

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 C. ROXANA IOANA BENEDEK GODEANU, 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.

- 1.1 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.
- 1.2 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.
- 1.3 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.
- 1.4 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 DIRECTOR DE ASUNTOS JURÍDICOS EL LICENCIADO MANUEL AGUILERA VITAL, 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 ESTADOS UNIDOS MEXICANOS, 27 INCISO A), 28 Y 30 DE LA LEY DE ADQUISICIONES PARA EL DISTRITO FEDERAL, SE REALIZÓ EL PROCEDIMIENTO DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO L.P.N.-INVICDMX-004-2017.
- I.8 QUE EN TÉRMINOS DEL ARTÍCULO 28 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 PERSONA FÍSICA DE NACIONALIDAD VENEZOLANA, NATURALIZADA Y CONSTITUIDA BAJO LAS LEYES MEXICANAS, INSCRITA EN LA SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES CONFORME A LA CARTA DE NATURALIZACIÓN NÚMERO 0008114, EXPEDIENTE ASJ/521.2/VENI/0033806/02.
- II.2 SE IDENTIFICA CON PASAPORTE VIGENTE CON NÚMERO DE FOLIO G01109637, EXPEDIDO POR LA SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES.
- II.3 QUE SU REGISTRO FEDERAL DE CONTRIBUYENTES EXPEDIDO POR LA SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO ES BEGR6601215C7.
- II.4 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.
- II.5 QUE CUENTA CON LA CAPACIDAD LEGAL, TÉCNICA Y ECONÓMICA, ASÍ COMO LA ORGANIZACIÓN PARA CELEBRAR EL PRESENTE CONTRATO.
- II.6 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 ESTA AL CORRIENTE EN EL PAGO DE SUS IMPUESTOS, DERECHOS, APROVECHAMIENTOS Y PRODUCTOS REFERIDOS EN EL CÓDIGO FISCAL DEL DISTRITO FEDERAL.
- II.7 QUE SU DOMICILIO LEGAL SE ENCUENTRA UBICADO EN PERIFERICO SUR 2775 T B 302 SAN JERÓNIMO LÍDICE, DELEGACIÓN MAGDALENA CONTRERAS, ENTRE LA LUIS CABRERA Y AV. SN JERÓNIMO CÓDIGO POSTAL 10200, CIUDAD DE MÉXICO, EN EL CUAL REALIZA NORMALMENTE LAS ACTIVIDADES QUE SON MATERIA DE ESTE INSTRUMENTO, MISMO QUE SEÑALA PARA TODOS LOS FINES LEGALES DE ESTE CONTRATO.
- II.8 QUE TIENE COMO ACTIVIDAD COTIDIANA Y PERMANENTE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS A QUE SE REFIERE ESTE CONTRATO, EN SU DOMICILIO COMERCIAL Y/O PROFESIONAL DECLARADO EN EL PRESENTE CONTRATO, ABIERTO A CUALQUIER PERSONA QUE LO SOLICITE.
- II.9 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 LAS 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** ASÍ 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 **\$140,000.00 (CIENTO CUARENTA 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.

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.	PARTI- DA	DESCRIPCIÓN	CANTI- DAD	UNIDAD DE MEDIDA	COSTO UNITARIO	SUBTOTAL
01	19	INTELIGENCIA EMOCIONAL	1	CURSO	\$70,000.00	\$70,000.00
02	41	CÓMO ATENDER A LA CIUDADANÍA ENOJADA Y DIFÍCIL	1	CURSO	\$70,000.00	\$70,000.00
SUBTOTAL						\$140,000.00
I.V.A.						\$22,400.00
TOTAL						\$162,400.00

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 DEL 26 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 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, 5° 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 INDOLE, 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 EFECTUARSE 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 DEL 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.
 - 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, INDEPENDIENTEMENTE 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"**.

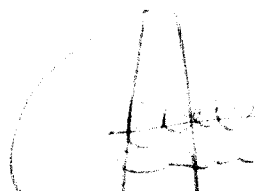
DÉCIMA QUINTA.- INTERPRETACIÓN, CUMPLIMIENTO Y EJECUCIÓN.- PARA TODO LO RELACIONADO CON LA INTERPRETACIÓN, CUMPLIMIENTO Y EJECUCIÓN DE LAS OBLIGACIONES DERIVADAS DEL PRESENTE CONTRATO, AMBAS PARTES SE SOMETEN A LA JURISDICCIÓN DE LOS TRIBUNALES COMPETENTES DEL DISTRITO FEDERAL, RENUNCIANDO A CUALQUIER 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 26 DE MAYO DE DOS MIL DIECISIETE.

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. ROXANA IOANA BENEDEK GODEANU
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 "ROXANA IONANA BENEDEK GODEANU", 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: ROXANA IOANA BENEDEK GODEANU

CONS.	PARTIDA	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	Nº DE PARTICIPANTES	No. DE HORAS	COSTO UNITARIO	SUBTOTAL
01	19	INTELIGENCIA EMOCIONAL	1	CURSO	30	20	\$70,000.00	\$70,000.00
02	41	CÓMO ATENDER A LA CIUDADANÍA ENOJADA Y DIFÍCIL	1	CURSO	30	20	\$70,000.00	\$70,000.00
SUBTOTAL								\$140,000.00
I.V.A.								\$22,400.00
TOTAL								\$162,400.00

LOS SERVICIOS DE CURSOS DE CAPACITACIÓN PARA EL PERSONAL DE "EL INSTITUTO", MISMO 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 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.

11. Anexo 1

Nombre de la Empresa	C. ROXANA IOANA BENEDEK GODEANU R.F.C. BEGR6601215C7 joanitanana@hotmail.com
No. de partida	19
Nombre del curso	Inteligencia Emocional
Unidad de medida	Curso
Cantidad	1
No. de participantes	30
Personas a quien va dirigido	A todo el personal técnico-operativo y personal de estructura del INVI
Duración	20 horas
Objetivo	Al finalizar este curso, él y la participante se sensibilizarán y comprenderá el papel preponderante que desempeñan las emociones y relaciones constructivas en los ambientes de trabajo y contará con las bases para generar un adecuado uso de sus emociones acorde a sus metas
TEMARIO GENERAL A DESARROLLAR	
• Índice. 1. Autoestima. 2. Manejo asertivo de las relaciones interpersonales. 3. Inteligencia Emocional. 4. Desarrollo y planeación estratégica personal 5. Como educar nuestras emociones 6. Control y manejo del estrés 7. Las competencias emocionales en el contexto laboral.	

- Objetivo General

De acuerdo a las Necesidades de Capacitación del Instituto, "El Prestador del Servicio" conocerá cada uno de los elementos y características que deben contener los Manuales de las y los Participantes, con la finalidad de proporcionar a los trabajadores y a las trabajadoras tanto de Mandos Medios, Superiores, como varios perfiles jerárquicos, herramientas dirigidas a reforzar sus conocimientos teóricos, desarrollar sus habilidades, al igual que modificar actitudes que obstaculicen las tareas diarias. Y así desempeñen eficazmente las funciones que les son asignadas, produciendo resultados de calidad y brindando excelentes servicios a la ciudadanía, además de permitirles prevenir y solucionar problemas potenciales dentro de su entorno laboral con el objetivo de alcanzar el propósito de su puesto de trabajo.

Es importante tomar en cuenta que el Gobierno de la Ciudad de México está interesado en tener funcionarios y funcionarias públicas en constante capacitación para subsanar cualquier carencia y/o deficiencia en cuanto a sus conocimientos, habilidades y actitudes para el desempeño de las funciones que tienen bajo su encomienda y brindarles a los habitantes de esta Ciudad de México servicios de calidad.

- Introducción

Actualmente, la gran mayoría de los problemas existentes dentro de las organizaciones se deben a problemas de comprensión y a características propias de la personalidad de los empleados, lo cual genera ciertas fricciones al enfrentarse con características diferentes, ya sean más fuertes o más débiles.

- Desarrollo de temas y subtemas (unidades)

- 1.- Autoestima.

Lo fundamental para desarrollarnos en la inteligencia emocional es fortalecer el Autoestima:

Definición de Autoestima: es la percepción que un ser tiene sobre sus propios pensamientos, sentimientos, comportamientos.

La importancia determinante de tener una autoestima equilibrada, tiene una incidencia positiva y determinante en nuestra manera de ser, mejorando nuestra valía personal, por lo mismo afecta nuestra manera de estar y de actuar en nuestras relaciones con los demás, nuestra manera de pensar, sentir y actuar, está influenciada siempre de la autoestima.

El concepto de autoestima según el concepto de la psicología humanista es: "Todo ser humano sin excepción alguna es digno del respecto incondicional de los demás y de sí mismo; merece estimarse a sí mismo y que se le estime.

1.1 Características: la capacidad de desarrollar confianza y respeto saludable por uno mismo, el estado natural del ser humano debería corresponder a una autoestima alta, siendo que solo por el hecho de que estar vivos es la base de su derecho fundamental por conseguir felicidad.

El problema de autoestima radica en la influencia negativa de otras personas hacia sí mismo, en un auto castigo por haber faltado a los valores propios o del grupo social al que pertenece o en un déficit de comprensión y/o

compasión por las acciones que uno mismo realiza.

1.1.2 Grados de Autoestima:

La autoestima alta equivale a sentirse capaz confiado, en las capacidades propias y valioso.

Tener autoestima baja es cuando la persona no se siente capaz para el estilo de vida que quiere lograr, sentirse desconfiado de sí mismo.

Tener un término medio de autoestima es oscilar entre los 2 términos anterior; es decir sentirse apto e inútil, acertado y equivocado y expresar estas incongruencias en su conducta.

Ejemplo: actuar unas veces con sensatez y otras con inseguridad.

2.- Manejo asertivo de las relaciones interpersonales.

Definición de las relaciones interpersonales: la relación interpersonal es una relación reciproca entre 2 o más personas, en las relaciones interpersonales intervienen la comunicación.

La comunicación es la capacidad de las personas para intercambiar información respecto a su entorno, el proceso comunicativo está formado por señales como sonidos, gestos y señas con el objetivo de dar a conocer un mensaje y por el lenguaje hablado.

Las relaciones interpersonales son asociaciones entre 2 o más personas y se pueden basar en emociones y sentimientos como el amor, el gusto artístico el interés por los negocios, por las actividades sociales, las interacciones en el hogar.

Formas de relaciones interpersonales:

- a) La Familia
- b) Los grupos de amigos
- c) El matrimonio
- d) Los entornos laborales
- e) Los clubes sociales y deportivos
- f) Comunidades religiosas

La comunicación es uno de los pilares fundamentales para una relación feliz de cualquier índole.

La comunicación asertiva, influye positivamente las relaciones de familia, pareja, amistad y contexto profesional.

2.1. La Comunicación Asertiva: Es un modelo de relación interpersonal que está basado en conocer los propios derechos y defenderlos, a la vez que se respeta el derecho de los demás, El concepto de asertividad podría definirse; como la comunicación en la que la persona no agrada ni se somete a la voluntad de otras personas sino que manifiesta sus convicciones y defiende sus derechos sin atacar o injuriar ni insultar al interlocutor.

Es la forma de expresión congruente, honesta y equilibrada, cuya única finalidad es comunicar nuestros pensamientos y sentimientos o defender nuestros derechos, sin la intención de herir o perjudicar al interlocutor.

La comunicación asertiva es la actitud que tiene una persona al expresar su punto de vista particular de un modo claro, respetuoso, integrativo y tolerante, ante el interlocutor.

La Comunicación asertiva evita por completo los ataques personales y los reproches, ya que estos generan a un más distancia en la comunicación entre las 2 partes, la comunicación asertiva implica la expresión de sentimientos en primera persona, sin ataque al interlocutor.

La comunicación asertiva potencia la empatía entre el emisor y receptor, por lo tanto produce un acercamiento en las posturas de ambas personas, lo que potencia el entendimiento mutuo.

Palabras claves de un mensaje asertivo:

- Gracias
- Lo siento
- Por favor

Estos mejoran sustancialmente el clima laboral, gracias a una comunicación amable y respetuosa.

La comunicación asertiva es una actitud personal positiva, y consiste en expresar opiniones y valoraciones, evitando a toda costa descalificaciones, reproches y enfrentamientos con el interlocutor.

La comunicación asertiva es la única vía adecuada para interactuar exitosamente con las personas, podemos observar una comunicación asertiva cuando se expresa un mensaje en el que las palabras y los gestos transmiten claridad y empatía hacia el interlocutor.

Se comunican las propias ideas de manera sincera y creando un clima positivo sin intención de conflicto.

Para que la comunicación asertiva ocurra es sumamente necesario controlar las propias emociones de manera de que se eviten tanto las actitudes agresivas como las sumisas o pasivas.

La agresividad en la comunicación es una fuente inequívoca de conflictos y una actitud sumisa resulta igualmente

perjudicial. Un ejemplo de comunicación sumisa sería darle la razón al interlocutor y no defender la propia posición con el propósito de evitar un posible enfrentamiento verbal, aún cuando el interlocutor no tenga la razón.

La comunicación asertiva según los expertos en la materia es una herramienta fundamental que ayuda a tener relaciones humanas optimas y positivas y ella depende en gran medida de la inteligencia emocional de cada individuo.

3.- Inteligencia Emocional.

Definición De Inteligencia: Proviene del latín intelligentia, que es la capacidad para escoger las mejores opciones en la búsqueda de una solución. La inteligencia cognitiva (intelectual) está relacionada con la capacidad de entender y elaborar información para encontrar la solución optima de un problema.

Nuestra inteligencia tiene 3 aspectos:

- Intelectual
- Emocional
- Espiritual

La inteligencia emocional, es la capacidad para reconocer los sentimientos propios y ajenos, por lo tanto la persona muestra una especial habilidad para el manejo de los sentimientos, según el concepto de Daniel Goleman, la inteligencia emocional implica 5 capacidades básicas.

- Descubrir las emociones y sentimientos propios,
- Reconocerlos
- Manejarlos
- Crear una motivación propia
- Gestionar las relaciones personales

Objetivos para el desarrollo de la Inteligencia Emocional:

Fundamentalmente es para que aquellos que rodean a la persona se sientan a gusto, que no se experimente ningún tipo de sensación o emoción negativa al estar alrededor de él, que logren ganar la confianza de los demás a nivel personal y profesional.

La persona que tiene un alto nivel de inteligencia emocional, es capaz de reconocer y manejar las emociones de tipo negativo que experimenten.

Tiene mayor capacidad de relación con los demás, porque cuenta con la capacidad de empatizar y entenderlos, al ponerse en su lugar.

Logra convertir las críticas en sugerencias, a través del análisis aprende de ellas.

En causa de manera positiva las sensaciones negativas, sacando un aprendizaje de cada una.

Tiene mayor capacidad para encontrar la felicidad.

Cuenta con la capacidad de enfrentar las adversidades y conseguirles una optima solución.

3.1 Las características de una persona con alto nivel de inteligencia emocional:

- Son firmes en sus decisiones, cuando así lo exige la situación.
- Les encanta estar aprendiendo y superándose continuamente.
- Se alejan de la monotonía.
- Buscan alternativas, para tener una vida plena y feliz.
- Siempre están en búsqueda del siguiente objetivo.

4.- Desarrollo y planeación estratégica personal

A las personas que superan las dificultades del temperamento y mal carácter, llegando a una armonía consigo mismos, se les llama personas inteligentes emocionalmente.

En este caso la inteligencia emocional nos permite tomar decisiones de una forma más óptima para alcanzar mejores resultados.

El objetivo de una gran inteligencia emocional es una estabilidad personal, una alta autoestima, y una fuerte seguridad en sí mismo.

Y claro está que todas estas características llevan inequívocamente al éxito y a la felicidad personal.

Tres maneras aplicables para mejorar tu Inteligencia Emocional:

4.1.- Actuar desde los 3 roles:

Normalmente cuando nos sentimos mal, desequilibrados emocionalmente, subconscientemente nos tratamos mal a nosotros mismos, ejemplos: "Soy un tonto", "No puedo hacerlo", "otros son mejores que yo".

En estos casos o similares vamos a utilizar los 3 roles que existen dentro de ti mismo:

- La persona que te trata mal "Victimario"
- La persona mal tratada "Victima"
- Un analista externo y compasivo "Juez"

A continuación analízate a ti mismo, cuando otro (no tu mismo) te trata mal como te sientes ¿Es todo lo que dice es cierto?. Y luego adopta la posición del tercero que compasivamente analiza la situación e intenta llegar a un acuerdo entre los 2. (Entre la Victima y el Victimario).

Trata de conversar contigo mismo desde estos 3 roles y haz esta conversación mental, lo más vivida y real posible. Para efectos positivos en tu vida si la realizas cuando te sientes inestable emocionalmente, y te pondrá en un punto de vista objetivo de tratar la situación.

4.2.- El debido uso de la objetividad:

Innumerable veces nuestros sentimientos y emociones no son racionales. No entran en razón, una de las maneras de lograr que entren en razón es ser objetivos, tener en alto la razón, lo explicable, la verdad y la sinceridad.

4.3.- Divertirse y descansar:

Es muy sano por momentos desconectarnos a voluntad de los problemas que nos causan el stress, elegir hacer algo diferente, divertirnos, salirnos del círculo vicioso, descansar, dormir y estar relajados.

Esas tres estrategias nos ayudaran para una mayor claridad mental, estar menos estresados, y más equilibrados emocionalmente. Tendremos "la cabeza más fría" para afrontar nuestros problemas desde una mayor tranquilidad, por lo tanto los resultados de nuestras decisiones serán mucho mejores.

5.- Como educar nuestras emociones

Determinante para nuestra "Inteligencia Emocional", es empezar por educar nuestras emociones.

Como educar nuestras emociones: Educación emocional consiste en el proceso del aprendizaje de las habilidades emocionales de la persona y el perfeccionamiento de las mismas.

Es el proceso educativo que tiene como principal objetivo el desarrollo de competencias emocionales.

Es un proceso que se inicia en la infancia, permaneciendo presente durante toda la vida.

Es una enseñanza, ya que se basa en la transmisión de conocimientos y la corrección de lo erróneo.

En la educación emocional hay 5 aspectos importantes,

- A) Conocimiento de sí mismo: es la capacidad de reconocer un sentimiento en el momento en que este

aparece,

- B) Auto regulación emocional: cuando tenemos conciencia de nuestras emociones y aprendemos a controlarlas, no reprimirlas, sino equilibrarlas.
- C) Empatía: Es la experimentación del estado emocional de otra persona, la capacidad de captar los estados emocionales de los demás y de reaccionar de forma positiva.
- D) Motivación: Es la fuerza del optimismo, y visión positiva, imprescindibles para alcanzar las metas.
- E) Habilidades Sociales: Son un conjunto de conductas aprendidas que se manifiestan en situaciones interpersonales, socialmente aceptadas, y orientadas a la obtención de relaciones positivas con los demás.

El objetivo de la educación emocional; tiene los siguientes aspectos:

- Tener un mejor conocimiento de las propias emociones
- Identificar correctamente las emociones de los demás
- Desarrollar la habilidad de controlar las propias emociones
- Desarrollar la habilidad de generar emociones positivas
- Desarrollar la habilidad de auto motivarse, adoptar una actitud positiva ante la vida
- Aprender a fluir
- Desarrollar la capacidad para controlar el stress, la ansiedad y la depresión
- Potenciar la capacidad para ser feliz
- Desarrollar el sentido del humor
- Desarrollar la resistencia a la frustración
- Desarrollar la capacidad para renunciar a las recompensas inmediatas, a favor de otras de mayor nivel pero para largo plazo

6.- Control y manejo del estrés

El estrés se puede convertir en el debacle de nuestra vida, afectándonos tanto la salud emocional, incidiendo directamente en el deterioro de nuestra salud física. El 97% de las enfermedades, según todos los estudios en distintas aéreas de la medicina radican en el desequilibrio emocional, a través de un proceso que se llama

"somatización".

El soma siendo el cuerpo. Por lo tanto una vez afectado el sistema emocional automáticamente se va enfermando el cuerpo.

Las maneras de manejar el stress son varias:

- El contacto con la naturaleza
- las terapias cognitivas-conductuales
- las terapias a través de la hipnosis
- tratamiento a través de medicina alópata
- Los masajes
- La acupuntura

El tratamiento con la medicina homeópata asegura los mejores resultados, sin efectos colaterales en los órganos vitales, como los que derivan de los tratamientos alópatas.

Y una conexión consciente con la "**Fuente Creadora**", llámese Dios, Luz Cristica, El Creador, Universo, Fuerza Vital, El Dao, El Chi, El Ki, Prana , Campo cuántico o cualquier denominación que cada quien elija darle a la **FUERZA** de la que todos, independientemente de nuestros credos, hacemos parte y provenimos.

Hay 2 maneras de comunicarse con esa **FUERZA**:

- 1.- A través de los rezos, cada quien en su forma y creencia y es cuando la persona se comunica con la **FUERZA**.
- 2.- A través de la meditación, que es el proceso en el que la persona conscientemente y a voluntad se conecta a nivel mental, emocional, espiritual y energético con la **FUERZA**.

Es en este proceso llamado meditación cuando la **FUERZA** se comunica con la persona, a través del mismo proceso y vivencias que se experimentan en la meditación.

Una de las meditaciones que ha tenido mayor difusión en el mundo Occidental y que tiene raíces en la cultura oriental se llama Mindfulness.

La meditación Mindfulness proviene de la reconocida meditación oriental Budista llamada Vipassana.

La traducción formal al español de la palabra "Mindfulness", sin que exista una palabra que coincida con el significado original, es "atención plena", "plena conciencia", "presencia mental", "presencia plena", "conciencia abierta", la traducción más utilizada en este momento es "**Atención Plena**".

"Mindfulness" es la capacidad humana de poder estar en el presente, es decir constantemente estar volviendo al aquí y ahora.

Lo que comúnmente nos sucede es que estamos constantemente enganchándonos a pensamientos, que nos generan emociones, acerca del pasado o del futuro, con una constante evaluación de los mismos.

Por lo tanto estamos viviendo en conciencia solo una pequeña parte de lo que realmente está sucediendo en nuestro presente. "Si lo que estoy experimentando me gusta, quiero que siga". "Y si lo que estoy experimentando me molesta, quiero que desaparezca".

La meditación "Mindfulness" nos permite experimentar y reconocer lo que está sucediendo mientras está sucediendo, aceptando el desarrollo de la experiencia tal cual se está dando. Sin juzgarla.

Aún cuando experimentamos algo desagradable podemos evitar el sufrimiento agregado de tener que lograr que aquello desagradable desaparezca.

Porque lo que está pasando objetivamente va a seguir pasando y lo que difiere es mi actitud hacia lo que está pasando. Y la actitud del sufrimiento, yo soy el único que la puede evitar si elijo no caer en la evaluación de lo que está pasando.

A través de la **aceptación** de los hechos objetivos no desarrollamos resistencia sino que aceptamos la situación y es ahí donde a través del fluir y no resistirnos podemos encontrar la mejor solución al problema.

Resumiendo "Mindfulness" o atención plena significa, poner atención de manera consiente a la experiencia del momento presente focalizándonos con intereses y aceptación, tal cual están ocurriendo.

Jon Kabat-Zinn conocido mundialmente como el principal promotor de "Mindfulness" introdujo este método en la medicina occidental hace 38 años desde 1979, estableciendo la clínica de reducción de stress en el Centro Médico de la Universidad de Massachusetts.

El introdujo a sus pacientes a la práctica de "Mindfulness" para tratar problemas físicos, psicológicos, dolores crónicos y otros síntomas relacionados al stress.

Jon Kabat-Zinn define "Mindfulness": "Prestar atención de manera intencional al momento presente, sin juzgarlo"

7.- Las competencias emocionales en el contexto laboral.

La inteligencia emocional en el trabajo, es la capacidad de comprender, aceptar y gestionar nuestras propias emociones generadas en nuestro contexto profesional, así como la capacidad de entender empatizar y comprender a los demás, de forma que podamos mejorar nuestra relación con ellos, a través de la comunicación

asertiva, el trabajo en equipo y el liderazgo bien enfocado.

Daniel Goleman define en su libro "Trabajando con Inteligencia Emocional" define los siguientes aspectos:

I. Competencias Personales:

- Autoconciencia
 - Conciencia Emocional: Significa reconocer las emociones propias y sus efectos
 - Auto Evaluación Emocional: Significa conocer las fortalezas y limitaciones propias
 - Autoconfianza: Significa un poderoso sentido de la propia valía y sus propias capacidades.
- Auto regulación:
 - Autocontrol: Significa mantener el control en situaciones criticas
 - Confiabilidad: Significa mantener los principios de honestidad e integridad
 - Adaptabilidad: Significa tener flexibilidad para asumir el cambio
 - Innovación: Significa sentirse cómodos con las nuevas ideas y enfoques propios o ajenos
- Motivación
 - Orientación al logro: Significa esforzarse nuestro estándar de excelencia
 - Compromiso: Es alinearse con los objetivos del grupo y/o organización
 - Iniciativa: Es la capacidad de actuar con premura y anticipación
 - Optimismo: Es la persistencia en perseguir nuestros objetivos pese a las dificultades y obstáculos.

II. Competencias Sociales

- Empatía:
 - Comprender a los demás: Es la capacidad de comprender los sentimientos y puntos de vista de los demás, prestando el interés necesario.
 - Desarrollando a los demás: Significa ser sensibles a las necesidades del desarrollo de los demás y potenciar sus capacidades
 - Orientación al servicio: Es anticiparse, reconocer, y satisfacer las necesidades de los clientes
 - Gestión de la Diversidad: Significa fomentar las oportunidades que ofrece la diversidad cultural,

étnica y los diferentes tipos de personas

- Conciencia política: Es ser capaces de leer las tendencias , de poder y emocionales entre los miembros de un grupo

III. Habilidades Sociales

- Influencia: Significas utilizar tácticas efectivas para ganar el consenso y persuadir a otros
- Comunicación: Representa escuchar abiertamente y ser capaces de lanzar mensajes convincentes
- Gestión del Conflicto: Es la capacidad de aceptar, sostener y resolver los conflictos.
- Liderazgo: Es inspirar y guiar a otros
- Construir lazos: Significa ser capaces de generar relaciones de confianza con otras personas
- Colaboración y Cooperación: Es trabajar con otros para conseguir un objetivo en común
- Habilidades de trabajo en equipo: Es crear y aprovechar las sinergias en la persecución de objetivos colectivos
- Conclusión de todo el Manual
El participante aprenderá a demostrar seguridad y firmeza, pero nunca intentar ponerse a la altura de la persona agresiva. La calidad en la atención al público exige que, en ninguna circunstancia, debemos intentar frenar la agresividad con una actitud violenta o retadora.
- Bibliografía

Goleman, Daniel. LA INTELIGENCIA EMOCIONAL

Goleman, Daniel. LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LA EMPRESA

Actividades a realizar	• Actividades de Exploración • Actividades de integración grupal • Lluvia de ideas • Mapas mentales • Orientaciones para el aprendizaje independiente
Material a utilizar	• Manual • Guías de apoyo • Apuntes de Asesor • Diapositivas
	• Asistencia • Participación • Examen

Forma de evaluar	
Metodología a emplear	• Estrategias de Repaso • Retroalimentación • Vinculación de los contenidos a situaciones de la vida cotidiana
Perfil de la persona instructora	Conocimientos y experiencia en el desarrollo de los temas a impartir

Nombre de la Empresa	C. ROXANA IOANA BENEDEK GODEANU R.F.C. BEGR6601215C7 joanitanana@hotmail.com
No. de participantes	41
Temática	Cómo atender a la Ciudadanía Enojada y Difícil
Unidad de aprendizaje	Curso
Capítulos	1
Número de sesiones	30
Perfil de los participantes	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

- Índice.

1. Manejo de emociones para la atención ciudadana.
2. Etapas del conflicto.
3. Estrategias para manejar situaciones de conflicto.
4. Recomendaciones ante situaciones de conflicto.
5. Como educar nuestras emociones.
6. Las competencias emocionales en el contexto laboral.
7. Control y manejo del estrés.

- Objetivo General

De acuerdo a las Necesidades de Capacitación del Instituto, "El Prestador del Servicio" conocerá cada uno de los elementos y características que deben contener los Manuales de las y los Participantes, con la finalidad de proporcionar a los trabajadores y a las trabajadoras tanto de Mandos Medios, Superiores, como varios perfiles jerárquicos, herramientas dirigidas a reforzar sus conocimientos teóricos, desarrollar sus habilidades, al igual que modificar actitudes que obstaculicen las tareas diarias. Y así desempeñen eficazmente las funciones que les son asignadas, produciendo resultados de calidad y brindando excelentes servicios a la ciudadanía, además de permitirles prevenir y solucionar problemas potenciales dentro de su entorno laboral con el objetivo de alcanzar el

propósito de su puesto de trabajo.

Es importante tomar en cuenta que el Gobierno de la Ciudad de México está interesado en tener funcionarios y funcionarias públicas en constante capacitación para subsanar cualquier carencia y/o deficiencia en cuanto a sus conocimientos, habilidades y actitudes para el desempeño de las funciones que tienen bajo su encomienda y brindarles a los habitantes de esta Ciudad de México servicios de calidad.

- Introducción

No se tiene conocimiento sobre técnicas para hablar en público, para establecer una relación positiva y de ayuda, sobre situaciones difíciles, por lo que del presente curso se establecerán técnicas para saber manejar situaciones de conflicto, estrés y así poder controlar nuestras emociones.

- Desarrollo de temas y subtemas (unidades)

1. Manejo de emociones para la atención ciudadana.

Definición De Inteligencia: Proviene del latín intelligentia, que es la capacidad para escoger las mejores opciones en la búsqueda de una solución. La inteligencia cognitiva (intelectual) está relacionada con la capacidad de entender y elaborar información para encontrar la solución óptima de un problema.

Nuestra inteligencia tiene 3 aspectos:

- Intelectual
- Emocional
- Espiritual

La inteligencia emocional, es la capacidad para reconocer los sentimientos propios y ajenos, por lo tanto la persona muestra una especial habilidad para el manejo de los sentimientos, según el concepto de Daniel Goleman, la inteligencia emocional implica 5 capacidades básicas.

- Descubrir las emociones y sentimientos propios,
- Reconocerlos
- Manejarlos
- Crear una motivación propia
- Gestionar las relaciones personales
- Objetivos para el desarrollo de la Inteligencia Emocional, quien rodean a la persona se sientan a

gusto, que no se experimente ningún tipo de sensación o emoción negativa al estar alrededor de él, que logren ganar la confianza de los demás a nivel personal y profesional.

- La persona que tiene un alto nivel de inteligencia emocional, es capaz de reconocer y manejar las emociones de tipo negativo que experimenten.
- Tiene mayor capacidad de relación con los demás, porque cuenta con la capacidad de empatizar y entenderlos, al ponerse en su lugar.
- Logra convertir las críticas en sugerencias, a través del análisis aprende de ellas.
- En causa de manera positiva las sensaciones negativas, sacando un aprendizaje de cada una.

Tiene mayor capacidad para encontrar la felicidad.

Cuenta con la capacidad de enfrentar las adversidades y conseguirles una optima solución.

1.1. Las características de una persona con alto nivel de inteligencia emocional son:

Son firmes en sus decisiones, cuando así lo exige la situación.

Les encanta estar aprendiendo y superándose continuamente.

Se alejan de la monotonía.

Buscan alternativas, para tener una vida plena y feliz.

Siempre están en búsqueda del siguiente objetivo.

2. Etapas del conflicto.

Definición de Conflicto: Es una situación en la que 2 o más personas con intereses opuestos entran en confrontación, oposición y emprenden acciones antagonistas unos contra otros, con el objetivo de neutralizar, dañar o eliminar a la parte rival.

Desde el punto de vista psicológico resolver un conflicto social o personal de manera adecuada, es empezar por gestionar una emoción desbordada.

El conflicto define al conjunto de 2 o más hipotéticas situaciones que son excluyentes: Esto quiere decir que no pueden darse en forma simultánea. Por esa razón cuando surge un conflicto se produce un enfrentamiento, una pelea, una lucha o una discusión donde una de las partes intenta imponerse a la otra.

En un concepto simple podríamos decir que un conflicto es una situación en la que 2 o más personas no están de acuerdo con el modo de actuar de un individuo o grupo.

Para que una situación así exista, es necesario que exista un desacuerdo que no haya sabido o podido resolverse.

Podríamos identificar que el proceso del conflicto consta de 5 etapas:

I. Oposición o Incompatibilidad.- Para que un conflicto exista debe haber la presencia de condiciones que lo propicien como las variables de la comunicación, la estructura y las personales.

- La comunicación: La mala comunicación representa las fuerzas contrarias que surgen de los problemas semánticos y los malos entendidos. Estos retrasan la colaboración y estimula el bloqueo de la comunicación entre las 2 partes.

De esta forma nos damos cuenta que la comunicación es fundamental en nuestro diario vivir y para todos los roles que nos toca jugar. La comunicación se convierte en un arma muy poderosa y necesaria para llegar y ser partícipes de inquietudes, inconformidades, propuestas, mejoras, opiniones en el proceso de la comunicación

- La estructura: Cuanto mayor sea el grupo y cuanto más especializadas sean sus actividades tanto mayor es la probabilidad de conflicto.

Una de las maneras de lograr calmar un conflicto sería planear una estrategia, y para esto es de suma importancia contar con una estructura del dialogo, de las propuestas de ideas y soluciones aún contrarias con el fin de llegar a un acuerdo de intereses en común, en donde las 2 partes tengan una ganancia. Trazar un camino factible a seguir para trabajar en pro de la resolución del conflicto.

- Variables Personales: Los factores personales implican los sistemas de valores individuales de cada persona, así como las características de la personalidad.

La experiencia nos indica que ciertos tipos de personalidad y temperamento conducen a posible conflicto, por otro lado las diferencias de valores son la mejor explicación para aspectos como los prejuicios y los desacuerdos.

"Cada cabeza es un mundo". De ahí derivándose muchas veces posiciones antagónicas potencialmente conflictivas.

II. El conocimiento y la personalización.- Las posiciones de la etapa I, afectan negativamente a una de las partes, entonces la oposición o incompatibilidad se agrava en la segunda etapa.

Las condiciones precedentes pueden conducir al conflicto cuando una o varias partes se ven afectadas por el conflicto o tienen conciencia de él.

Es en el nivel de los sentimientos cuando las personas se involucran emocionalmente y empiezan a sufrir ansiedad y tensión propicia condiciones para el potencial conflicto.

Esta segunda etapa es importante porque decide las cuestiones del conflicto.

- Conflicto percibido: Es cuando una o varias partes reconocen que existen condiciones que propician la ocasión para el conflicto
- Conflicto Sentido.- Es el involucramiento emocional en un conflicto que crea ansiedad, frustración y tensión.

III. Las Intenciones.- Las intenciones representan la decisión de actuar de una manera específica ante un conflicto.

Muchos conflictos aumentan porque una de las partes esta atribuyendo otras intenciones a la otra.

La conducta no siempre refleja las intenciones de una persona.

Existen 5 intenciones para manejar los conflictos:

- Competidor: es cuando una persona quiere satisfacer sus intereses independientemente del impacto negativo que produzca en la otra parte. Esa persona es competidora.
- Evasivo: Es el deseo de retirarse de un conflicto o acabarlo.
- Acomodaticio: La disposición de una de las partes para colocar los intereses de la otra por encima de los propios.
- Conciliador: Es la situación en donde las 2 partes están dispuestas a ceder algo.
- Colaborador: Es la situación donde las partes del conflicto desean satisfacer plenamente los intereses de todas las partes.

IV. La Conducta.- En esta etapa es cuando el conflicto se torna visible e incluye afirmaciones, actos, agresiones y reacciones de las partes en conflicto.

Es en esta etapa en donde se ponen en práctica las intenciones de las partes.

Resultados.- La relación entre la acción y reacción de las partes en conflicto aquí producen consecuencias que pueden ser funcionales, cuando el conflicto produce una mejoría del conflicto, o disfuncionales si entorpecen y agravan el conflicto

3. Estrategias para manejar situaciones de conflicto.

Muchos de los problemas en un conflicto empiezan por que las personas implicadas le están dando más importancia de la que en realidad tiene la situación en conflicto y generando así un circulo vicioso sin sentido, convirtiéndolo en una situación con difícil solución.

Un conflicto es un proceso que se inicia cuando una parte percibe que la otra la ha afectado negativamente o que

está a punto de afectarla de manera negativa en alguno de sus intereses.

La resolución de un conflicto depende en gran parte del grado de asertividad y cooperación mostrado en la negociación de las 2 partes.

Las 5 estrategias más comunes para resolver un conflicto son:

- La colaboración.- Es cuando se intenta satisfacer por completo a todas las partes implicadas. Esta requiere de alta asertividad y colaboración por parte de todo el mundo.
- La acomodación.- Donde se muestra la voluntad de una de las partes de satisfacer las necesidades de la otra, renunciando a las suyas propias. Aquí se requiere de mucha cooperación y casi ninguna asertividad.
- El compromiso.- Es la reina de las estrategias para resolución de conflictos en donde se consigue un equilibrio para ambas partes y donde se garantiza que todos queden satisfechos.
- La competencia.- Es donde se garantiza que una parte o una persona gana a expensas de todas las demás.
- La Evasión.- Se concibe cuando queremos evitar el problema aunque esto signifique que ninguna de las partes se quede satisfecha.

Sugerencias para conseguir una solución del conflicto.

- No intentes evitar el problema. Resuélvelo si lo vamos resolviendo a medida que va originándose, eliminamos futuras causas de conflicto.
- Comienza identificando tu propia reacción instintiva ante el conflicto. Cuando esta consiente de cómo actúas si tiendes a sobre reaccionar aborda las nuevas situaciones difíciles con respeto y calma, mostrándote amable con la otra persona y escuchando con atención lo que tenga que decirte. El hecho de que tenga una postura diferente a la tuya no significa que sea agresiva o negativa.

Expón los hechos y establece aquellos puntos en los que podrías estar de acuerdo. Busca las distintas alternativas a tu alcance estableciendo algunos objetivos y plazos que ambos podrían acordar y trabajar para cumplirlos.

- A medida que avancen se va a desarrollar un vínculo entre ustedes de confianza mutua, entendimiento y comprensión facilitando así la posibilidad de abordar cualquier problema, que aún podrán tener para solucionar el conflicto.
- Evita siempre la confrontación y concéntrate en el asunto, no en la persona, esto evitará que un problema simple termine en un acalorado enfrentamiento.

4. Recomendaciones ante situaciones de conflicto.

La mejor estrategia para prevenir y solucionar de la mejor forma las situaciones de conflicto en el trabajo, de la misma manera como en la vida personal es aprender correctamente a desarrollar nuestra inteligencia emocional.

La inteligencia emocional en el trabajo, es la capacidad de comprender, aceptar y gestionar nuestras propias emociones generadas en nuestro contexto profesional, así como la capacidad de entender empatizar y comprender a los demás, de forma que podamos mejorar nuestra relación con ellos, a través de la comunicación asertiva, el trabajo en equipo y el liderazgo bien enfocado.

Daniel Goleman define en su libro "Trabajando con Inteligencia Emocional" define los siguientes aspectos:

IV. Competencias Personales:

- Autoconciencia
 - Conciencia Emocional: Significa reconocer las emociones propias y sus efectos
 - Auto Evaluación Emocional: Significa conocer las fortalezas y limitaciones propias
 - Autoconfianza: Significa un poderoso sentido de la propia valía y sus propias capacidades.
- Auto regulación:
 - Autocontrol: Significa mantener el control en situaciones críticas
 - Confiabilidad: Significa mantener los principios de honestidad e integridad
 - Adaptabilidad: Significa tener flexibilidad para asumir el cambio
 - Innovación: Significa sentirse cómodos con las nuevas ideas y enfoques propios o ajenos
- Motivación
 - Orientación al logro: Significa esforzarse nuestro estándar de excelencia
 - Compromiso: Es alinearse con los objetivos del grupo y/o organización
 - Iniciativa: Es la capacidad de actuar con premura y anticipación
 - Optimismo: Es la persistencia en perseguir nuestros objetivos pese a las dificultades y obstáculos.

V. Competencias Sociales

- Empatía:
 - Comprender a los demás: Es la capacidad de comprender los sentimientos y puntos de vista de los demás, prestando el interés necesario.
 - Desarrollando a los demás: Significa ser sensibles a las necesidades del desarrollo de los demás y

potenciar sus capacidades

- Orientación al servicio: Es anticiparse, reconocer, y satisfacer las necesidades de los clientes
- Gestión de la Diversidad: Significa fomentar las oportunidades que ofrece la diversidad cultural, étnica y los diferentes tipos de personas
- Conciencia política: Es ser capaces de leer las tendencias , de poder y emocionales entre los miembros de un grupo

VI. Habilidades Sociales

- Influencia: Significa utilizar tácticas efectivas para ganar el consenso y persuadir a otros
- Comunicación: Representa escuchar abiertamente y ser capaces de lanzar mensajes convincentes
- Gestión del Conflicto: Es la capacidad de aceptar, sostener y resolver los conflictos.
- Liderazgo: Es inspirar y guiar a otros
- Construir lazos: Significa ser capaces de generar relaciones de confianza con otras personas
- Colaboración y Cooperación: Es trabajar con otros para conseguir un objetivo en común

Habilidades de trabajo en equipo: Es crear y aprovechar las sinergias en la persecución de objetivos colectivos

5. Como educar nuestras emociones.

Como educar nuestras emociones: Educación emocional consiste en el proceso del aprendizaje de las habilidades emocionales de la persona y el perfeccionamiento de las mismas.

Es el proceso educativo que tiene como principal objetivo el desarrollo de competencias emocionales.

Es un proceso que se inicia en la infancia, permaneciendo presente durante toda la vida.

Es una enseñanza, ya que se basa en la transmisión de conocimientos y la corrección de lo erróneo.

En la educación emocional hay 5 aspectos importantes:

- a) Conocimiento de sí mismo: es la capacidad de reconocer un sentimiento en el momento en que este aparece,
- b) Auto regulación emocional: cuando tenemos conciencia de nuestras emociones y aprendemos a controlarlas, no reprimirlas, sino equilibrarlas.
- c) Empatía: Es la experimentación del estado emocional de otra persona, la capacidad de captar los estados emocionales de los demás y de reaccionar de forma positiva.

- d) Motivación: Es la fuerza del optimismo, y visión positiva, imprescindibles para alcanzar las metas.
- e) Habilidades Sociales: Son un conjunto de conductas aprendidas que se manifiestan en situaciones interpersonales, socialmente aceptadas, y orientadas a la obtención de relaciones positivas con los demás.

El objetivo de la educación emocional tiene los siguientes aspectos:

- Tener un mejor conocimiento de las propias emociones
- Identificar correctamente las emociones de los demás
- Desarrollar la habilidad de controlar las propias emociones
- Desarrollar la habilidad de generar emociones positivas
- Desarrollar la habilidad de auto motivarse, adoptar una actitud positiva ante la vida
- Aprender a fluir
- Desarrollar la capacidad para controlar el stress, la ansiedad y la depresión
- Potenciar la capacidad para ser feliz
- Desarrollar el sentido del humor
- Desarrollar la resistencia a la frustración
- Desarrollar la capacidad para renunciar a las recompensas inmediatas, a favor de otras de mayor nivel pero para largo plazo

6. Las competencias emocionales en el contexto laboral.

La inteligencia emocional en el trabajo, es la capacidad de comprender, aceptar y gestionar nuestras propias emociones generadas en nuestro contexto profesional, así como la capacidad de entender empatizar y comprender a los demás, de forma que podamos mejorar nuestra relación con ellos, a través de la comunicación asertiva, el trabajo en equipo y el liderazgo bien enfocado.

Daniel Goleman define en su libro "Trabajando con Inteligencia Emocional" define los siguientes aspectos:

VII. Competencias Personales:

- Autoconciencia
 - Conciencia Emocional: Significa reconocer las emociones propias y sus efectos

- Auto Evaluación Emocional: Significa conocer las fortalezas y limitaciones propias
- Autoconfianza: Significa un poderoso sentido de la propia valía y sus propias capacidades.
- Auto regulación:
 - Autocontrol: Significa mantener el control en situaciones críticas
 - Confiabilidad: Significa mantener los principios de honestidad e integridad
 - Adaptabilidad: Significa tener flexibilidad para asumir el cambio
 - Innovación: Significa sentirse cómodos con las nuevas ideas y enfoques propios o ajenos
- Motivación
 - Orientación al logro: Significa esforzarse nuestro estándar de excelencia
 - Compromiso: Es alinearse con los objetivos del grupo y/o organización
 - Iniciativa: Es la capacidad de actuar con premura y anticipación
 - Optimismo: Es la persistencia en perseguir nuestros objetivos pese a las dificultades y obstáculos.

VIII. Competencias Sociales

- Empatía:
 - Comprender a los demás: Es la capacidad de comprender los sentimientos y puntos de vista de los demás, prestando el interés necesario.
 - Desarrollando a los demás: Significa ser sensibles a las necesidades del desarrollo de los demás y potenciar sus capacidades
 - Orientación al servicio: Es anticiparse, reconocer, y satisfacer las necesidades de los clientes
 - Gestión de la Diversidad: Significa fomentar las oportunidades que ofrece la diversidad cultural, étnica y los diferentes tipos de personas
 - Conciencia política: Es ser capaces de leer las tendencias , de poder y emocionales entre los miembros de un grupo

IX. Habilidades Sociales

- Influencia: Significas utilizar tácticas efectivas para ganar el consenso y persuadir a otros

- Comunicación: Representa escuchar abiertamente y ser capaces de lanzar mensajes convincentes
- Gestión del Conflicto: Es la capacidad de aceptar, sostener y resolver los conflictos.
- Liderazgo: Es inspirar y guiar a otros
- Construir lazos: Significa ser capaces de generar relaciones de confianza con otras personas
- Colaboración y Cooperación: Es trabajar con otros para conseguir un objetivo en común
- Habilidades de trabajo en equipo: Es crear y aprovechar las sinergias en la persecución de objetivos colectivos

7. Control y manejo del estrés.

El estrés se puede convertir en el debacle de nuestra vida, afectándonos tanto la salud emocional, incidiendo directamente en el deterioro de nuestra salud física. El 97% de las enfermedades, según todos los estudios en distintas aéreas de la medicina radican en el desequilibrio emocional, a través de un proceso que se llama "somatización".

El soma siendo el cuerpo. Por lo tanto una vez afectado el sistema emocional automáticamente se va enfermando el cuerpo.

Las maneras de manejar el stress son varias:

- El contacto con la naturaleza
- las terapias cognitivas-conductuales
- las terapias a través de la hipnosis
- tratamientos a través de medicina alópata
- Los masajes
- La acupuntura

Tratamiento con medicina homeópata (asegurando los mejores resultados, sin efectos colaterales en los órganos vitales), como los que derivan de los tratamientos alópatas.

Y una conexión consiente con la fuente creadora (llámese Dios, Luz Cristica, El Creador, Universo, Fuerza Vital, El Dao, El Chi, El Ki, Prana , Campo cuántico o cualquier denominación que cada quien elija darle a la **FUERZA** de la que todos, independientemente de nuestros credos, hacemos parte y provenimos.

Hay 2 maneras de comunicarse con esa **FUERZA**:

1.- A través de los rezos, cada quien en su forma y creencia y es cuando la persona se comunica con la **FUERZA**.

2.- A través de la meditación, que es el proceso en el que la persona conscientemente y a voluntad se conecta a nivel mental, emocional, espiritual y energético con la **FUERZA**.

Es en este proceso llamado meditación cuando la **FUERZA** se comunica con la persona, a través del mismo proceso y vivencias que se experimentan en la meditación.

Una de las meditaciones que ha tenido mayor difusión en el mundo Occidental y que tiene raíces en la cultura oriental se Mindfulness.

La meditación Mindfulness proviene de la reconocida meditación oriental Budista llamada Vipassana.

La traducción formal al español de la palabra "Mindfulness", sin que exista una palabra que coincida con el significado original, es "atención plena", "plena conciencia", "presencia mental", "presencia plena", "conciencia abierta", la traducción más utilizada en este momento es "**Atención Plena**".

"Mindfulness" es la capacidad humana de poder estar en el presente, es decir constantemente estar volviendo al aquí y ahora.

Lo que comúnmente nos sucede es que estamos constantemente enganchándonos a pensamientos, que nos generan emociones, acerca del pasado o del futuro, con una constante evaluación de los mismos.

Por lo tanto estamos viviendo en conciencia solo una pequeña parte de lo que realmente está sucediendo en nuestro presente. "Si lo que estoy experimentando me gusta, quiero que siga". "Y si lo que estoy experimentando me molesta, quiero que desaparezca".

La meditación "Mindfulness" nos permite experimentar y reconocer lo que está sucediendo mientras está sucediendo, aceptando el desarrollo de la experiencia tal cual se está dando. Sin juzgarla.

Aún cuando experimentamos algo desagradable podemos evitar el sufrimiento agregado de tener que lograr que aquello desagradable desaparezca.

Porque lo que está pasando objetivamente va a seguir pasando y lo que difiere es mi actitud hacia lo que está pasando. Y la actitud del sufrimiento, yo soy el único que la puede evitar si elijo no caer en la evaluación de lo que está pasando.

Porque a través de la aceptación de los hechos objetivos no desarrollamos resistencia sino que aceptamos la situación y es ahí donde a través del fluir y no resistirnos podemos encontrar la mejor solución al problema.

Resumiendo "Mindfulness" o atención plena significa, poner atención de manera consiente a la experiencia del momento presente focalizándonos con intereses y aceptación, tal cual están ocurriendo.

Jon Kabat-Zinn conocido mundialmente como el principal promotor de "Mindfulness" introdujo este método en

Joana Benedek

joanitanana@hotmail.com

la medicina occidental hace 38 años, estableciendo la clínica de reducción de estrés en el centro médico de la Universidad de Massachusetts, el introdujo a sus pacientes a la práctica de "Mindfulness" para tratar problemas físicos, psicológicos, dolor crónicos y otros síntomas relacionados al stress.

Jon Kabat-Zinn define "Mindfulness": "Prestar atención de manera intencional al momento presente, sin juzgarlo".

- Conclusión de todo el Manual

El participante aprenderá a demostrar seguridad y firmeza, pero nunca intentar ponerse a la altura de la persona agresiva. La calidad en la atención al público exige que, en ninguna circunstancia, debemos intentar frenar la agresividad con una actitud violenta o retadora.

- Bibliografía

Goleman, Daniel. LA INTELIGENCIA EMOCIONAL

Goleman, Daniel. LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LA EMPRESA

Actividades a realizar	• Actividades de Exploración • Actividades de integración grupal • Lluvia de ideas • Mapas mentales • Orientaciones para el aprendizaje independiente
Material a utilizar	• Manual • Guías de apoyo • Apuntes de Asesor • Diapositivas
Forma de evaluar	• Asistencia • Participación • Examen
Metodología a emplear	• Estrategias de Repaso • Retroalimentación • Vinculación de los contenidos a situaciones de la vida cotidiana
Perfil de la persona instructora	Conocimientos y experiencia en el desarrollo de los temas a impartir

ATENTAMENTE

C. ROXANA IOANA BENEDEK GODEANU

R.F.C. BEGR6601215C7

joanitanana@hotmail.com