

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE DESARROLLO E IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL PROCESO DE GESTIÓN Y ATENCIÓN A SOLICITUDES EN LA OFICIALÍA DE PARTES, QUE CELEBRAN POR UNA PARTE EL INSTITUTO DE VIVIENDA DEL DISTRITO FEDERAL, REPRESENTADO POR LA MTRA. ALMA ISABEL POSADAS MALAGÓN, EN SU CARÁCTER DE DIRECTORA EJECUTIVA DE ASUNTOS JURÍDICOS E INMOBILIARIOS, ASISTIDA POR EL LIC. ELÍAS DE JESÚS MARZUCA SÁNCHEZ, COORDINADOR DE PLANEACIÓN, INFORMACIÓN Y EVALUACIÓN, A QUIENES EN LO SUCESIVO SE LES DENOMINARA "EL INSTITUTO" Y POR OTRA PARTE LA EMPRESA "ASESORES Y CONSULTORES PROFESIONALES STAR, S.A. DE C.V." REPRESENTADA POR LA C. ADELINA ESPINOSA VARGAS, EN SU CARÁCTER DE REPRESENTANTE LEGAL, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ "EL PRESTADOR DEL SERVICIO"; DE CONFORMIDAD CON LAS SIGUIENTES DECLARACIONES Y CLÁUSULAS:

DECLARACIONES

- I. **DECLARA "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, 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, MEDIANTE ACUERDO INVI77EXT2404A TOMADO EN SU OCTOGÉSIMA QUINTA SESIÓN EXTRAORDINARIA, CELEBRADA EL DÍA 31 DE MARZO DE 2015, AUTORIZÓ LOS NOMBRAMIENTOS DE LA DIRECTORA EJECUTIVA DE PROMOCIÓN Y FOMENTO DE PROGRAMAS DE VIVIENDA, LA DIRECTORA EJECUTIVA DE ASUNTOS JURÍDICOS E INMOBILIARIOS, EL DIRECTOR DE INTEGRACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA DEMANDA DE VIVIENDA Y DEL DIRECTOR DE PROMOCIÓN SOCIAL, ENTRE LOS CUALES SE ENCUENTRA LA MTRA. ALMA ISABEL POSADAS MALAGÓN, EN CALIDAD DE DIRECTORA EJECUTIVA DE ASUNTOS JURÍDICOS E INMOBILIARIOS.
- I.5 QUE SU H. CONSEJO DIRECTIVO, MEDIANTE ACUERDO INVI85EXT2678C TOMADO EN SU OCTOGÉSIMA QUINTA SESIÓN EXTRAORDINARIA, CELEBRADA EL DÍA 31 DE MARZO DE 2015, AUTORIZÓ AL DIRECTOR GENERAL, PARA QUE EN EL ÁMBITO DE SUS ATRIBUCIONES Y FACULTADES QUE LE HAN SIDO CONFERIDAS Y EN REPRESENTACIÓN DEL INSTITUTO DE VIVIENDA DEL DISTRITO FEDERAL, OTORQUE PODER GENERAL PARA PLEITOS Y COBRANZAS Y ACTOS DE ADMINISTRACIÓN A FAVOR DE LA MTRA. ALMA ISABEL POSADAS MALAGÓN, EN SU CARÁCTER DE DIRECTORA EJECUTIVA DE ASUNTOS JURÍDICOS E INMOBILIARIOS.
- I.6 QUE CONFORME A LO ESTABLECIDO POR LOS ARTÍCULOS 47, FRACCIÓN VII, 64 FRACCIONES I Y IX DE LA LEY ORGÁNICA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL DISTRITO FEDERAL VIGENTE Y DÉCIMO, FRACCIONES I, III, IV Y XII DEL DECRETO DE CREACIÓN PRECISADO, Y EN CUMPLIMIENTO AL ACUERDO

INVI85EXT2678A, EMITIDO EN LA OCTOGÉSIMA QUINTA SESIÓN EXTRAORDINARIA DE SU H. CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA EL TREINTA Y UNO DE MARZO DE DOS MIL QUINCE, AUTORIZA EL NOMBRAMIENTO DE LA LICENCIADA ALMA ISABEL POSADAS MALAGÓN COMO DIRECTORA EJECUTIVA DE ASUNTOS JURÍDICOS E INMOBILIARIOS, A PARTIR DEL SIETE DE ABRIL DE DOS MIL QUINCE.

- I.7 CON FUNDAMENTO EN LOS ARTÍCULOS 54 FRACCIONES I, Y VII DE LA LEY ORGÁNICA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL DISTRITO FEDERAL Y SEXTO, FRACCIÓN IX DEL DECRETO QUE CREA "EL INSTITUTO" DE FECHA 29 DE SEPTIEMBRE DE 1998 Y EN CUMPLIMIENTO AL ACUERDO INVI85EXT2678C EMITIDO EN LA OCTOGÉSIMA QUINTA SESIÓN EXTRAORDINARIA DE SU H. CONSEJO DIRECTIVO CELEBRADA EL TREINTA Y UNO DE MARZO DE DOS MIL QUINCE, EL INGENIERO RAYMUNDO COLLINS FLORES, DIRECTOR GENERAL DEL INSTITUTO, MEDIANTE ESCRITURA PÚBLICA NÚMERO 23,021 DE FECHA DIECISÉIS DE ABRIL DE DOS MIL QUINCE, PASADA ANTE LA FE DEL LICENCIADO MANUEL VILLAGORDO MESA, NOTARIO PÚBLICO NÚMERO 228 DEL DISTRITO FEDERAL, LE CONFIRIÓ FACULTADES SUFICIENTES PARA FORMALIZAR EL PRESENTE INSTRUMENTO A LA LICENCIADA ALMA ISABEL POSADAS MALAGÓN, DIRECTORA EJECUTIVA DE ASUNTOS JURÍDICOS E INMOBILIARIOS.
- I.8 QUE DE CONFORMIDAD CON LO SOLICITADO POR LA COORDINACIÓN DE PLANEACIÓN, INFORMACIÓN Y EVALUACIÓN MEDIANTE OFICIO DG/CP/IE/000311/2015, SE REQUIERE DE LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE DESARROLLO E IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL PROCESO DE GESTIÓN Y ATENCIÓN A SOLICITUDES EN LA OFICIALÍA DE PARTES, OBJETO DEL PRESENTE INSTRUMENTO.
- I.9 QUE DE CONFORMIDAD CON LOS ARTÍCULOS 134 DE LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS, 27 INCISO C), 28, 52 Y 55 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 AL FALLO EMITIDO EN LA CELEBRACIÓN DE LA SEGUNDA ETAPA "COMUNICACIÓN DEL DICTAMEN Y EMISIÓN DEL FALLO" DEL PROCEDIMIENTO DE INVITACIÓN RESTRINGIDA PIR-007-15 RELATIVO A LA CONTRATACIÓN DE "DESARROLLO E IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL PROCESO DE GESTIÓN Y ATENCIÓN A SOLICITUDES EN LA OFICIALÍA DE PARTES", SE LLEVÓ A CABO LA ADJUDICACIÓN A FAVOR DE "EL PRESTADOR DEL SERVICIO".
- I.10 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 DEAF/DF/SP/000885/2015 PARA CUBRIR EL PAGO DE RECURSOS DERIVADO DE LOS COMPROMISOS QUE EN ESTE INSTRUMENTO SE ESTABLECEN, CON CARGO A LA PARTIDA PRESUPUESTAL 3331 "SERVICIOS DE CONSULTORIA ADMINISTRATIVA, PROCESOS, TÉCNICA Y EN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN".
- I.11 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, MÉXICO, DISTRITO FEDERAL.
- II.- DECLARA "EL PRESTADOR DEL SERVICIO", A TRAVÉS DE SU REPRESENTANTE LEGAL:**
- II.1 QUE ES UNA SOCIEDAD ANÓNIMA DE CAPITAL VARIABLE, CONSTITUIDA CONFORME A LAS LEYES MEXICANAS, COMO LO ACREDITA CON EL TESTIMONIO DE LA ESCRITURA PÚBLICA NÚMERO TREINTA Y CUATRO MIL SEISCIENTOS DIEZ DE FECHA ONCE DE NOVIEMBRE DE DOS MIL NUEVE, CONSTATA DA POR EL LICENCIADO PASCUAL ALBERTO OROZCO GARIBAY, NOTARIO PÚBLICO NÚMERO CIENTO NOVENTA Y TRES DEL DISTRITO FEDERAL, INSCRITA EN EL REGISTRO PÚBLICO DE LA PROPIEDAD Y DE COMERCIO DEL DISTRITO FEDERAL BAJO EL FOLIO MERCANTIL ELECTRÓNICO NÚMERO CUATROCIENTOS SIETE MIL CIENTO DIECISIETE DE FECHA VEINTITRÉS DE NOVIEMBRE DEL DOS MIL NUEVE.
- II.2 QUE SU REPRESENTANTE LEGAL, LA CIUDADANA ADELINA ESPINOSA VARGAS CUENTA CON PODER GENERAL PARA PLEITOS Y COBRANZAS, ASÍ COMO ACTOS DE ADMINISTRACIÓN, EN TÉRMINOS DE LA ESCRITURA PÚBLICA NÚMERO TREINTA Y CUATRO MIL SEISCIENTOS DIEZ DE FECHA ONCE DE NOVIEMBRE DE DOS MIL NUEVE, CONSTATA DA POR EL LICENCIADO PASCUAL ALBERTO OROZCO GARIBAY, NOTARIO PÚBLICO NÚMERO CIENTO NOVENTA Y TRES 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, ENTRE OTROS, LA CONSULTORÍA Y ASESORÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE PROCEDIMIENTOS Y SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LOS PROCESOS ORGANIZATIVOS, ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS EMPRESARIALES.
- II.4 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.

- II.5 QUE SU REGISTRO FEDERAL DE CONTRIBUYENTES EXPEDIDO POR LA SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO ES ACP0911119J3.
- II.6 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, ASÍ COMO LOS CÓNYUGES DE TODOS ELLOS NO 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 DENTRO DE ALGUNO DE LOS SUPUESTOS QUE ESTABLECE EL ARTÍCULO 39 DE LA LEY DE ADQUISICIONES PARA EL DISTRITO FEDERAL.
- II.7 QUE CUENTA CON LA CAPACIDAD LEGAL, TÉCNICA Y ECONÓMICA, ASÍ COMO LA ORGANIZACIÓN PARA CELEBRAR EL PRESENTE CONTRATO DUPLICADO.
- II.8 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.9 QUE SU DOMICILIO LEGAL SE ENCUENTRA UBICADO EN CALLE JAIME TORRES BODET, NÚMERO 84, DEPARTAMENTO 29, TERCER PISO, COLONIA SANTA MARIA LA RIBERA, DELEGACIÓN CUAUHTEMOC, CODIGO POSTAL 06400, MÉXICO, DISTRITO FEDERAL, MISMO QUE SEÑALA PARA TODOS LOS EFECTOS DE ESTE CONTRATO.

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.

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 EL SERVICIO DE DESARROLLO E IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL PROCESO DE GESTIÓN Y ATENCIÓN A SOLICITUDES EN LA OFICIALÍA DE PARTES, EN LOS TÉRMINOS, CONDICIONES, TIEMPO Y METODOLOGÍA SEÑALADAS, EN EL ANEXO ÚNICO, ASÍ COMO EN LAS PROPUESTAS TÉCNICA Y ECONOMICA PRESENTADAS POR "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" LOS CUALES FIRMADOS POR AMBAS PARTES FORMAN PARTE INTEGRAL DEL PRESENTE INSTRUMENTO, GARANTIZANDO SU UTILIZACIÓN CONTINUA Y RESPETANDO LA METODOLOGIA, PARA LLEVAR A CABO LOS SERVICIOS A LOS QUE SE HACE REFERENCIA, PARA QUE SE EFECTUEN EN EL TIEMPO Y FORMA REQUERIDA Y A SATISFACCIÓN DE "EL INSTITUTO", POR LO QUE DE MANERA ENUNCIATIVA, MAS NO LIMITATIVA "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" SE OBLIGA A:

- A) DESARROLLAR E IMPLANTAR UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (SGC) PARA EL PROCESO DE GESTIÓN Y ATENCIÓN A SOLICITUDES EN LA OFICIALÍA DE PARTES (SGCOP), ESTRUCTURADO EN TRES ETAPAS:
 - ETAPA I: RECEPCIÓN, PRIORIZACIÓN, CAPTURA Y DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS INGRESADOS EN LA OFICINA DE OFICIALÍA DE PARTES.
 - ETAPA II: CANALIZACIÓN, RESPUESTA Y LA DIGITALIZACIÓN DE LOS DOCUMENTOS.
 - ETAPA III: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO.
- B) DESARROLLAR EL SGCOP BAJO LA NORMA ISO 9001 (ÚLTIMA REVISIÓN) ORIENTADO A LA MEJORA CONTINUA CON ENFOQUE A LA ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS SOLICITANTES QUE INGRESAN SUS SOLITUDES DIRIGIDAS EL DIRECTOR GENERAL DE "EL INSTITUTO", APEGÁNDOSE A LOS PROCEDIMIENTOS YA ESTABLECIDOS Y DE CONFORMIDAD CON LA NORMATIVIDAD QUE PARA TAL EFECTO EXISTE.
- C) ELABORAR, IMPLANTAR Y PONER EN FUNCIONAMIENTO INDICADORES DE DESEMPEÑO QUE PERMITAN ADMINISTRAR, CONTROLAR Y MEJORAR LOS PROCESOS DEL SGCOP OTORGADOS POR "EL INSTITUTO".

- D) ELABORAR MAPAS DE PROCESOS BAJO LA METODOLOGÍA "LEAN" QUE PERMITAN OPTIMIZAR PROCESOS, DOCUMENTOS INNECESARIOS, TIEMPOS PARA AGILIZAR LA RESPUESTA Y EL SERVICIO A LOS USUARIOS.
- E) DOCUMENTAR LOS PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y GENERAR DOCUMENTACIÓN NECESARIA A FIN DE DEMOSTRAR LA OPERACIÓN Y CONTROL EFICAZ DE LOS PROCESOS RELACIONADOS CON LAS SOLICITUDES ASEGURANDO QUE SEAN CLAROS, APLICABLES Y FUNCIONALES.
- F) APOYO EN LA ATENCIÓN DE LA AUDITORIA DE PRE - CERTIFICACIÓN EN LA NORMA ISO 9001(ÚLTIMA REVISIÓN), EN LOS AJUSTES Y CIERRE DE LAS NO CONFORMIDADES.
- G) CUMPLIR CON LOS REQUISITOS GENERALES ESTABLECIDOS EN LA NORMA ISO 9001(ÚLTIMA REVISIÓN) PARA ESTABLECER, DOCUMENTAR, IMPLEMENTAR Y MANTENER UN SGC, MEJORANDO CONTINUAMENTE SU EFICACIA.

SEGUNDA.- MONTO DEL CONTRATO.- LAS PARTES CONVIENEN QUE "EL INSTITUTO" PAGARÁ A "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" COMO CONTRAPRESTACIÓN DEL SERVICIO OBJETO DEL PRESENTE INSTRUMENTO JURIDICO, MISMO QUE SE OBLIGA A EFECTUAR, INCLUYENDO LOS MATERIALES NECESARIOS PARA LA EFECTIVA PRESTACIÓN DE ESTE, LA CANTIDAD TOTAL DE \$2,854,500.00 (DOS MILLONES OCHOCIENTOS CINCUENTA Y CUATRO MIL QUINIENTOS PESOS 00/100 M.N.) MAS EL IMPUESTO AL VALOR AGREGADO, COMPROMETIÉNDOSE AMBAS PARTES, A ACATAR LOS ACUERDOS QUE EN MATERIA DE IMPUESTOS, PACTOS O DESCUENTOS ACUERDE EL GOBIERNO FEDERAL O DEL DISTRITO FEDERAL.

LAS PARTES CONVIENEN QUE EL IMPORTE PRECISADO EN ESTA CLÁUSULA, CUBRE EL COSTO DE TODOS LOS MATERIALES Y GASTOS QUE SE REQUIERAN PARA LA REALIZACIÓN DEL SERVICIO OBJETO DEL PRESENTE INSTRUMENTO JURIDICO Y QUE LOS COSTOS DEL SERVICIO OFERTADO POR "EL PRESTADOR DEL SERVICIO", NO PODRÁN INCREMENTARSE POR MOTIVO ALGUNO.

EN CASO DE QUE LO SOLICITE "EL INSTITUTO", "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" PODRA OTORGAR INCREMENTO EN LA CANTIDAD DEL SERVICIO SOLICITADO MEDIANTE MODIFICACIONES AL CONTRATO VIGENTE, SIEMPRE Y CUANDO EL MONTO TOTAL DE LAS MODIFICACIONES NO REBASAN EN SU CONJUNTO EL 25% (VEINTICINCO POR CIENTO) DEL TOTAL DEL VALOR DEL CONTRATO, 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.

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".

TERCERA.- FORMA DE PAGO.- AMBAS PARTES CONVIENEN EN QUE EL IMPORTE DE LOS SERVICIOS, MATERIA DEL PRESENTE CONTRATO SERÁ LIQUIDADO A "EL PRESTADOR DEL SERVICIO", DENTRO DE LOS 20 DÍAS NATURALES POSTERIORES A LA FECHA DE ACEPTACIÓN Y VALIDACIÓN DE LAS FACTURAS DEBIDAMENTE REQUISITADAS Y APROBADAS POR LA COORDINACIÓN DE PLANEACIÓN, INFORMACIÓN Y EVALUACIÓN DE "EL INSTITUTO", LAS QUE SE ELABORARÁN DE MANERA DESGLOSADA A NOMBRE DE "EL INSTITUTO", DE ACUERDO A LOS REQUISITOS FISCALES VIGENTES, SEÑALANDO LAS CANTIDADES QUE SE ENCUENTRAN DESCRITAS EN EL ANEXO ÚNICO Y EN LA PROPUESTA ECONÓMICA DE "EL PRESTADOR DEL SERVICIO".

AMBAS PARTES CONVIENEN QUE EN CASO DE EXISTIR PAGOS EN EXCESO "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" QUEDA OBLIGADO A REINTEGRAR LOS REMANENTES A "EL INSTITUTO" MAS 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 DEPOSITO INTERBANCARIO EN CUENTA DE CHEQUES A NOMBRE DE "EL PRESTADOR DEL SERVICIO".

CUARTA.- VIGENCIA DEL CONTRATO.- LA VIGENCIA DEL PRESENTE CONTRATO SERÁ DEL 03 DE AGOSTO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015.

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

I. CUMPLIR CON EL OBJETO MATERIA DEL PRESENTE CONTRATO CON SUMA DILIGENCIA, EN FORMA ÓPTIMA, DIRECTA, CONFIDENCIAL, DE MANERA ININTERRUMPIDA Y CONFORME A LAS NORMAS, PROCEDIMIENTOS Y MEDIOS LEGALES.

II. DAR A CONOCER A "EL INSTITUTO" EL PERSONAL QUE PARTICIPARÁ EN LA REALIZACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO OBJETO DEL CONTRATO, DURANTE SU PLANEACIÓN, EJECUCIÓN Y CONCLUSIÓN.

III. SOLICITAR OPINIÓN Y AUTORIZACIÓN A "EL INSTITUTO", SEGÚN LOS SERVICIOS OBJETO DEL PRESENTE CONTRATO, SIN RESERVARSE ASPECTO LEGAL ALGUNO QUE COMO CONSECUENCIA TENGA APAREJADO,

SEÑALANDO FECHA DE INICIO Y PROBABLE CONCLUSIÓN DE LOS MISMOS, ASÍ COMO LOS TIEMPOS ESTIMADOS PARA SU REALIZACIÓN.

IV. RESPONDER POR SU CUENTA Y RIESGO EN TÉRMINOS DE LO ESTABLECIDO POR EL ARTÍCULO 2615 DEL CÓDIGO CIVIL PARA EL DISTRITO FEDERAL.

V. INFORMAR OPORTUNAMENTE Y POR ESCRITO A **"EL INSTITUTO"** LOS HECHOS Y RAZONES QUE LO IMPOSIBILITEN PARA CUMPLIR, EN SU CASO, CON LAS OBLIGACIONES QUE LE SEÑALA EL PRESENTE CONTRATO, SIN MENOSCABO DE LA APLICACIÓN DE LAS PENAS CONVENCIONALES, SEÑALADAS EN LAS CLÁUSULAS NOVENA Y DECIMA DEL PRESENTE CONTRATO.

VI. PRESENTAR A **"EL INSTITUTO"**, CUANDO ÉSTE LO REQUIERA, AÚN EN FECHA POSTERIOR A LA VIGENCIA DEL CONTRATO, LOS INFORMES, REPORTES, DIAGNOSTICOS O CUALQUIER OTRA INFORMACIÓN RELACIONADA CON EL SERVICIO DE DESARROLLO E IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL PROCESO DE GESTIÓN Y ATENCIÓN A SOLICITUDES EN LA OFICIALÍA DE PARTES, DERIVADO DE LOS TRABAJOS REALIZADOS POR **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"**, OBJETO DEL PRESENTE INSTRUMENTO JURÍDICO.

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.

"EL PRESTADOR DEL SERVICIO" SE OBLIGA A RESPONDER POR SU CUENTA Y RIESGO DE LOS DAÑOS Y PERJUICIOS QUE POR INOBSERVANCIA O NEGLIGENCIA DE SU PARTE LLEGUEN A CAUSAR A **"EL INSTITUTO"** O A TERCEROS, EN CUYO CASO, **"EL INSTITUTO"** PODRÁ HACERSE EFECTIVA LA GARANTÍA OTORGADA PARA EL CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO, HASTA POR EL MONTO TOTAL DE LA MISMA, QUEDANDO DE IGUAL FORMA **"EL INSTITUTO"**, PARA EL CASO DE QUE LOS DAÑOS Y PERJUICIOS OCASIONADOS POR **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"** NO ALCANCEN A SER CUBIERTOS CON EL MONTO QUE AMPARA DICHA GARANTÍA, EN APTITUD DE QUE PROCEDA A REALIZAR EL RECLAMO CORRESPONDIENTE QUE CONFORME A DERECHO PROCEDA.

SEPTIMA.- GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO.- **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"** EN LA FECHA EN QUE SE SUSCRIBE EL PRESENTE INSTRUMENTO, 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 90 DÍAS DESPUÉS DE LA ENTREGA TOTAL DE LOS SERVICIOS, COMO GARANTÍA DE LA CALIDAD DE LOS MISMOS, POR EL 15% DEL MONTO 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 QUEDARA AUTOMÁTICAMENTE PRORROGADA EN CONCORDANCIA CON DICHA PRORROGA O ESPERA.
- C) QUE LA FIANZA GARANTIZA EL CUMPLIMIENTO DE TODAS LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES.
- D) QUE PARA SER CANCELADA LA FIANZA SERA 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 282 Y 178 DE LA LEY DE INSTITUCIONES DE SEGUROS Y DE FIANZAS EN VIGOR.

"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 282 Y 178 DE LA LEY DE INSTITUCIONES DE SEGUROS Y DE FIANZAS EN VIGOR.

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.

CONFIDENCIALIDAD.- EN LO SUCESIVO “EL PRESTADOR DEL SERVICIO”, PARA EL CUMPLIMIENTO DEL PRESENTE CONTRATO, TENDRÁ ACCESO Y MANEJO DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN INCLUSO DE CARÁCTER CONFIDENCIAL, POR LO QUE “EL PRESTADOR DEL SERVICIO” RECONOCE QUE “EL INSTITUTO”, LE REVELARÁ O ENTREGARÁ INFORMACIÓN, ÚNICA Y EXCLUSIVAMENTE PARA LLEVAR A CABO LAS FUNCIONES ESTABLECIDAS EN EL PRESENTE CONTRATO. POR LO ANTERIOR “EL PRESTADOR DEL SERVICIO” SE OBLIGA A CUMPLIR LOS PROCEDIMIENTOS E INSTRUCCIONES IMPLEMENTADAS POR “EL INSTITUTO” PARA EL MANEJO Y CUSTODIA DE LA INFORMACIÓN RESERVADA Y/O CONFIDENCIAL, DE ACUERDO A LAS DISPOSICIONES LEGALES APLICABLES.

“EL PRESTADOR DEL SERVICIO” EN ESTE ACTO SE COMPROMETE A LIMITAR EL ACCESO DE TODA INFORMACIÓN Y DOCUMENTOS, PROPORCIONÁNDOLOS ÚNICAMENTE A AQUELLAS PERSONAS QUE NECESITEN TENER CONOCIMIENTO DE ELLO PARA EL CUMPLIMIENTO DEL PRESENTE CONTRATO, ADVIRTIÉNDOLES LA NATURALEZA CONFIDENCIAL DE LA INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN Y EL TRATAMIENTO QUE LE DEBERÁ DAR.

DE MANERA ENUNCIATIVA MAS NO LIMITATIVA SE ENTIENDE POR INFORMACIÓN CONFIDENCIAL, TODOS AQUELLOS DATOS Y DOCUMENTACIÓN RELACIONADA CON “EL INSTITUTO”, EN ORGANIZACIÓN, FINANZAS, OPERACIONES, TRANSACCIONES, EXPEDIENTES, BASES DE DATOS, REGISTROS, ENTRE OTRAS, SALVO QUE EXPRESAMENTE INDIQUEN SU CARÁCTER PÚBLICO O NO CONFIDENCIAL.

“EL PRESTADOR DEL SERVICIO” SE OBLIGA AL CUMPLIMIENTO DE LA PRESENTE CLÁUSULA, YA QUE DE NO SER ASÍ, SERÁ RESPONSABLE FRENTE A LAS PARTES QUE RESULTEN AFECTADAS DE MANERA DIRECTA O INDIRECTAMENTE, DEBIENDO RESPONDER POR LOS DAÑOS Y PERJUICIOS QUE POR TAL MOTIVO SE GENEREN. DEL MISMO MODO, LA PARTE AFECTADA, SE RESERVA A LLEVAR A CABO LOS PROCEDIMIENTOS LEGALES Y PENALES CORRESPONDIENTES, INDEPENDIEMENTE DEL PAGO QUE DEBERÁ HACER POR LOS DAÑOS Y PERJUICIOS CAUSADOS.

A LA FECHA EN QUE SURTE EFECTOS LA TERMINACIÓN DEL CONTRATO, “EL PRESTADOR DEL SERVICIO” SE OBLIGA A ENTREGAR A “EL INSTITUTO” TODA LA DOCUMENTACIÓN, INFORMACIÓN Y / O MATERIAL, RELATIVOS AL PRESENTE CONTRATO, ADEMÁS DE LOS QUE “EL INSTITUTO” LE HUBIERA SUMINISTRADO PARA EL EJERCICIO DE LAS ACTIVIDADES ENCAMINADAS AL CUMPLIMIENTO DEL PRESENTE CONTRATO, ASIMISMO TODOS AQUELLOS QUE PERTENEZCAN DE MANERA ESTRICTA A “EL INSTITUTO”.

“EL PRESTADOR DEL SERVICIO” SE COMPROMETE A ABSTENERSE DE USAR CUALQUIER INFORMACIÓN O DOCUMENTO, MATERIAL O PRODUCTO RELACIONADO CON EL PRESENTE CONTRATO O CON “EL INSTITUTO” DIRECTAMENTE.

“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

NOVENA.- SUPERVISIÓN.- “EL INSTITUTO”, A TRAVÉS DE LA COORDINACIÓN DE PLANEACIÓN, INFORMACIÓN Y EVALUACIÓN POR CONDUCTO 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 CONVENCIONALES 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 HACIENDO EFECTIVA LA GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DEL MISMO, 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.- PENAS CONVENCIONALES.- SE APLICARAN DE ACUERDO A LO SIGUIENTE:

NO	SITUACIÓN SUJETA A PENALIZACIÓN	PENA CONVENCIONAL
1	ATRASO EN LOS ENTREGABLES DE LA ETAPA 1.	UNA PENA CONVENCIONAL EQUIVALENTE AL 0.8%, SIN INCLUIR EL IVA, POR CADA DÍA DE RETRASO QUE TRANSCURRA EN EL CUMPLIMIENTO DE LA REALIZACIÓN DEL SERVICIO DE CONSULTORÍA EN LA ETAPA 1, CALCULADO SOBRE EL MONTO TOTAL DEL CONTRATO, ESTA PENA SERÁ APLICADA HASTA POR UN MÁXIMO DE SEIS DÍAS NATURALES, YA QUE DESPUÉS DEL SEXTO DÍA SI "EL PRESTADOR DEL SERVICIO", CONTINUA CON TAL RETRASO SERÁ CAUSA DE RECISIÓN DEL CONTRATO.
2	ATRASO EN LA IMPARTICIÓN DE LOS CURSOS DE CAPACITACIÓN.	UNA PENA CONVENCIONAL EQUIVALENTE AL 0.1%, SIN INCLUIR EL IVA, POR CADA DÍA DE RETRASO QUE TRANSCURRA EN EL CUMPLIMIENTO DE LA REALIZACIÓN DEL SERVICIO DE CURSOS DE SENSIBILIZACIÓN AL CAMBIO INDUCCIÓN A LA NORMA ISO 9001 E INTERPRETACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD, CALCULADO SOBRE EL MONTO TOTAL DEL CONTRATO, ESTA PENA SERÁ APLICADA HASTA POR UN MÁXIMO DE SEIS DÍAS NATURALES, YA QUE DESPUÉS DEL SEXTO DÍA SI "EL PRESTADOR DEL SERVICIO", CONTINUA CON TAL RETRASO SERÁ CAUSA DE RECISIÓN DEL CONTRATO.
3	ATRASO EN LA IMPARTICIÓN DE LOS CURSOS DE CAPACITACIÓN.	UNA PENA CONVENCIONAL EQUIVALENTE AL 0.1%, SIN INCLUIR EL IVA, POR CADA DÍA DE RETRASO QUE TRANSCURRA EN EL CUMPLIMIENTO DE LA REALIZACIÓN DEL SERVICIO DE CURSOS DE FORMACIÓN DE AUDITORES INTERNOS, CALCULADO SOBRE EL MONTO TOTAL DEL CONTRATO, ESTA PENA SERÁ APLICADA HASTA POR UN MÁXIMO DE SEIS DÍAS NATURALES, YA QUE DESPUÉS DEL SEXTO DÍA SI "EL PRESTADOR DEL SERVICIO", CONTINUA CON TAL RETRASO SERÁ CAUSA DE RECISIÓN DEL CONTRATO.
4	ATRASO EN LOS ENTREGABLES DE LA ETAPA 3.	UNA PENA CONVENCIONAL EQUIVALENTE AL 0.8%, SIN INCLUIR EL IVA, POR CADA DÍA DE RETRASO QUE TRANSCURRA EN EL CUMPLIMIENTO DE LA REALIZACIÓN DEL SERVICIO DE CONSULTORÍA EN LA ETAPA 1, CALCULADO SOBRE EL MONTO TOTAL DEL CONTRATO, ESTA PENA SERÁ APLICADA HASTA POR UN MÁXIMO DE SEIS DÍAS NATURALES, YA QUE DESPUÉS DEL SEXTO DÍA SI "EL PRESTADOR DEL SERVICIO", CONTINUA CON TAL RETRASO SERÁ CAUSA DE RECISIÓN DEL CONTRATO.
5	ATRASO EN LOS ENTREGABLES DE LA ETAPA 4.	UNA PENA CONVENCIONAL EQUIVALENTE AL 0.8%, SIN INCLUIR EL IVA, POR CADA DÍA DE RETRASO QUE TRANSCURRA EN EL CUMPLIMIENTO DE LA REALIZACIÓN DEL SERVICIO DE CONSULTORÍA EN LA ETAPA 1, CALCULADO SOBRE EL MONTO TOTAL DEL CONTRATO, ESTA PENA SERÁ APLICADA HASTA POR UN MÁXIMO DE SEIS DÍAS NATURALES, YA QUE DESPUÉS DEL SEXTO DÍA SI "EL PRESTADOR DEL SERVICIO", CONTINUA CON TAL RETRASO SERÁ CAUSA DE RECISIÓN DEL CONTRATO.

LOS PORCENTAJES MENCIONADOS EN LOS PÁRRAFOS ANTERIORES SE APLICARAN SIN REBASAR EL MONTO DE LA GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO, DE CONFORMIDAD CON LO DISPUESTO POR LOS ARTÍCULOS 57 Y 58, PÁRRAFO PRIMERO DEL REGLAMENTO DE LA LEY DE ADQUISICIONES PARA EL DISTRITO FEDERAL, POR LO QUE DE PERSISTIR EL INCUMPLIMIENTO, UNA VEZ AGOTADAS LAS PENAS CONVENCIONALES CORRESPONDIENTES, SERÁ SUSCEPTIBLE DE RESCINDIRSE EL PRESENTE CONTRATO Y HACERSE EFECTIVA LA GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO, DE CONFORMIDAD CON LO DISPUESTO POR EL ARTÍCULO 63 DEL REGLAMENTO CITADO.

DÉCIMA PRIMERA.- "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 SEGUNDA.- 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 OBJETO DEL CONTRATO Y SUS OBLIGACIONES, DENTRO DE LOS TÉRMINOS ESTABLECIDOS EN LAS CLÁUSULAS PRIMERA Y QUINTA DEL PRESENTE INSTRUMENTO Y CONFORME A LAS ESPECIFICACIONES CONSIGNADAS EN EL PRESENTE CONTRATO.
2. SI "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" ES DECLARADO EN CONCURSO MERCANTIL.
3. SI "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" SUBCONTRATA, CEDE O TRASPASA EN FORMA TOTAL O PARCIAL LOS DERECHOS DERIVADOS DEL PRESENTE CONTRATO.
4. EN GENERAL POR CUALQUIER OTRA CAUSA IMPUTABLE A "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" QUE LESIONE LOS INTERESES DE "EL INSTITUTO".
5. SI "EL INSTITUTO" DESCUBRE QUE "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" SE CONDUCE CON FALSEDAD, DOLO O MALA FE EN LAS DECLARACIONES HECHAS PARA LA CELEBRACIÓN, FORMALIZACIÓN O DURANTE LA VIGENCIA DEL PRESENTE CONTRATO.

DÉCIMA TERCERA.- 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 CUARTA.- 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 3 DE AGOSTO DE DOS MIL QUINCE.

POR "EL INSTITUTO"



MTRA. ALMA ISABEL POSADAS MALAGÓN
DIRECTORA EJECUTIVA DE ASUNTOS JURÍDICOS E
INMOBILIARIOS



LIC. ELÍAS DE JESÚS MARZUCA SÁNCHEZ
COORDINADOR DE PLANEACIÓN, INFORMACIÓN Y
EVALUACIÓN

"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"



C. ADELINA ESPINOSA VARGAS

ÚLTIMA HOJA DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE DESARROLLO E IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL PROCESO DE GESTIÓN Y ATENCIÓN A SOLICITUDES EN LA OFICIALÍA DE PARTES, QUE CELEBRAN POR UNA PARTE, EL INSTITUTO DE VIVIENDA DEL DISTRITO FEDERAL Y POR OTRA PARTE LA EMPRESA "ASESORES Y CONSULTORES PROFESIONALES STAR, S.A. DE C.V." REPRESENTADA POR LA C. ADELINA ESPINOSA VARGAS, EN SU CARÁCTER DE REPRESENTANTE LEGAL.

ANEXO ÚNICO

1. ALCANCE DEL PROYECTO

DESARROLLAR E IMPLANTAR UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (SGC) PARA EL PROCESO DE GESTIÓN Y ATENCIÓN A SOLICITUDES EN LA OFICIALÍA DE PARTES (SGCOP) ESTRUCTURADO EN TRES ETAPAS:

ETAPA I	RECEPCIÓN, PRIORIZACIÓN, CAPTURA Y DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS INGRESADOS EN LA OFICINA DE OFICIALÍA DE PARTES
ETAPA II	CANALIZACIÓN, RESPUESTA Y LA DIGITALIZACIÓN DE LOS DOCUMENTOS.

PARA GARANTIZAR SU ADECUADA ATENCIÓN, CADA UNA DE LAS SOLICITUDES INGRESADAS PASA POR EL SIGUIENTE PROCESO:

1. **RECEPCIÓN:** ATENCIÓN PERSONALIZADA Y EMISIÓN DE UN ACUSE DE RECIBO ELECTRÓNICO A TRAVÉS DE UN CÓDIGO DE BARRAS PARA SU SEGUIMIENTO EN LA PÁGINA WEB DE "EL INSTITUTO".
2. **PRIORIZACIÓN:** SE REALIZA EL ANÁLISIS DE CADA DOCUMENTO ASIGNÁNDOLES UNA PRIORIDAD QUE SE REFLEJA EN SEMÁFOROS DE CONTROL QUE PERMITEN EL TRATAMIENTO INMEDIATO O PROGRAMADO DE ACUERDO A SU NIVEL DE IMPORTANCIA DEL DOCUMENTO.
3. **CAPTURA Y DIGITALIZACIÓN:** MEDIANTE UN SISTEMA INFORMÁTICO DE CONTROL, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN QUE PERMITE INCORPORAR LA INFORMACIÓN DE SEGUIMIENTO Y EL DOCUMENTO DIGITALIZADO HACIÉNDOLO DISPONIBLE PARA SU ACCESO SIMULTÁNEO A LAS ÁREAS INVOLUCRADAS EN SU ATENCIÓN.
4. **CANALIZACIÓN, RESPUESTA Y SU DIGITALIZACIÓN:** A TRAVÉS DEL SEMÁFORO DE CONTROL IMPLEMENTADO EN EL PROCESO DE PRIORIZACIÓN SE REALIZA LA ENTREGA DE LA DOCUMENTACIÓN CONFORME AL PROCEDIMIENTO DE LA OFICIALÍA DE PARTES Y EN EL CASO DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS POR LAS ÁREAS INVOLUCRADAS SE REALIZAN DE ACUERDO A LOS LINEAMIENTOS.
5. **EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO:** CON EL APOYO DE REPORTES Y ESTADÍSTICAS MENSUALES EMITIDAS POR EL SISTEMA SE EVALÚA EL NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE LAS ÁREAS INVOLUCRADAS Y SE DA SEGUIMIENTO A LOS ASUNTOS PENDIENTES CON LA FINALIDAD DE SOLVENTAR CADA UNA DE LAS SOLICITUDES INGRESADAS.

1.2 LUGAR DE REALIZACIÓN.

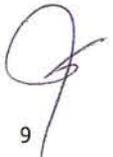
LOS TRABAJOS SE REALIZARAN EN LAS OFICINAS DE "EL INSTITUTO", UBICADAS EN CALLE CANELA NÚMERO 660, COLONIA GRANJAS MÉXICO, DELEGACIÓN IZTACALCO, A TRAVÉS DE LA OFICIALÍA DE PARTES ADSCRITA A LA COORDINACIÓN DE PLANEACIÓN, INFORMACIÓN Y EVALUACIÓN.

1.3 ÁREAS Y PERSONAL INVOLUCRADO.

"EL PRESTADOR DEL SERVICIO" DESARROLLARÁ EL PROYECTO EN LA OFICINA DE OFICIALÍA DE PARTES, DEPENDIENTE DE LA COORDINACIÓN DE PLANEACIÓN, INFORMACIÓN Y EVALUACIÓN Y ÉSTA A SU VEZ DE LA DIRECCIÓN GENERAL.

EL PROYECTO CONSIDERA TRABAJAR DE FORMA CONJUNTA CON LA PLANTILLA DE PERSONAL DESCRITA EN EL PRESENTE ANEXO TÉCNICO REFERENTE AL TOTAL DE PERSONAL TÉCNICO OPERATIVO Y DE CONFIANZA, ASÍ COMO LAS ÁREAS DE APOYO A TRAVÉS DE LOS ENLACES DE LAS SIGUIENTES UNIDADES ADMINISTRATIVAS:

- LA DIRECCIÓN EJECUTIVA DE ASUNTOS JURÍDICOS E INMOBILIARIOS
- LA DIRECCIÓN EJECUTIVA DE CIERRE DE FONDOS
- LA DIRECCIÓN EJECUTIVA DE FINANZAS Y ADMINISTRACIÓN
- LA DIRECCIÓN EJECUTIVA DE OPERACIÓN
- LA DIRECCIÓN EJECUTIVA DE FOMENTO Y PROGRAMAS DE VIVIENDA Y
- LA COORDINACIÓN DE PLANEACIÓN, INFORMACIÓN Y EVALUACIÓN.

2. OBJETIVOS.

PARA EL CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO GENERAL COMO ESPECÍFICOS "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" SE COMPROMETE A:

- DESARROLLAR EL **SGCOP** BAJO LA NORMA ISO 9001 (ÚLTIMA REVISIÓN) ORIENTADO A LA MEJORA CONTINUA CON ENFOQUE A LA ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS SOLICITANTES QUE INGRESAN SUS SOLICITUDES DIRIGIDAS EL DIRECTOR GENERAL DEL INVI, APEGÁNDOSE A LOS PROCEDIMIENTOS YA ESTABLECIDOS Y DE CONFORMIDAD CON LA NORMATIVIDAD QUE PARA TAL EFECTO EXISTE.
- ELABORAR, IMPLANTAR Y PONER EN FUNCIONAMIENTO INDICADORES DE DESEMPEÑO QUE PERMITAN ADMINISTRAR, CONTROLAR Y MEJORAR LOS PROCESOS DEL **SGCOP** OTORGADOS POR "EL INSTITUTO".
- ELABORAR MAPAS DE PROCESOS BAJO LA METODOLOGÍA "LEAN" QUE PERMITAN OPTIMIZAR PROCESOS, DOCUMENTOS INNECESARIOS, TIEMPOS PARA AGILIZAR LA RESPUESTA Y EL SERVICIO A LOS USUARIOS.
- DOCUMENTAR LOS PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y GENERAR DOCUMENTACIÓN NECESARIA A FIN DE DEMOSTRAR LA OPERACIÓN Y CONTROL EFICAZ DE LOS PROCESOS RELACIONADOS CON LAS SOLICITUDES ASEGURANDO QUE SEAN CLAROS, APLICABLES Y FUNCIONALES.
- APOYO EN LA ATENCIÓN DE LA AUDITORIA DE PRE - CERTIFICACIÓN EN LA NORMA ISO 9001(ÚLTIMA REVISIÓN), EN LOS AJUSTES Y CIERRE DE LAS NO CONFORMIDADES.
- CUMPLIR CON LOS REQUISITOS GENERALES ESTABLECIDOS EN LA NORMA ISO 9001(ÚLTIMA REVISIÓN) PARA ESTABLECER, DOCUMENTAR, IMPLEMENTAR Y MANTENER UN SGC, MEJORANDO CONTINUAMENTE SU EFICACIA.



3. METODOLOGÍA.

PARA EL DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DE SGCOP, "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" ASIGNARÁ AL MENOS A UN CONSULTOR LÍDER ESPECIALIZADO EN SGC, ISO 9001, LEAN Y GAP, MISMO QUE SERÁ RESPONSABLE DE:

- ELABORAR UN PLAN DE TRABAJO EN CONJUNTO CON PERSONAL DE "EL INSTITUTO".
- REALIZAR VISITAS PROGRAMADAS EN LAS INSTALACIONES DEL INVI, A EFECTO DE RECABAR INFORMACIÓN A TRAVÉS DE ENTREVISTAS, ANALIZAR LA DOCUMENTACIÓN DE MANUALES Y PROCEDIMIENTOS.
- PREPARAR MATERIAL PARA LA CAPACITACIÓN DEL PERSONAL EN LOS SIGUIENTES ASPECTOS:
 - ✓ SENSIBILIZACIÓN AL CAMBIO
 - ✓ INDUCCIÓN E INTERPRETACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
 - ✓ CURSO DE TRANSICIÓN A UNA NUEVA CULTURA DE SERVICIO
 - ✓ CAPACITACIÓN SOBRE DIAGRAMAS, Y PROCEDIMIENTOS
 - ✓ FORMACIÓN DE AUDITORES EN ISO 9000:2008
- DOCUMENTAR EL PROCESO DE DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DEL SGC.
- COORDINAR Y REALIZAR LAS TAREAS DEL PLAN DE TRABAJO.
- IDENTIFICAR LOS PROCESOS QUE DEBEN SER INCLUIDOS EN EL SGC.

PARA EL DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DEL SGC QUE PREPARE AL INVI A OBTENER LA CERTIFICACIÓN EN EL ESTÁNDAR ISO 9001(ÚLTIMA REVISIÓN) ANTE LAS INSTANCIAS COMPETENTES EN LA MATERIA, SE DEFINEN LAS SIGUIENTES ETAPAS:

ETAPA 1	PLANEACION.
ETAPA 2	CAPACITACION.
ETAPA 3	DOCUMENTACION E IMPLEMENTACION.
ETAPA 4	AUDITORÍA INTERNA, ACCIONES CORRECTIVAS Y REVISIÓN GERENCIAL





ETAPA 1

3.1 PLANEACIÓN

PARA EL DESARROLLO DE ESTE PUNTO “EL PRESTADOR DEL SERVICIO REALIZARÁ LAS SIGUIENTES ETAPAS PARA ELABORAR EL SGCOP:

3.1.1 DIAGNÓSTICO (GAP)

POR MEDIO DE ESTE ANÁLISIS GAP, “EL PRESTADOR DEL SERVICIO REALIZARÁ UN DIAGNÓSTICO INICIAL CON EL OBJETO DE IDENTIFICAR EL ESTADO QUE GUARDAN LOS PROCESOS DE LA OFICIALÍA DE PARTES DE “EL INSTITUTO” FRENTE A LAS EXIGENCIAS DEL SGCOP IDENTIFICANDO LA BRECHA ENTRE LA SITUACIÓN ACTUAL Y LA IDEAL.

“EL PRESTADOR DEL SERVICIO DESARROLLARÁ TODAS LAS ACTIVIDADES RELACIONADAS CON LA DEFINICIÓN DE MÉTODOS, IMPLANTACIÓN DE TAREAS, DEFINICIÓN DE TIEMPOS, ESTÁNDARES IDÓNEOS Y FORMAS IDEALES ENCAMINADAS A LA CONFORMACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL PROCESO A CERTIFICAR COMO SE INDICA EN EL PRESENTE ANEXO.

3.1.2 PLAN ESTRATÉGICO Y MATRIZ DE RESPONSABILIDADES.

“EL PRESTADOR DEL SERVICIO EN COORDINACIÓN CON PERSONAL DE “EL INSTITUTO” INVOLUCRADO EN EL PROCESO DE CERTIFICACIÓN ISO 9001, FORMULARÁ Y DARÁ SEGUIMIENTO A UN CRONOGRAMA DE TRABAJO QUE TENDRÁ ADEMÁS COMO FINALIDAD DE DEFINIR RESPONSABLES, FECHAS DE CUMPLIMIENTO Y DOCUMENTOS ENTREGABLES DE COMPROBACIÓN.

DICHO CRONOGRAMA SERÁ ENTREGADO A “EL INSTITUTO” A TRAVÉS DE LA COORDINACIÓN DE PLANEACIÓN, INFORMACIÓN Y EVALUACIÓN, ÁREA QUE ADEMÁS DEFINIRÁ A UN RESPONSABLE PARA QUE EN SU REPRESENTACIÓN SE LLEVE UN SEGUIMIENTO PUNTUAL A CADA UNA DE LAS ETAPAS DEL PROCESO.

3.1.3 SELECCIÓN Y FORMACIÓN DEL COMITÉ DE CALIDAD / GRUPO DE AGENTES DE CAMBIO.

“EL PRESTADOR DEL SERVICIO” EN COORDINACIÓN CON LA DIRECCIÓN GENERAL, DIRECTORES EJECUTIVOS, COORDINACIÓN DE PLANEACIÓN, INFORMACIÓN Y EVALUACIÓN, ASÍ COMO, DE LOS DIRECTORES DE LAS ÁREAS INVOLUCRADAS, SELECCIONARÁ E INTEGRARÁ UN **COMITÉ DE CALIDAD** FORMADO POR PERSONAL CLAVE DE LAS ÁREAS OPERATIVAS Y ADMINISTRATIVAS, LOS CUALES SERÁN RESPONSABLES DE DIRIGIR, COORDINAR Y ASEGURAR LA CORRECTA IMPLEMENTACIÓN DEL SGC, ATENDIENDO AUDITORÍAS, REVISIONES Y REUNIONES DE SEGUIMIENTO.

DE IGUAL FORMA, “EL PRESTADOR DEL SERVICIO” EN COORDINACIÓN CON LA DIRECCIÓN GENERAL, DIRECTORES EJECUTIVOS, COORDINACIÓN DE PLANEACIÓN, INFORMACIÓN Y EVALUACIÓN, ASÍ COMO, DE LOS DIRECTORES DE LAS ÁREAS INVOLUCRADAS INTEGRARÁN UN **GRUPO DE AGENTES DE CAMBIO** QUE SE ENCARGARÁN DE ASISTIR A TODOS LOS CURSOS DE CAPACITACIÓN Y DESPLEGAR ESTOS CONOCIMIENTOS AL PERSONAL INVOLUCRADO EN LOS PROCESOS DE GESTIÓN DE LA CORRESPONDENCIA DE LA OFICIALÍA DE PARTES.

3.1.4 IDENTIFICACIÓN Y CLASIFICACIÓN DE PROCESOS.

DURANTE ESTA FASE “EL PRESTADOR DEL SERVICIO” EN CONJUNTO CON “EL INSTITUTO”, IDENTIFICARÁN Y ANALIZARÁN LOS **PROCESOS Y SUBPROCESOS** INVOLUCRADOS PARA LA EFICAZ RESPUESTA Y SEGUIMIENTO A LAS SOLICITUDES INGRESADAS A TRAVÉS DE LA OFICIALÍA DE PARTES CON LA FINALIDAD DE VALORAR LA DEPENDENCIA QUE EXISTE ENTRE LOS MISMOS, DE DICHO ANÁLISIS SE DESPRENDERÁ LA SIGUIENTE CLASIFICACIÓN:

- **PROCESOS ESTRATÉGICOS:** LOS PROCESOS ESTRATÉGICOS DENTRO DE LA OPERACIÓN DE LA OFICIALÍA DE PARTES ESTÁN IDENTIFICADOS COMO LAS ETAPAS EN LAS QUE SE DIVIDE LA GESTIÓN DE LAS SOLICITUDES MISMAS QUE SERÁN LA BASE PARA LA REALIZACIÓN DEL PROYECTO (SGC):





- **PROCESOS CLAVES:** CON ESTOS PROCESOS SE TIENE LA FINALIDAD DE ESTABLECER, IMPLANTAR Y PROPORCIONAR SERVICIOS DE CALIDAD A LOS SOLICITANTES, LO QUE TRAERÁ COMO BENEFICIO QUE LA POBLACIÓN EN GENERAL QUE INGRESA UN DOCUMENTO DE SOLICITUD, VALOREN SU PERCEPCIÓN SOBRE EL INVI Y LA OPORTUNIDAD DE MEJORA.

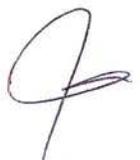
“EL PRESTADOR DEL SERVICIO” SE BASARÁ EN LOS PROCESOS QUE ACTUALMENTE SE DESARROLLAN EN LA OFICIALÍA DE PARTES COMO LO DEFINE EL PRESENTE ANEXO:

- RECEPCIÓN DE SOLICITUD
- PRIORIZACIÓN
- CAPTURA
- DIGITALIZACIÓN
- CANALIZACIÓN
- EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO
- CONCLUSIÓN
- AQUELLOS COMO PARTE DEL ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN RECABADA POR EL CONSULTOR SEAN IDENTIFICADOS.

- **PROCESOS DE APOYO:** ESTOS FACTORES (PERSONAL, INFRAESTRUCTURA FÍSICA, MATERIALES, MÉTODOS Y VARIOS) INCIDEN DIRECTAMENTE EN LOS PROCESOS PARA LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO. LA ORIENTACIÓN DE SU DESEMPEÑO Y USO DE ESTOS FACTORES DEPENDEN DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN. POR LO ANTERIOR “EL PRESTADOR DEL SERVICIO” UTILIZARÁ DIVERSOS PROCESOS QUE SERÁN RESPONSABLES DE ORGANIZAR, PROVEER Y COORDINAR LOS RECURSOS QUE “EL INSTITUTO” NECESITA PARA DESARROLLAR SU ACTIVIDAD Y SERÁN ORGANIZADOS DE ACUERDO A LA SIGUIENTE TABLA:

FACTORES CAUSALES	PROCESOS DE GESTIÓN	PROCESOS DE APOYO
PERSONAL	FIJA EL RUMBO A TRAVÉS DE POLÍTICAS Y OBJETIVOS. SU PROPÓSITO VÍA ESTRATEGIAS. SE AUDITA Y EVALÚA SU TRABAJO. SE ORIENTA HACIA LA MEJORA CONTINUA.	SE VALORA SU DESEMPEÑO Y ACTITUD. SE DOTA Y ADMINISTRA LOS RECURSOS. SE LES MOTIVA PARA LA INNOVACIÓN. SE FACILITA LA INFORMACIÓN Y LOS MECANISMOS DE COMUNICACIÓN.
INFRAESTRUCTURA FÍSICA	ORIENTACIONES ESTRATÉGICAS HACIA LA ATENCIÓN AL CLIENTE. DISEÑOS SEGUROS QUE MEJOREN LA EFICIENCIA DEL TRABAJO. EVALUACIONES DE FUNCIONAMIENTO. CALIBRACIONES.	AMBIENTES LIMPIOS Y AGRADABLES. MANTENIMIENTO CONTINUO. CALIBRACIONES. ADECUACIÓN A LAS INNOVACIONES. DISPOSICIÓN QUE

FACTORES CAUSALES	PROCESOS DE GESTIÓN	PROCESOS DE APOYO
	RENOVACIONES.	FACILITE LA COMUNICACIÓN ABIERTA.
MATERIALES	INSUMOS DE CALIDAD Y OPORTUNOS. SELECCIÓN DE INSUMOS DE ACUERDO A LAS ESTRATEGIAS.	MEJORA POR TRABAJO CON LOS PROVEEDORES. CUIDADOS CON MATERIALES PELIGROS. GESTIÓN DE INVENTARIOS. DISPONIBILIDAD DE INFORMACIÓN
MÉTODOS	ORDENAMIENTO EN EL TRABAJO. PROCEDIMIENTOS Y REGISTROS. PROGRAMACIÓN. EXIGENTE ATENCIÓN AL CLIENTE.	CAPACITACIÓN ACTUALIZADA. DIFUSIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA INNOVACIÓN. SISTEMAS DE SOFTWARE Y HARDWARE PARA LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN.
VARIOS	CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE APOYO. RELACIONES AMIGABLES CON LA COMUNIDAD. RELACIONES CORDIALES CON PROVEEDORES Y CLIENTES. EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO.	ORIENTACIÓN EN LAS NEGOCIACIONES Y RESPETO A LOS ACUERDOS. GESTIÓN DE LA MARCA. INFORMACIÓN CONFIABLE DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS.

3.1.5 DOCUMENTACIÓN ENTREGABLE:

“EL PRESTADOR DEL SERVICIO” PROPORCIONARÁ A “EL INSTITUTO”, UNA VEZ QUE HAYA CONCLUIDO CON LA METODOLOGÍA ANTES DESCRITA LA SIGUIENTE INFORMACIÓN::

ID	ENTREGABLE	TIPO DE ENTREGABLE	ÁREA DE VALIDACIÓN
1	DIAGNÓSTICO (GAP) / REPORTE A NIVEL DIRECCIÓN	DOCUMENTO	COORDINACIÓN DE PLANEACIÓN, INFORMACIÓN Y EVALUACIÓN
2	PLAN ESTRATÉGICO DE TRABAJO	DOCUMENTO TIPO GANT	COORDINACIÓN DE PLANEACIÓN, INFORMACIÓN Y EVALUACIÓN
3	MATRIZ DE RESPONSABILIDADES	DOCUMENTO	COORDINACIÓN DE PLANEACIÓN, INFORMACIÓN Y EVALUACIÓN
4	NOMBRAMIENTOS DEL PERSONAL QUE INTEGRARÁ EL COMITÉ DE CALIDAD	DOCUMENTO INDIVIDUAL	COORDINACIÓN DE PLANEACIÓN, INFORMACIÓN Y EVALUACIÓN
5	NOMBRAMIENTOS DEL PERSONAL QUE FUNGIRÁN COMO GRUPO DE AGENTES DE CAMBIO	DOCUMENTO INDIVIDUAL	COORDINACIÓN DE PLANEACIÓN, INFORMACIÓN Y EVALUACIÓN
6	PROCESOS IDENTIFICADOS Y CLASIFICADOS	DOCUMENTO DE MAPEO DE PROCESOS	COMITÉ DE CALIDAD




ETAPA 2

3.2 CAPACITACIÓN.

“EL PRESTADOR DEL SERVICIO” COORDINARÁ EN CONJUNTO CON EL ÁREA DE CAPACITACIÓN DE “EL INSTITUTO”, LOS CURSOS DE SENSIBILIZACIÓN, INDUCCIÓN E INTERPRETACIÓN AL SGC Y FORMACIÓN DE AUDITORES PARA EL DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DEL SGC HASTA PARA 35 PERSONAS, TODAS ELLAS INVOLUCRADAS EN EL MANEJO DE SOLICITUDES INGRESADAS A TRAVÉS DE LA OFICIALÍA DE PARTES DEL INVI, EN LA EJECUCIÓN DE PROCESOS DE APOYO Y AQUELLOS QUE LA DIRECCIÓN GENERAL CONSIDERE.

3.2.1 EL CURSO DE SENSIBILIZACIÓN AL CAMBIO Y EL DE INTERPRETACIÓN DEL SGC.

“EL PRESTADOR DEL SERVICIO” IMPARTIRÁ LOS CURSOS (INCLUYE LOS MATERIALES DIDÁCTICOS NECESARIOS) DE SENSIBILIZACIÓN AL CAMBIO Y EL DE INTERPRETACIÓN DE LA NORMA ISO 9001 PARA TODO EL PERSONAL INVOLUCRADO EN EL SGCOP (HASTA 30 PERSONAS), MISMO QUE CONSIDERA LO SIGUIENTE:

- PREPARACIÓN Y ENTREGA DE MATERIAL NECESARIO PARA LA IMPARTICIÓN DE LOS MISMOS.
- SENSIBILIZAR AL PERSONAL DE LA ORGANIZACIÓN PARA QUE REFLEXIONEN Y ASUMAN UN CAMBIO EN SU ACTITUD ANTE EVENTOS NUEVOS EXTERNOS Y/O INTERNOS QUE ESTÁN OCURRIENDO EN SU MEDIO AMBIENTE, RESPONSABILIZÁNDOSE DE SUS ACTOS PARA LOGRAR UNA MEJORA CONTINUA DENTRO DE LA EMPRESA Y EN SU VIDA PERSONAL.
- EXPLICAR LA ESTRUCTURA Y FUNDAMENTACIÓN DE LA NORMA ISO 9001, EL OBJETIVO Y ALCANCE DE LAS CLÁUSULAS DE DICHA NORMA Y LA MANERA DE ADECUAR EL SISTEMA DE CALIDAD A SUS REQUERIMIENTOS, ASIMISMO, CÓMO GENERAR COMPROMISO CON EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DENTRO DE “EL INSTITUTO”.

3.2.2 EL CURSO DE FORMACIÓN DE AUDITORES INTERNOS EN ISO 9001.

“EL PRESTADOR DEL SERVICIO” IMPARTIRÁ EL CURSO (INCLUYE LOS MATERIALES DIDÁCTICOS NECESARIOS) DE FORMACIÓN DE AUDITORES A UN GRUPO DE 5 PERSONAS SELECCIONADAS EN COORDINACIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL, DIRECTORES EJECUTIVOS Y COORDINACIÓN DE PLANEACIÓN, INFORMACIÓN Y EVALUACIÓN, MISMO QUE TENDRÁ LOS SIGUIENTES OBJETIVOS:

- PROPORCIONAR A LOS PARTICIPANTES CONOCIMIENTOS SÓLIDOS EN LA NORMA ISO 9001.
- PROPORCIONAR A “EL INSTITUTO” UN VALOR AGREGADO AL CONTAR CON UN GRUPO SÓLIDO DE AUDITORES QUE LE PERMITA DETECTAR LAS ÁREAS DE MEJORA DENTRO DE LOS PROCESOS DEL SGC.
- PREPARAR AL AUDITOR INTERNO EN LA REVISIÓN Y ADECUACIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS DE SU EMPRESA PARA SU TOTAL CUMPLIMIENTO AL ENFOQUE DE PROCESOS.
- CONTAR CON UN GRUPO DE PERSONAS QUE REALICEN EVALUACIONES PERIÓDICAS DE LA EFICACIA DEL SGC CONFORME A LOS REQUISITOS ESTABLECIDOS POR LA NORMA ISO 9001.
- ESTABLECER Y MEJORAR LAS POLÍTICAS, OBJETIVOS, ESTÁNDARES Y OTROS REQUERIMIENTOS DE CALIDAD Y LOGRAR ASÍ LA MEJORA CONTINUA.
- GENERAR CONFIANZA SOBRE LA EFICACIA DEL SGC.

AL FINALIZAR EL CURSO LOS AUDITORES INTERNOS SERÁN CAPACES DE:

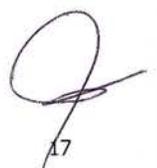
- FAMILIARIZARSE CON LOS CONCEPTOS Y DEFINICIONES DE LA NORMA ISO 9001.
- CONOCER LOS PRINCIPIOS EN LOS QUE SE BASA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD.
- IDENTIFICAR LOS REQUISITOS ESTABLECIDOS POR LA NORMA ISO 9001.
- CONOCER LAS CLAVES PARA LA IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD APLICANDO LOS REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001.
- PARTICIPAR EN LA IMPLANTACIÓN Y GESTIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD CONFORME A ISO 9001.

- REALIZAR AUDITORÍAS DE **SGC** EN EMPRESAS DE CUALQUIER SECTOR, SIGUIENDO PARA ELLO LAS PAUTAS DE LA NORMA DE AUDITORÍA ISO 19011:2012.
- APLICAR LOS CONOCIMIENTOS SOBRE AUDITORÍAS DE CALIDAD EN CUALQUIER ORGANIZACIÓN PARA VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE SU **SGC**.
- PODER ASUMIR RESPONSABILIDADES EN CUALQUIER ETAPA DEL PROCESO DE AUDITORÍA.
- CONOCER LAS FUNCIONES Y COMPETENCIAS QUE DEBE TENER UN AUDITOR TANTO EN AUDITORÍAS INTERNAS COMO EN AUDITORÍAS DE CERTIFICACIÓN.
- CONOCER EL PROCESO DE CERTIFICACIÓN DE UNA ORGANIZACIÓN.
- RECONOCER LAS CARACTERÍSTICAS Y PROBLEMAS MÁS HABITUALES EN LA CONSECUCCIÓN DE LA CERTIFICACIÓN DE CALIDAD.

3.2.3 DOCUMENTACIÓN ENTREGABLE

“EL PRESTADOR DEL SERVICIO” PROPORCIONARÁ A “EL INSTITUTO”, UNA VEZ QUE HAYA CONCLUIDO CON EL PROCESO DE CAPACITACIÓN, LO SIGUIENTE:

ID	ENTREGABLE	TIPO DE ENTREGABLE	ÁREA DE VALIDACIÓN
7	RECONOCIMIENTOS DE PARTICIPACIÓN	DOCUMENTO	RECEPCIÓN INDIVIDUAL
8	CERTIFICADOS DE AUDITOR INTERNO CERTIFICADO EN ISO 9001 (PREVIA APROBACIÓN DE EXAMEN)	CERTIFICADO DE AUDITOR INTERNO	RECEPCIÓN INDIVIDUAL
9	LISTADO DE RECOMENDACIONES DE MEJORAS DEL PERSONAL DEL INVI PARA LA ALTA DIRECCIÓN.	DOCUMENTO	COORDINACIÓN DE PLANEACIÓN, INFORMACIÓN Y EVALUACIÓN



17

ETAPA 3.

3.3 DOCUMENTACIÓN E IMPLEMENTACIÓN

3.3.1 DOCUMENTACIÓN.

EN ESTA ETAPA “EL PRESTADOR DEL SERVICIO” DESARROLLARÁ EL **MANUAL DE CALIDAD**, ADEMÁS SE REVISARÁN Y COMPLETARÁN LOS PROCEDIMIENTOS, INSTRUCCIONES DE TRABAJO Y TODOS LOS DOCUMENTOS QUE EL SISTEMA REQUIERA, ASÍ MISMO SE REFERENCIARÁN LOS PROCEDIMIENTOS, INSTRUCCIONES DE TRABAJO, FORMATOS Y DOCUMENTOS DEL **SGC** EN LOS DIAGRAMAS DE PROCESO A FIN DE CONTAR CON LA DOCUMENTACIÓN ADECUADAMENTE INTEGRADA.

EL MANUAL DE CALIDAD INCLUIRÁ PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS DEL **SGC** DESTINADOS A PLANIFICAR Y DIRIGIR EL CONJUNTO DE ACTIVIDADES QUE AFECTAN LA CALIDAD DEL **SGCOP**. ESTE MANUAL CUBRIRÁ TODOS LOS ELEMENTOS APLICABLES DE LA NORMA DEL **SGC**. TAMBIÉN SERÁN AGREGADOS O REFERENCIADOS AL MANUAL DE CALIDAD AQUELLOS PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS RELATIVOS AL **SGC** QUE NO SON TRATADOS EN LA NORMA, PERO QUE SON NECESARIOS PARA EL CONTROL ADECUADO DE LAS ACTIVIDADES.

LA DOCUMENTACIÓN DESARROLLADA TENDRÁ ENTRE OTROS OBJETIVOS LOS SIGUIENTES:

- COMUNICAR LA POLÍTICA DE LA CALIDAD, LOS PROCEDIMIENTOS Y LOS REQUISITOS DE “EL INSTITUTO”.
- DESCRIBIR E IMPLEMENTAR UN **SGC** EFICAZ.
- SUMINISTRAR CONTROL ADECUADO DE LAS PRÁCTICAS Y FACILITAR LAS ACTIVIDADES DE ASEGURAMIENTO.
- SUMINISTRAR LAS BASES DOCUMENTALES PARA LAS AUDITORIAS.
- ADIESTRAR AL PERSONAL EN LOS REQUISITOS DEL SISTEMA DE LA CALIDAD.
- PRESENTAR EL SISTEMA DE LA CALIDAD PARA PROPÓSITOS EXTERNOS.

3.3.2 MAPA DE PROCESOS.

UNA VEZ IDENTIFICADOS, JERARQUIZADOS Y CLASIFICADOS LOS PROCESOS “EL PRESTADOR DEL SERVICIO” REPRESENTARÁ GRÁFICAMENTE TODOS Y CADA UNO DE LOS PROCESOS, A EFECTO DE VISUALIZAR GLOBALMENTE LAS INTERRELACIONES EXISTENTES ENTRE LAS ENTRADAS Y SALIDAS DE LOS GRUPOS DE PROCESOS.

CON ESTA ESTRUCTURA SE ASEGURARÁ QUE SE INCLUYAN TODAS LAS DIRECTRICES DEFINIDAS EN LA MISIÓN, VISIÓN Y VALORES DE “EL INSTITUTO”.

3.3.3 INDICADORES.

EL COMITÉ DE CALIDAD CON EL APOYO DE “EL PRESTADOR DEL SERVICIO”, DEFINIRÁ LOS INDICADORES A PARTIR DE LOS CUALES SE DARÁ SEGUIMIENTO AL NIVEL DE DESEMPEÑO DE CADA PROCESO Y SERÁN IMPLEMENTADOS DE ACUERDO A LA SIGUIENTE CLASIFICACIÓN:

- INDICADOR DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.
- INDICADOR DE RENDIMIENTO O RESULTADO.
- INDICADOR DE CONTROL DEL PROCESO.

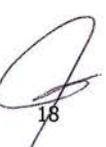
3.3.4 IMPLEMENTACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN.

UNA VEZ QUE LOS DOCUMENTOS HAN SIDO ELABORADOS Y APROBADOS, LOS PROCEDIMIENTOS SERÁN DIFUNDIDOS AL PERSONAL INVOLUCRADO EN EL **SGCOP** PARA QUE SE GENEREN LOS REGISTROS PROBATORIOS DE LOS PROCEDIMIENTOS, REQUERIMIENTOS DEL ISO 9001 E INDICADORES. ESTA FASE SE REALIZA ENTRE LOS CONSULTORES Y EL GRUPO DE AGENTES DE CAMBIO DE ACUERDO A UN PROGRAMA.

3.3.5 DOCUMENTACIÓN ENTREGABLE

“EL PRESTADOR DEL SERVICIO” PROPORCIONARÁ A “EL INSTITUTO”, LOS SIGUIENTES:

ID	ENTREGABLE	TIPO DE ENTREGABLE	ÁREA DE VALIDACIÓN
10	MAPAS DE PROCESOS	DOCUMENTO	COORDINACIÓN DE PLANEACIÓN, INFORMACIÓN Y EVALUACIÓN
11	MANUAL DE CALIDAD	DOCUMENTO	COMITÉ DE CALIDAD

12	PROCEDIMIENTOS	DOCUMENTO	COORDINACIÓN DE PLANEACIÓN, INFORMACIÓN Y EVALUACIÓN
13	INSTRUCTIVO DE TRABAJO	DOCUMENTO	COORDINACIÓN DE PLANEACIÓN, INFORMACIÓN Y EVALUACIÓN
14	PLAN CON LA ESTRATEGIA DE IMPLEMENTACIÓN	DOCUMENTO	COORDINACIÓN DE PLANEACIÓN, INFORMACIÓN Y EVALUACIÓN

ETAPA 4

3.4 AUDITORÍA INTERNA, ACCIONES CORRECTIVAS Y REVISIÓN GERENCIAL.

LAS AUDITORÍAS INTERNAS SON UNA HERRAMIENTA BÁSICA DE LA ETAPA DE VERIFICACIÓN DE LOS CICLOS DE MEJORA CONTINUA (PLANIFICAR – HACER – VERIFICAR – ACTUAR). UNA VEZ PLANIFICADOS TODOS LOS PROCESOS DEL SISTEMA Y REALIZADAS LAS TAREAS ASOCIADAS, ES NECESARIA LA COMPROBACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS PLANTEADOS MEDIANTE LA REALIZACIÓN DE UNA AUDITORÍA INTERNA, POR LO QUE EL GRUPO DE AUDITORES INTERNOS CERTIFICADOS EN ISO-9001:2008, EN COORDINACIÓN CON EL CONSULTOR, REALIZARÁ UNA AUDITORÍA INTERNA SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE LOS PROCESOS BAJO EL ENFOQUE DE PROCESOS, DE ACUERDO A LAS NORMAS DE OPERACIÓN ESTABLECIDAS EN EL PROGRAMA DEL ISO-9001:2008.

LAS ACTIVIDADES QUE “EL PRESTADOR DEL SERVICIO” REALIZARÁ PARA EFECTUAR LA AUDITORÍA INTERNA SERÁ LA SIGUIENTE:

- PLANIFICACIÓN. LA AUDITORÍA SE REALIZARA DE TAL FORMA QUE TODOS LOS PROCESOS Y REQUISITOS DE ISO 9001 SEAN AUDITADOS AL MENOS UNA VEZ AL AÑO. HABRÍA QUE CONSIDERAR LA POSIBILIDAD DE AUDITAR CON MAYOR FRECUENCIA LOS PROCESOS CLAVE PARA EL SISTEMA O AQUELLOS QUE TENGAN RESULTADOS PEORES EN AUDITORÍAS ANTERIORES.
- ELECCIÓN DE EQUIPO AUDITOR. “EL INSTITUTO” EN COORDINACIÓN CON EL CONSULTOR DEFINIRÁN EN SU PROCEDIMIENTO EL PERFIL Y LA CAPACITACIÓN (FORMACIÓN Y EXPERIENCIA) REQUERIDA PARA LA REALIZACIÓN DE LAS AUDITORÍAS INTERNAS.
- DOCUMENTACIÓN E IMPRESOS A EMPLEAR. LA AUDITORÍA SERÁ UN PROCESO DOCUMENTADO Y, POR LO TANTO, SE DEFINIRÁ PREVIAMENTE QUE FORMATOS O IMPRESOS VAN A SER UTILIZADOS DURANTE LA AUDITORÍA. POR LO QUE SE UTILIZARÁN CHECK-LIST DE AUDITORÍA Y FORMATOS PARA LA REDACCIÓN DEL INFORME DE AUDITORÍA.
- ACCIONES CORRECTIVAS. A PARTIR DE LAS NO CONFORMIDADES O INCUMPLIMIENTOS DETECTADOS EN LA AUDITORÍA, SE EMPRENDERÁN ACCIONES CORRECTIVAS PARA ELIMINAR LAS CAUSAS DE GENERACIÓN DE ESTAS NO CONFORMIDADES. ESTAS ACCIONES SERÁN ESTABLECIDAS POR LA DIRECCIÓN RESPONSABLE DEL ÁREA AUDITADA

DERIVADO DE LA APLICACIÓN DE LAS ACTIVIDADES ANTERIORES SE REALIZARÁ UNA REVISIÓN GENERAL ENTRE EL COMITÉ DE CALIDAD, REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN, EN LOS QUE SE REVISARÁ EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD IMPLEMENTADO (SGC). DERIVADO DE ESTA REVISIÓN SE ESTABLECERÁN LAS ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVASQUE SE CONSIDEREN NECESARIAS.

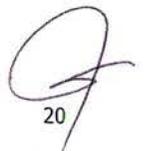
3.4.1 DOCUMENTACIÓN ENTREGABLE:

EL CONSULTOR EN CONJUNTO CON EL GRUPO DE AUDITORES INTERNOS CERTIFICADOS DEBERÁ PROPORCIONAR A “EL INSTITUTO”, UNA VEZ QUE HAYA CONCLUIDO CON LA AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD (AIC), LO SIGUIENTE:

ID	ENTREGABLE	TIPO DE ENTREGABLE	ÁREA DE VALIDACIÓN
15	INFORME FINAL DE AUDITORÍA INTERNA	DOCUMENTO	COORDINACIÓN DE PLANEACIÓN, INFORMACIÓN Y EVALUACIÓN

Handwritten signature and initials in the bottom right corner of the page.

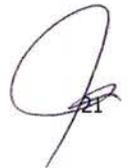
16	CARTA DE OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES, MISMA QUE DEBERÁ CONTENER MEDIDAS PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS DE LAS ANOMALÍAS ENCONTRADAS.	DOCUMENTO	COORDINACIÓN DE PLANEACIÓN, INFORMACIÓN Y EVALUACIÓN
17	CIERRE DE NO CONFORMIDADES, HALLAZGOS Y OBSERVACIONES	DOCUMENTO	COMITÉ DE CALIDAD
18	MINUTAS DE ACUERDOS Y COMPROMISOS	DOCUMENTO	COORDINACIÓN DE PLANEACIÓN, INFORMACIÓN Y EVALUACIÓN

4. FORMA DE PAGO

LOS PAGOS SE REALIZARÁN DE ACUERDO A LOS ENTREGABLES ESTABLECIDOS EN CADA UNA DE LAS ETAPAS DESCRITAS EN EL NUMERA "3" DEL PRESENTE ANEXO DE LA SIGUIENTE MANERA:

ETAPA	NOMBRE	FORMA DE PAGO
ETAPA 1	PLANEACION.	SE PAGARA UNA TERCERA PARTE DEL TOTAL COTIZADO POR CONCEPTO DE CONSULTORÍA AL CONCLUIR LA ETAPA 1 CON LA VALIDACION DE LOS ENTREGABLES DEFINIDOS PARA ÉSTA ETAPA.
ETAPA 2	CAPACITACION.	SE PAGARÁ EL COSTO TOTAL DEL CONCEPTO COTIZADO UNA VEZ IMPARTIDO EL CURSO DE SENSIBILIZACIÓN AL CAMBIO, INDUCCIÓN A LA NORMA ISO 9001 E INTERPRETACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD. SE PAGARÁ EL COSTO TOTAL DEL CONCEPTO COTIZADO UNA VEZ IMPARTIDO EL CURSO DE FORMACIÓN DE AUDITORES.
ETAPA 3	DOCUMENTACION E IMPLEMENTACION.	SE PAGARA UNA TERCERA PARTE DEL TOTAL COTIZADO POR CONCEPTO DE CONSULTORÍA AL CONCLUIR LA ETAPA 2 CON LA VALIDACION DE LOS ENTREGABLES DEFINIDOS PARA ÉSTA ETAPA.
ETAPA 4	AUDITORÍA INTERNA, ACCIONES CORRECTIVAS Y REVISIÓN GERENCIAL	SE PAGARA UNA TERCERA PARTE DEL TOTAL COTIZADO POR CONCEPTO DE CONSULTORÍA AL CONCLUIR LA ETAPA 3 CON LA VALIDACION DE LOS ENTREGABLES DEFINIDOS PARA ÉSTA ETAPA.

7. GLOSARIO DE TÉRMINOS.

ISO: POR SUS SIGLAS EN INGLÉS, (INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION) ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DE NORMALIZACIÓN.

ISO 9000:2005: SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD — FUNDAMENTOS Y VOCABULARIO PARA LAS REFERENCIAS CON FECHA SÓLO SE APLICA LA EDICIÓN CITADA.

ISO 9001: SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD — REQUISITOS. PARA LAS REFERENCIAS SIN FECHA SE APLICA LA ÚLTIMA EDICIÓN DEL DOCUMENTO DE REFERENCIA (INCLUYENDO CUALQUIER MODIFICACIÓN).

INVI: INSTITUTO DE VIVIENDA DEL DISTRITO FEDERAL, ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL DISTRITO FEDERAL CON PERSONALIDAD JURÍDICA Y PATRIMONIO PROPIO. FUE CREADO PARA ATENDER LA NECESIDAD DE VIVIENDA DE LA POBLACIÓN RESIDENTE EN EL DISTRITO FEDERAL, PRINCIPALMENTE LA DE BAJOS RECURSOS ECONÓMICOS (VULNERABLE Y EN SITUACIÓN DE RIESGO), A TRAVÉS DEL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS DE INTERÉS SOCIAL PARA VIVIENDA DIGNA Y SUSTENTABLE. SU FINALIDAD ES CONTRIBUIR A LA REALIZACIÓN DEL DERECHO HUMANO BÁSICO QUE SIGNIFICA LA VIVIENDA.

SGC: SIGLAS DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y PARA EFECTOS DEL PRESENTE DOCUMENTO SE REFERIRÁ AL QUE SERÁ DESARROLLADO PARA LA OFICIALÍA DE PARTES.

OP: SIGLAS DE OFICIALÍA DE PARTES, OFICINA ENCARGADA DE RECIBIR LAS SOLICITUDES DIRIGIDAS AL DIRECTOR GENERAL DEL INSTITUTO, PROVENIENTES DE CIUDADANOS, ENTIDADES DE GOBIERNO, ORGANIZACIONES SOCIALES, EMPRESAS, ETC.

SGCOP: SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA OFICIALÍA DE PARTES; EL SISTEMA QUE SERÁ DESARROLLADO E IMPLEMENTADO BAJO LA NORMA ISO 9001:[ÚLTIMA REVISIÓN], CON EL OBJETO DE OBTENER SU CERTIFICACIÓN.

LEAN: LEAN Y SEIS SIGMA SON METODOLOGÍAS QUE COMPARTEN UNA MISMA FILOSOFÍA Y OBJETIVO: LEAN BUSCA, ANTE TODO, ELIMINAR DESPERDICIO DE LOS PROCESOS Y REESTRUCTURARLOS PARA HACERLOS MÁS EFICIENTES, RÁPIDOS Y ÁGILES A LA HORA DE RESPONDER A LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES. EL TIEMPO TRANSCURRIDO TOTAL ("LEAD TIME") ES LA PRINCIPAL MÉTRICA SOBRE LA QUE TRABAJA. SISTEMATIZA LA BÚSQUEDA DE ACTIVIDADES Y VALORES QUE EL CLIENTE RECONOCE QUE LE APORTAN VALOR. PRETENDE MAXIMIZAR LA VELOCIDAD DE LOS PROCESOS REDUCIENDO GRADUALMENTE LOS CICLOS Y COSTES INNECESARIOS DE PRODUCCIÓN.

GAP: UN GAP ANALYSIS ES UN ANÁLISIS QUE MIDE CÓMO UNA ORGANIZACIÓN ESTÁ LLEVANDO A CABO SU DESEMPEÑO CON RESPECTO A UNA SERIE DE CRITERIOS ESTABLECIDOS EN BASE A NORMAS O PROCEDIMIENTOS INTERNOS, CONTROLES SELECCIONADOS, LAS MEJORES PRÁCTICAS DE COMPETENCIA, ETC. EL RESULTADO DE ESTE ANÁLISIS ESTABLECE LA DIFERENCIA ENTRE EL DESEMPEÑO ACTUAL Y EL ESPERADO, CON UN INFORME PRESENTADO CON INDICACIONES SOBRE DÓNDE ESTÁN LAS DEFICIENCIAS Y "QUÉ" FALTA PARA CUMPLIR CON CADA REQUISITO DE LA NORMA.

