expresión tiene sus propias gamas.

Desarrollo del tema:

- ¿Qué son los derechos humanos?
- ¿Cuáles son sus principales características?
- Prácticas de los Derechos Humanos

Ejemplo: Exposición de videos.

Ejercicios: Se harán dinámicas, respondiendo preguntas relativas a los videos y al tema a tratar.

Conclusión del tema: Es de vital importancia que los participantes reconozcan las bases de la violación de los derechos humanos y que todo ser humano tiene derecho a gozar de ellos.

Conclusión del curso: Es muy importante que los prestadores de servicios cuenten con técnicas y herramientas para que poder atender a la ciudadanía de una manera respetuosa e inclusiva, y brindar la mejor calidad en el servicio.

Bibliografía:

- Ferdinand Fournies. Por qué los empleados no hacen lo que se supone que deberían hacer y qué hacer para corregir eso. Pág. 96. Ed. McGraw-Hill
- Control de Calidad. Biblioteca de Consulta Microsoft Encarta 2004.
- Informe de la aplicación de la teoría de Deming. Extraído el 14 de julio de 2005 GestioPolis.Com
- Morera Cruz, J. Mejoramiento continuo. Extraído el 4 de enero de 2000 de GestioPolis. com.
- Valdés Herrera, C. (2003)., Aspectos generales sobre calidad, Gestión de Calidad y Normas ISO 9000.
- Control de Calidad. Biblioteca de Consulta Microsoft Encarta 2004.
- Informe de la aplicación de la teoría de Deming. Extraído el 14 de julio de 2005 GestioPolis.Com
- Morera Cruz, J. Mejoramiento continuo. Extraído el 4 de enero de 2000 de GestioPolis. com.

- Valdés Herrera, C. (2003)., Aspectos generales sobre calidad, Gestión de Calidad y Normas ISO 9000.
- Pablo Gutiérrez Rodríguez, José Luis Vázquez Burguete, Pedro Cuesta Valiño: Valoración de los factores determinantes de la calidad del servicio Público Local: Un análisis de la percepción de los ciudadanos y sus repercusiones sobre la satisfacción y credibilidad innovar. Revista de Ciencias.

Actividades a realizar	Información teórica sobre la Atención al público sin Discriminación y Calidad en el Servicio, actividades que permitan a los participantes aplicar los conocimientos adquiridos en el área laboral. Dinámicas grupales, trabajo en parejas y ejemplificaciones con videos.
Material a utilizar	Manual de información y contenido referente a los temas a tratar, hojas en blanco, presentación en PPT. Videos, actividades y contenidos que ayuden a aterrizar los temas en la vida cotidiana. Plumaz y lápices.
Forma de evaluar	50% Examen y actividades. 50% Participación y asistencias. Cuestionarios de entrada y de salida que permiten la evaluación de comprensión y aclaración de dudas.
Metodología a emplear	Metodología Experiencial: Esta metodología fundamenta la transferencia de conocimientos y experiencias mediante la aplicación de actividades lúdicas que refuerzan el aprendizaje en un marco creativo, dinámico, interactivo y divertido.
Perfil de la persona instructora	Capacitadora con experiencia, cuenta con licenciatura y ha impartido cursos en temas diversos. Su personalidad es empática y tiene la capacidad para manejar un grupo amplio de personas. Andrea Adame López y Adriana Alvarado Páramo.

[Handwritten signature]

[Handwritten mark]

ADRIANA PÁRAMO

Nombre de la Empresa:	ADRIANA PÁRAMO S.A. DE C.V.
No. de partida:	51
Nombre del curso:	Tanatología
Unidad de medida:	Curso
Cantidad:	1
No. de participantes:	20
Personas a quien se dirige:	A todo el personal técnico-operativo y personal de estructura.
Duración:	20 horas
Objetivo:	Él y la participante obtendrán herramientas para entender desde una perspectiva más sana lo que se requiere para abrir, soltar, decir adiós y vivir un duelo con mayor conciencia, de forma que pueda tener una armonía interna.

TEMARIO GENERAL A DESARROLLAR

Índice:

- 1) Integración del autoconocimiento.
- 2) Integración de cuerpo, mente y conducta.
- 3) Dificultades de cerrar círculos.
- 4) El ego y su fragilidad.
- 5) Arquetipos.
- 6) Escisión del ego a través del viaje al pasado o al futuro de la evasión.
- 7) Vivir el aquí y el ahora.
- 8) Aprender o vivir "más de lo mismo".
- 9) Cambios reactivos contra cambios cuánticos.
- 10) Aceptación de sí mismo.
- 11) El arte de cerrar y soltar.

ADRIANA PÁRAMO

12) Transformación y cierre de círculos.

Objetivo General: El y la participante obtendrán herramientas para entender desde una perspectiva más sana lo que se requiere para abrir, soltar, decir adiós y vivir un duelo con mayor conciencia, de forma que pueda tener una armonía interna.

Introducción general del curso:

La tanatología, es considerada una disciplina integral que acompaña a las personas a lo largo del proceso de muerte, esta disciplina se centra en mejorar la calidad de vida para la persona que se encuentran en un proceso de muerte o a las que están en su entorno y van a sufrir una pérdida. Los procesos de la tanatología, también pueden ser aplicados a las pérdidas importantes que no necesariamente suceden por un fallecimiento.

Unidad 1) Integración del autoconocimiento

Duración: 2 horas

Objetivo: Que los participantes cuenten con herramientas que les permitan conocerse a sí mismos para comprender su forma de enfrentar la realidad.

Introducción: El autoconocimiento es una herramienta que le permite a las personas tomar decisiones conscientes y acertadas, además de permitirles un manejo emocional adecuado.

Desarrollo del tema:

a) Aprendiendo a conocerme.

Técnicas para conocerse a sí mismo.

b) La importancia del autoconocimiento.

Por qué es importante conocernos para tomar mejores decisiones y ser más conscientes de nuestra realidad.

Ejercicios:

Escribir una breve autobiografía como historia personal para analizar la forma en que cada quien interpreta su vida y sus circunstancias.

Conclusión del tema:

El autoconocimiento es el cimiento del éxito, si no tenemos bases internas para responder ante las situaciones, las cosas son más complicadas de lo que deberían ser.

Unidad 2) Integración de cuerpo, mente y conducta.

Duración: 2 horas

Objetivo: Que los participantes reconozcan el vínculo que existe entre el cuerpo, la mente y la conducta con la finalidad de cambiar sus juicios y actitudes con respecto a las situaciones.

ADRIANA PÁRAMO

Introducción: Comprender que nuestros pensamientos generan nuestras emociones y éstas últimas determinan nuestras conductas, nos permite comenzar a cambiar nuestra perspectiva con respecto a la mayoría de las situaciones.

Ejercicios: Actividad de representación de emociones para poner en práctica las técnicas aprendidas en este módulo y los anteriores.

Conclusión del tema: Cuando una persona domina sus pensamientos, reacciones y conductas, tiene mayor facilidad para enfrentar las dificultades de una forma exitosa.

Unidad 3) Dificultades de cerrar círculos.

Duración: 2 horas

Objetivo: Que los participantes aprendan a cerrar círculos de situaciones que ya han concluido.

Introducción: Cuando no tenemos un manejo emocional adecuado, es posible que no cerremos ciclos, por ello, estar conscientes acerca del duelo y sus etapas, nos sirve como guía para enfrentar las pérdidas y los fracasos de la vida.

Desarrollo del tema:

a) El duelo y sus etapas.

Ejercicios: Analizar un evento en que se haya tenido una pérdida dolorosa y analizar cómo se superó a través de cada etapa.

Conclusión del tema: Cerrar ciclos les permite a las personas salir del estancamiento y tomar mejores decisiones para trascender las situaciones que le provocaron intolerancia a la frustración.

Unidad 4) El ego y su fragilidad

Duración: 1 hora

Objetivo: Que los participantes conozcan la definición del ego, cuál es su origen, cómo persiste y cómo funciona para poder hacer transformaciones que le ayuden a crecer y mejorar.

Introducción: El ego, es la identificación personal de sí misma que hace una persona, son construcciones que hace de su realidad para comprenderla a través de sus percepciones, muchas veces éstas son positivas, pero en un gran número de ocasiones, son negativas y pueden llegar a afectar diferentes áreas de su vida.

Desarrollo del tema:

a) Qué es el ego y cuál es su importancia.

Definir el ego, comprender su origen y función, así como su importancia y el impacto que tiene en la vida de una persona y cómo comenzar a cambiar la percepción e interpretación que se hace de la realidad.

Conclusión del tema: El ego puede entorpecer nuestra vida cuando no lo detectamos o nos apoyamos en el autoconocimiento, hacer las paces con él, nos cambiará la vida.

Unidad 5) Arquetipos

ADRIANA PÁRAMO

Duración: 1 horas

Objetivo: Que los participantes puedan identificar los rasgos de su personalidad que los han llevado a crear un personaje con el que se identifican al contar la historia de su vida a través de los arquetipos de la personalidad.

Introducción: Los arquetipos han sido estudiados a profundidad y fueron desarrollados por Carl Jung para definir las reacciones inconscientes que forman un patrón recurrente en la vida de una persona.

Desarrollo del tema:

- a) Definición de arquetipo.
- b) Tipos de Arquetipo.

Ejercicios: Actividad para detectar cuál es el arquetipo que domina a nuestra personalidad para saber cuáles son nuestras fortalezas y áreas de oportunidad.

Conclusión del tema: Conocer los diferentes rasgos de la personalidad, nos permite comprender el origen de nuestras decisiones y cómo transformarlas cuando no nos ayudan a alcanzar nuestras metas.

Unidad 6) Escisión del ego a través del viaje al pasado o al futuro, de la evasión.

Duración: 2 horas

Objetivo: Que los participantes reconozcan la forma en que nuestro ego nos lleva a evadimos del momento presente para no enfrentar aquello que nos provoca temor o sufrimiento.

Introducción: Vivir en el pasado o en el futuro, provoca que no enfrentemos los retos presentes de nuestra vida, por ello el pasado nos causa frustración, depresión e impotencia, mientras que el futuro nos causa ansiedad y temor, por ello lo importante es mantenemos en el momento presente al reconocer que sólo lo usamos como mecanismo de defensa para no asumir los retos que nos ofrece el presente.

Desarrollo del tema:

- a) Vivir en el pasado.
- b) Vivir en el futuro.
- c) La evasión como mecanismo de defensa.

Ejercicios: Analizar las veces al día que pensamos en el pasado y en el futuro y cuánto tiempo nos quita del presente para hacer nuestras actividades cotidianas.

Conclusión del tema: El manejo del tiempo y espacio adecuado para enfrentar las situaciones estresantes, es una herramienta sumamente poderosa para no perder el impulso y alcanzar las metas presentes.

Unidad 7) Vivir el aquí y el ahora.

Duración 2 horas

ADRIANA PÁRAMO

Objetivo: Que los participantes aprendan diferentes técnicas para poder vivir en el presente, y que esté los ayude en su vida personal.

Introducción: Muchas personas se pasan la mayoría de sus vidas pensando en el futuro o en el pasado y no se concentran en el presente. Lo importante es comprender que somos nosotros mismos los que decidimos vivir en presente o (pasado - futuro) es nuestra elección.

Desarrollo del tema:

- Cómo vivir en el aquí y el ahora
- Técnicas para tomar conciencia del momento presente

Ejercicios: Se verá un video y se realizarán ejercicios sobre el tema.

Conclusión del tema: Elegir vivir en el pasado o en el futuro lo único que hace es limitarnos, y nos impide vivir. Lo más importante es el "Ahora". Vivir en el aquí y el ahora no es algo imposible, somos nosotros mismos los que nos complicamos, ya que estamos demasiado enfocados en el estrés y preocupaciones que nos rodean.

Unidad 8) Aprender o vivir "más de lo mismo".

Duración 2 horas

Objetivo: Que los participantes sepan identificar aquellas conductas que les impiden avanzar en su desarrollo y puedan aprender técnicas para transformarlas.

Introducción: Parte de aprender o vivir más de las mismas experiencias tiene que ver con los patrones de conducta. Esto se refiere a todas aquellas creencias que están en nuestro subconsciente. Toda esa información que aprendemos de nuestra familia, desde su perspectiva del mundo hasta sus experiencias van formando poco a poco nuestra personalidad conforme vamos creciendo.

Desarrollo del tema:

- Patrones conductuales
- Paradigmas y creencias
- Cambio de juicios y actitudes

Ejercicios: Ejercicios prácticos para identificar los patrones conductuales, creencias y juicios de los participantes.

Conclusión del tema: El tener ciertos patrones conductuales puede afectar mucho nuestra vida cotidiana, sin embargo, si se detectan y se trabajan, pueden transformarse en creencias positivas.

Unidad 9) Cambios reactivos contra cambios cuánticos.

Duración 1 hora

Objetivo: Que los y las participantes aprendan a reconocer las diferencias entre los cambios reactivos y los cambios cuánticos y puedan aplicarlo en su vida tanto laboral como personal.

ADRIANA PÁRAMO

Introducción: Cualquier situación va a depender de cómo reaccionamos ante ella, podemos enfrentar los cambios desde una posición de víctima y preguntarnos por qué todo nos pasa a nosotros, o en cambio poder enfrentarlos con una actitud resiliente. Todo va a depender de si tenemos o no nuestra Inteligencia Emocional Desarrollada.

Desarrollo del tema.

- ¿Cómo reacciono ante los cambios?
- ¿Qué son los cambios reactivos y los cambios cuánticos?
- Resiliencia

Ejemplo: Se les mostrará ejemplos sobre cada tema.

Ejercicios: Se realizará una actividad sobre los diferentes tipos de cambio y un análisis de cómo es la reacción de los participantes ante diversos sucesos.

Conclusión del tema: Cualquier cambio o situación difícil tiene ciertas etapas por las cuales pasamos, que van desde la negación, la ira, la negociación, depresión y por último comprensión. Cuando estamos en la etapa de comprensión podemos realizar un cambio cuántico y tener resiliencia. Puedo adaptarme al cambio y encontrar las herramientas necesarias para enfrentar la vida de la mejor manera.

Unidad 10) Aceptación de sí mismo.

Duración 2 horas

Objetivo: Que los y las participantes se den cuenta de la importancia de aceptarse a sí mismos para poder transformar su presente y su entorno.

Introducción: La sociedad nos inculca desde que somos pequeños lo que debemos y no debemos hacer, así como la manera en que debemos actuar y pensar. Como resultado vivimos frustrados con nosotros mismos, siempre tratando de alcanzar la "perfección". Es por ello que es tan importante aceptarnos a nosotros mismos, ya que es el punto de partida para construir la vida que queremos.

Desarrollo del tema:

- ¿Qué es la autoestima?
- ¿Cómo mejorar la relación con uno mismo?

Ejemplo: Video corto para ejemplificar el tema.

Ejercicios: Se hace ejercicio en parejas sobre la idea que tienen los participantes de ellos mismos y se discuten los resultados. Se hace un test sobre autoestima.

Conclusión del tema: Cuando uno aprende a aceptarse a sí mismo, la necesidad de aceptación por parte de los demás disminuye. Aceptarse a uno mismo no es resignarse, sino tratar de modificar lo que sí podemos cambiar y aceptar lo que no, así como evitar juzgarnos de más.

Unidad 11) El arte de cerrar y soltar.

Duración: 1 hora

ADRIANA PÁRAMO

Objetivo: Que los y las participantes, sepan identificar cuando es momento de cerrar y dejar un proceso, para aprovechar al máximo su presente.

Introducción: Es importante que aprendamos a reconocer cuando una etapa en nuestra vida se ha acabado. Muchas veces nos da miedo y nos cuesta trabajo soltar, queremos seguir en una determinada situación, sin embargo, es necesario siempre seguir adelante y crear nuevos procesos.

Desarrollo del tema:

- El desapego
- Cerrar y soltar procesos

Ejercicios: Se harán diversos ejercicios relacionados con el tema.

Conclusión del tema: Soltar no siempre es fácil ya que se requiere un crecimiento interior, donde se superan duelos y cambios que a veces son más profundos de lo que imaginábamos. Implica vencer distintos miedos y aprender a vivir con la pérdida, siempre enfocados a mejorar.

Unidad 12) Transformación y cierre de círculos.

Duración: 2 horas

Objetivo: Que los y las participantes, con lo aprendido durante el curso, puedan cerrar aquellos ciclos que no los dejan avanzar y así mejorar su presente en todas las áreas.

Introducción: Perder a un ser querido en cualquier circunstancia es una experiencia muy dolorosa y a veces nos cuesta aceptarla. Es por ello que un proceso de cierre es necesario para poder seguir adelante.

Desarrollo del tema:

- Cerrando ciclos
- Plan de vida

Ejercicios: Se realizan ejercicios, en equipo e individualmente sobre los temas antes mencionados.

Conclusión del tema: Es necesario que seamos conscientes cuando ciertas etapas se terminan. El cerrar círculos nos libera, nos permite poner atención a lo que es importante en nuestro presente.

Conclusión del curso:

El proceso de duelo debe vivirse dignamente, esto quiere decir que se pueda enfrentar el dolor libremente, permitiéndonos asimilar aquellas emociones que van surgiendo durante el proceso.

El poder reconocer el dolor nos permite procesarlo y expresarlo, lo que es muy importante para no reprimirlo. De esta manera podemos posteriormente aceptar la pérdida y entenderla tanto a nivel intelectual como emocional.

Bibliografía:

- Arquetipos e inconsciente colectivo, Carl Gustav Jung, Ed. Paidós Ibérica, 2009
- El proceso del autoconocimiento, Rolando Leal, Ed. Libros en Red, 2007
- El yo y el ello, Sigmund Freud, Ed. Avanza Editorial, 1994

ADRIANA PÁRAMO

- Boybell Kate. Death...and how to survive it. A unique, practical and uplifting guide to coming to terms with the loss of your partner. Vermilion publish 2005.
- Bowlby John. La Pérdida afectiva. Tristeza y depresión. Paidós. Psicología Profunda México, 1997
- Polo S., M.A. (2004). Tanatología con enfoque Gestalt y humanista. México: Taller Abierto.
- Rojo de la Vega, J. y Negrete, P. (2004). Un pésame para consolar. México: Diana.
- Rojas P., S. (2005). El manejo del duelo. México: Norma.
- Levinstein, R. (2005). Cuando alguien se va. México: Panorama.

Actividades a realizar	Información teórica sobre la Tanatología, actividades que permitan a los participantes aplicar los conocimientos adquiridos en la vida cotidiana. Dinámicas grupales, trabajo en parejas y ejemplificaciones con videos.
Material a utilizar	Manual de información y contenido referente a los temas a tratar, hojas en blanco, presentación en PPT. Videos, actividades y contenidos que ayuden a aterrizar los temas en la vida cotidiana. Plumaz y lápices.
Forma de evaluar	50% Examen y actividades. 50% Participación y asistencias. Cuestionarios de entrada y de salida que permiten la evaluación de comprensión y aclaración de dudas.
Metodología a emplear	Metodología Experiencial: Esta metodología fundamenta la transferencia de conocimientos y experiencias mediante la aplicación de actividades lúdicas que refuercen el aprendizaje en un marco creativo, dinámico, interactivo y divertido.
Perfil de la persona instructora	Capacitadora con experiencia, cuenta con licenciatura y ha impartido cursos en temas diversos. Su personalidad es empática y tiene la capacidad para manejar un grupo amplio de personas. Adriana Páramo Moguel.