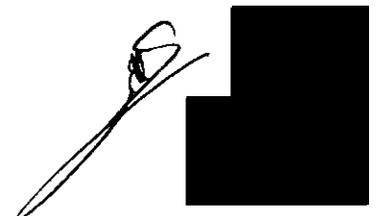


CONTRATO DEL SERVICIO PARA DESARROLLAR LA DOCUMENTACIÓN PARA LLEVAR A CABO LA TRANSICIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (SGC) BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008 A LA NORMA ISO 9001:2015 EN LA OFICIALÍA DE PARTES DEL INSTITUTO DE VIVIENDA DE LA CIUDAD DE MÉXICO QUE CELEBRAN POR UNA PARTE EL INSTITUTO DE VIVIENDA DEL DISTRITO FEDERAL, REPRESENTADO POR EL LIC. MANUEL AGUILERA VITAL, EN SU CARÁCTER DE DIRECTOR DE ASUNTOS JURÍDICOS, ASISTIDO POR EL LIC. ELIAS DE JESÚS MARZUCA SÁNCHEZ, COORDINADOR DE PLANEACIÓN, INFORMACIÓN Y EVALUACIÓN, A QUIENES EN LO SUCESIVO SE LES DENOMINARÁ "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 ADMINISTRADOR ÚNICO, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ "EL PRESTADOR DEL SERVICIO"; DE CONFORMIDAD CON LAS SIGUIENTES DECLARACIONES Y CLÁUSULAS:

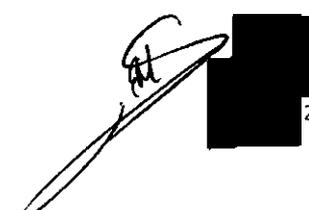
DECLARACIONES

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 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.

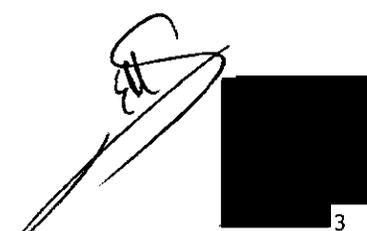


- I.5 QUE SU H. CONSEJO DIRECTIVO, MEDIANTE ACUERDO INVI95EXT2991A TOMADO EN SU NONAGÉSIMO QUINTA SESIÓN EXTRAORDINARIA, CELEBRADA EL DÍA CUATRO DE MAYO DE DOS MIL DIECISIETE, AUTORIZÓ AL DIRECTOR GENERAL DEL ORGANISMO, EN REPRESENTACIÓN DEL INSTITUTO DE VIVIENDA DEL DISTRITO FEDERAL, OTORGUE PODER GENERAL 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 DE CONFORMIDAD CON LO SOLICITADO POR LA COORDINACIÓN DE PLANEACIÓN, INFORMACIÓN Y EVALUACIÓN, MEDIANTE ORDEN DE SERVICIO NO. 0204 DE FECHA NUEVE DE MARZO DE 2018; SE REQUIERE LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO PARA DESARROLLAR LA DOCUMENTACIÓN PARA LLEVAR A CABO LA TRANSICIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (SGC) BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008 A LA NORMA ISO 9001:2015 EN LA OFICIALÍA DE PARTES DEL INSTITUTO DE VIVIENDA DE LA CIUDAD DE MÉXICO, OBJETO DEL PRESENTE INSTRUMENTO.
- I.7 QUE DE CONFORMIDAD CON LOS ARTÍCULOS 134 DE LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS, 27 INCISO A), 28 PRIMER PÁRRAFO, 30 FRACCIÓN I, 32 Y 34 DE LA LEY DE ADQUISICIONES PARA EL DISTRITO FEDERAL, 54 Y 82 SEGUNDO PÁRRAFO DE LA LEY DE PRESUPUESTO Y GASTO EFICIENTE DE LA CIUDAD DE MÉXICO, SE LLEVÓ A CABO LA ADJUDICACIÓN A TRAVÉS DEL PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO L.P.N.-INVICDMX-007-2018, PREVIO CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS SEÑALADOS POR LOS PRECEPTOS INVOCADOS A "EL PRESTADOR DEL SERVICIO", LO ANTERIOR DE ACUERDO CON EL ACTA DE FALLO DE FECHA VEINTICINCO DE MAYO DE DOS MIL DIECIOCHO, PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO OBJETO DEL PRESENTE INSTRUMENTO JURIDICO.
- 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 DEAF/DF/002135/2018 DE FECHA 24 DE ABRIL DE 2018; 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 CONSULTORÍA ADMINISTRATIVA, PROCESOS TÉCNICA Y EN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN".
- 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, 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 DEL DOS MIL NUEVE, PASADA ANTE LA FE DEL LIC. 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, CON EL FOLIO MERCANTIL NÚMERO CUATROCIENTOS SIETE MIL CIENTO DIECISIETE GUIN UNO, MANIFESTANDO BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD, QUE DICHO PODER NO LE HA SIDO LIMITADO, MODIFICADO, O REVOCADO EN FORMA ALGUNA.



Handwritten signature and a black redaction box.

- II.2 QUE SU ADMINISTRADOR ÚNICO, LA C. ADELINA ESPINOSA VARGAS, CUENTA CON PODER GENERAL PARA PLEITOS Y COBRANZAS, ASI COMO PODER GENERAL PARA ACTOS DE ADMINISTRACIÓN, DE ACUERDO A LA ESCRITURA PÚBLICA NÚMERO TREINTA Y CUATRO MIL SEISCIENTOS DIEZ DE FECHA ONCE DE NOVIEMBRE DEL DOS MIL NUEVE, MENCIONADA EN EL PÁRRAFO ANTERIOR.
- 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 CONOCIMIENTO INEQUÍVOCO Y EXPRESO DE LA NO PUBLICACIÓN DE SUS DATOS PERSONALES DE CONFORMIDAD A LOS ARTÍCULOS 9, 10, 12 Y 16 DE LA LEY DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES EN POSESIÓN DE SUJETOS OBLIGADOS DE LA CIUDAD DE MÉXICO, ENTENDIÉNDOSE POR DATOS PERSONALES LO ESTABLECIDO EN EL ARTÍCULO 3 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 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 DE LA CIUDAD DE MÉXICO.
- 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 ESTA 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 NO. INTERIOR PISO 1 DESPACHO 2, NO. EXTERIOR 87 B, COLONIA SANTA MARIA LA RIBERA, DEL. CUAUHTEMOC, C.P. 06400, CIUDAD DE MÉXICO.
- 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 QUE PARA PREVENIR Y EVITAR LA CONFIGURACIÓN DE CONFLICTO DE INTERESES, **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"**, ASÍ COMO LAS PERSONAS SERVIDORAS PÚBLICAS DE **"EL INSTITUTO"** QUE INTERVIENEN EN EL PROCESO DE LA CONTRATACIÓN DEL MISMO, MANIFIESTAN BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD, QUE NO TIENEN, NO VAN A TENER EN EL SIGUIENTE AÑO O HAN TENIDO EN EL ÚLTIMO AÑO INMEDIATO ANTERIOR, RELACIÓN PERSONAL, PROFESIONAL, LABORAL, FAMILIAR O DE NEGOCIOS.



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

CLÁUSULAS

PRIMERA.- OBJETO DEL CONTRATO.- "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" POR VIRTUD DEL PRESENTE CONTRATO ENAJENA A FAVOR DE "EL INSTITUTO" Y ESTE ADQUIERE EL SERVICIO PARA DESARROLLAR LA DOCUMENTACIÓN PARA LLEVAR A CABO LA TRANSICIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (SGC) BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008 A LA NORMA ISO 9001:2015 EN LA OFICIALÍA DE PARTES DEL INSTITUTO DE VIVIENDA DE LA CIUDAD DE MÉXICO EN LOS TÉRMINOS, CONDICIONES, TIEMPO Y METODOLOGÍA SEÑALADAS, EN EL **ANEXO TÉCNICO**, EL CUAL FIRMADO POR AMBAS PARTES FORMA PARTE INTEGRAL DEL PRESENTE INSTRUMENTO.

EN CASO DE QUE LO SOLICITE "EL INSTITUTO", "EL PRESTADOR DEL 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 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 DEL SERVICIO SEA IGUAL AL INICIALMENTE PACTADO, DEBIÉNDOSE AJUSTAR LAS GARANTÍAS DE CUMPLIMIENTO DE CONTRATO, EN SU CASO.

CON FUNDAMENTO EN EL NUMERAL 4.1.1 Y 4.1.2 DE LA CIRCULAR UNO 2015 "NORMATIVIDAD EN MATERIA DE ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS PARA LAS DEPENDENCIAS, UNIDADES ADMINISTRATIVAS, UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE APOYO TÉCNICO, ÓRGANOS DESCONCENTRADOS Y ENTIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL DISTRITO FEDERAL", EN LA FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO O CONTRATOS DERIVADOS DEL MISMO, O EN LA DETERMINACIÓN Y APLICACIÓN DE SANCIONES, ESTÁ PROHIBIDA CUALQUIER FORMA DE DISCRIMINACIÓN, SEA POR ACCIÓN U OMISIÓN POR RAZONES DE ORIGEN ÉTNICO O NACIONAL GÉNERO, EDAD, DISCAPACIDAD CONDICIÓN SOCIAL, CONDICIONES DE SALUD, RELIGIÓN, OPINIONES, PREFERENCIA O IDENTIDAD SEXUAL O DE GÉNERO, ESTADO CIVIL, APARIENCIA EXTERIOR O CUALQUIER OTRA ANÁLOGA.

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 \$ 1, 640,000.00 (UN MILLÓN SEISCIENTOS CUARENTA MIL PESOS 00/100 M.N.), MÁS EL IMPUESTO AL VALOR AGREGADO DE \$ 262,400.00 (DOSCIENTOS SESENTA Y DOS MIL CUATROCIENTOS PESOS 00/100 M.N.) DANDO UN TOTAL DE **\$1, 902,400.00 (UN MILLÓN NOVECIENTOS DOS MIL CUATROCIENTOS PESOS 00/100 M.N.)** 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, QUE POR LEY CORRESPONDA.

LAS PARTES CONVIENEN QUE EL IMPORTE PRECISADO EN ESTA CLÁUSULA, CUBRE EL COSTO DE TODOS LOS MATERIALES Y GASTOS QUE SE REQUIERAN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y QUE LOS PRECIOS UNITARIOS DEL SERVICIO OFERTADO POR "EL PRESTADOR DEL SERVICIO", NO PODRÁN INCREMENTARSE POR MOTIVO ALGUNO.

LAS PARTES CONVIENEN EN QUE NO SE OTORGARÁ ANTICIPO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO OBJETO DEL PRESENTE CONTRATO.

TERCERA.- FORMA DE PAGO.- AMBAS PARTES CONVIENEN EN QUE EL IMPORTE DEL SERVICIO, MATERIA DEL PRESENTE CONTRATO SERÁ LIQUIDADO A "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" CONTRAPRESTACIÓN DEL SERVICIO, DENTRO DE LOS 20 DÍAS NATURALES POSTERIORES A LA FECHA DE ACEPTACIÓN Y VALIDACIÓN DE LA FACTURA DEBIDAMENTE REQUISITADA, LA QUE SE ELABORARÁ DE MANERA DESGLOSADA A NOMBRE DEL INSTITUTO DE VIVIENDA DEL DISTRITO FEDERAL, DE ACUERDO A LOS REQUISITOS FISCALES VIGENTES Y MISMA QUE SERA VALIDADA POR SERVICIOS GENERALES, COMO ÁREA REQUERENTE DEL SERVICIO.

LA CORRESPONDIENTE FACTURA SEÑALARÁ LAS CANTIDADES QUE SE ENCUENTRAN DESCRITAS EN EL **ANEXO TÉCNICO** DEL PRESENTE INSTRUMENTO JURÍDICO, EL CUAL FIRMADO POR AMBAS PARTES FORMA PARTE INTEGRAL DEL PRESENTE CONTRATO.



4

AMBAS PARTES CONVIENEN QUE EN CASO DE QUE SE REALICEN PAGOS EN EXCESO A "EL PRESTADOR DEL SERVICIO", ÉSTE 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 DEL MONTO A QUE SE HACE REFERENCIA SE PAGARÁ CON RECURSOS DE "EL INSTITUTO", Y SERÁ A TRAVÉS DE DEPÓSITO ELECTRÓNICO A CUENTA DEL "PRESTADOR DEL SERVICIO" Y A TRAVÉS DE NÚMERO DE CLAVE INTERBANCARIA (CLABE).

CUARTA.- PRESTACIÓN DEL SERVICIO.- "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" SE OBLIGA A PRESTAR EL SERVICIO OBJETO DEL PRESENTE CONTRATO EN LOS TÉRMINOS, CONDICIONES, TIEMPO Y METODOLOGÍA SEÑALADAS, EN EL ANEXO TÉCNICO, EL CUAL FIRMADO POR AMBAS PARTES FORMA PARTE INTEGRAL DEL PRESENTE INSTRUMENTO, NO OBSTANTE "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" ACEPTA QUE EN CASO DE QUE "EL INSTITUTO" ASÍ LO REQUIERA DEBERÁ PRESTAR EL SERVICIO DONDE ESTE ÚLTIMO LE SEÑALE.

QUINTA.- VIGENCIA DEL CONTRATO.- LA VIGENCIA DEL PRESENTE CONTRATO SERÁ DEL 01 DE JUNIO AL 31 DE AGOSTO DE 2018.

SEXTA.- GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO.- "EL PRESTADOR" 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 REALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS OBJETO DEL PRESENTE CONTRATO, COMO GARANTÍA DE LA CALIDAD DE LOS MISMOS, POR EL 15% DEL MONTO MÁXIMO 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 178 Y 282 DE LA LEY DE INSTITUCIONES DE SEGUROS Y DE FIANZAS EN VIGOR.

SEPTIMA.- DERECHOS DE PROPIEDAD.- AMBAS PARTES CONVIENEN EN QUE "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" SERÁ EL ÚNICO RESPONSABLE DE LA UTILIZACIÓN DE LAS PATENTES, MARCAS, CERTIFICADOS DE INVENCION Y TODO LO RELACIONADO CON LOS DERECHOS DE PROPIEDAD INDUSTRIAL O INTELLECTUAL DEL SERVICIO OBJETO DEL PRESENTE CONTRATO, DESLINDANDO DE TODA RESPONSABILIDAD POR SU USO A "EL INSTITUTO".

OCTAVA.- DEFECTOS Y VICIOS OCULTOS.- "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" SE OBLIGA A RESPONDER POR DEFECTOS Y VICIOS OCULTOS DEL SERVICIO OBJETO DEL PRESENTE CONTRATO POR EL TÉRMINO DE UN AÑO CONTADO A PARTIR DE LA PRESTACIÓN TOTAL DEL MISMO Y POR CUALQUIER OTRA RESPONSABILIDAD EN QUE INCURRA.

NOVENA.- 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.

DECIMA.- 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" 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" SE OBLIGA A CUMPLIR



5

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".

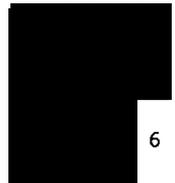
"EL PRESTADOR DEL SERVICIO" SE COMPROMETE A ABSTENERSE DE USAR CUALQUIER INFORMACIÓN O DOCUMENTO, MATERIAL O PRODUCTO RELACIONADO CON EL PRESENTE CONTRATO O CON "EL INSTITUTO" DIRECTAMENTE.

"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 SEXTA, 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.

DECIMA PRIMERA.- 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 EL SERVICIO OBJETO DE ESTE CONTRATO CUMPLE 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, "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 DEL SERVICIO CONTRATADO Y EL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES.



DÉCIMA SEGUNDA.- PENAS CONVENCIONALES.- UNA PENA CONVENCIONAL EQUIVALENTE AL 0.8%, I.V.A. INCLUIDO, POR CADA DÍA DE RETRASO QUE TRANSCURRA EN EL CUMPLIMIENTO DE LA REALIZACIÓN DEL SERVICIO DE CONSULTORÍA EN CADA UNA DE LAS 4 ETAPAS, 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 RESCISIÓN DEL CONTRATO.

ASI MISMO SE APLICARÁ EL 2% COMO PENA CONVENCIONAL EN CASO DE DETECTAR ANOMALÍAS EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO, ADEMÁS DE LA OBLIGACIÓN DE "EL PRESTADOR" DE CORREGIR LAS ANOMALÍAS DETECTADAS EN UN LAPSO NO MAYOR DE 2 DÍAS HÁBILES A PARTIR DEL REPORTE, SIN COSTO ALGUNO PARA "EL INSTITUTO", EL PORCENTAJE SE CALCULARÁ SOBRE EL IMPORTE CON IVA INCLUIDO, ESPECIFICADO EN LA CLÁUSULA SEGUNDA DEL PRESENTE CONTRATO.

DÉCIMA TERCERA.- "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" SE OBLIGA A RESPONDER POR SU CUENTA Y RIESGO DE LAS DEFICIENCIAS QUE LLEGARE A PRESENTAR EN EL CUMPLIMIENTO DE TODAS Y CADA UNA DE LAS OBLIGACIONES CONTRAÍDAS EN EL PRESENTE INSTRUMENTO, 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 CUARTA.- 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".

LAS PARTES ACEPTAN QUE SI "EL INSTITUTO", CONSIDERA QUE "EL PRESTADOR" HA INCURRIDO EN ALGUNA DE LAS CAUSAS DE RESCISIÓN QUE SE CONSIGNAN EN ESTE INSTRUMENTO JURÍDICO, PODRÁ DECRETAR LA RESCISIÓN DEL MISMO QUE OPERARA 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 QUINTA.- 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".

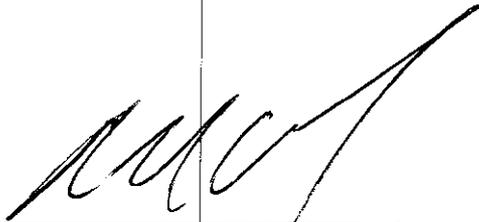
DÉCIMA SEXTA.- INTERPRETACIÓN, CUMPLIMIENTO Y EJECUCIÓN.- PARA TODO LO RELACIONADO CON LA INTERPRETACIÓN, CUMPLIMIENTO Y EJECUCIÓN DE LAS OBLIGACIONES DERIVADAS DEL PRESENTE CONTRATO, AMBAS PARTES SE SOMETEN A LA JURISDICCIÓN DE LOS TRIBUNALES COMPETENTES DE LA CIUDAD DE MÉXICO, RENUNCIANDO A CUALQUIER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



Handwritten signature and a black redaction box.

LAS PARTES MANIFIESTAN QUE ENTERADAS DEL CONTENIDO, EFECTOS Y FUERZA LEGAL DEL PRESENTE CONTRATO, LO RUBRICAN Y FIRMAN EN DOS TANTOS DE CONFORMIDAD, EN LA CIUDAD DE MÉXICO EL 01 DE JUNIO DEL DOS MIL DIECIOCHO.

POR "EL INSTITUTO"



LIC. MANUEL AGUILERA VITAL
DIRECTOR DE ASUNTOS JURÍDICOS



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

"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"



C. ADELINA ESPINOSA VARGAS
ADMINISTRADOR ÚNICO DE ASESORES Y CONSULTORES
PROFESIONALES STAR, S.A. DE C.V.



ÚLTIMA HOJA DEL CONTRATO DEL SERVICIO PARA DESARROLLAR LA DOCUMENTACIÓN PARA LLEVAR A CABO LA TRANSICIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (SGC) BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008 A LA NORMA ISO 9001:2015 EN LA OFICIALÍA DE PARTES DEL INSTITUTO DE VIVIENDA DE LA CIUDAD DE MÉXICO, QUE CELEBRAN POR UNA PARTE, EL INSTITUTO DE VIVIENDA DEL DISTRITO FEDERAL Y POR OTRA LA EMPRESA ASESORES Y CONSULTORES PROFESIONALES STAR, S.A. DE C.V.

ANEXO TÉCNICO

1. ALCANCE DEL PROYECTO

Desarrollar la documentación que permita realizar la transición del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) basado en la norma ISO 9001:2008 a la norma ISO 9001:2015 en la Oficialía de Partes del Instituto de Vivienda de la Ciudad de México en los siguientes procesos:

Proceso I	Recepción, priorización, captura y digitalización de documentos
Proceso II	Canalización, Respuesta y Digitalización
Proceso III	Evaluación y Seguimiento

1.2 Lugar de Realización.

Los trabajos se realizarán en las oficinas del Instituto de Vivienda de la Ciudad de México, ubicadas en Canela 660, planta baja, Colonia Granjas México, Delegación Iztacalco, en las Oficina de la Oficialía de Partes.

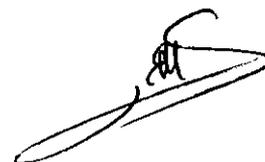
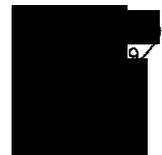
1.3 Áreas y Personal involucrado.

La empresa desarrollará el proyecto en la Oficialía de Partes, dependiente de la Coordinación de Planeación, Información y Evaluación, y se involucrarán en el desarrollo del SGC el Coordinador de Planeación, Información y Evaluación y mandos medios, así como el personal operativo que se designe de acuerdo a las necesidades.

2. OBJETIVOS

Para el cumplimiento del objetivo general como específico, la empresa se compromete a:

- Orientar sobre el desarrollo de la documentación que permita una correcta transición del **SGC OP** a la norma ISO 9001:2015 orientado a la mejora continua con enfoque al pensamiento basado en riesgos y la correcta definición del contexto de la organización, así como la oportuna atención y satisfacción de los solicitantes que ingresan sus peticiones a través de la ventanilla de la Oficialía de Partes del Instituto, apegándose a los procedimientos internos ya establecidos y de conformidad con la normatividad que para tal efecto existe.
- Proporcionar asesoría en el desarrollo de información documentada asociada al SGC que permita administrar, controlar evaluar y mejorar los procesos de la Oficialía de Partes.
- Promover un enfoque a procesos que permita implementar y mejorar la eficacia y eficiencia de la Oficina de la Oficialía de partes en cada una de sus actividades y la gestión de recursos, así

como alcanzar los resultados previstos de acuerdo a la política de calidad y planear apoyado en el pensamiento basado en riesgos, la correcta administración del sistema.

- Analizar y afinar los procedimientos constituidos para demostrar la operación y control eficaz de los procesos relacionados con las solicitudes asegurando que sean claros, aplicables y funcionales.
- Cumplir con los requisitos generales establecidos en la norma ISO 9001:2015 para documentar, mantener y conservar el SGC, mejorando continuamente su eficacia.

3. METODOLOGÍA

Para el desarrollo e implementación de **SGC**, la empresa asignará al menos a un consultor líder especializado en Sistemas de Gestión de la Calidad en ISO 9001:2015, mismo que será responsable de:

- Elaborar un plan estratégico de trabajo en conjunto con personal del Instituto.
- Realizar visitas programadas en las instalaciones del INVI, a efecto de recabar información a través de reuniones de trabajo para orientar en la generación de la información documentada que se requiere para administrar el SGC.
- Elaborar y proporcionar el material necesario para la preparación del personal en los aspectos requeridos por la Norma Internacional ISO 9001:2015.
- Documentar el proceso de Desarrollo de información documentada del **SGC** bajo la norma ISO 9001:2015.
- Coordinar y orientar en la realización de las actividades programadas en el plan de trabajo.
- En coordinación con el personal, definir el contexto de la organización, así como la identificación de los riesgos y oportunidades en los procesos que integran el **SGC**.

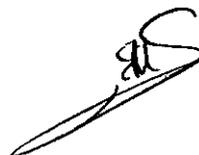
Para el desarrollo **SGC** y que éste a su vez se encuentre en condiciones de obtener la certificación en el estándar internacional ISO 9001:2015 ante las instancias competentes en la materia, se definen las siguientes etapas:

ETAPA 1	PLANEACION.
ETAPA 2	INFORMACION DOCUMENTADA Y SU DISPOSICIÓN.
ETAPA 3	SENSIBILIZACIÓN AL CAMBIO, INDUCCIÓN E INTERPRETACIÓN A LA NORMA ISO 9001:2015 DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD; TALLER SOBRE EL ANÁLISIS DE RIESGOS Y TALLER DE METODOLOGÍAS PARA ESTABLECER PLANES DE ACCIONES CORRECTIVAS Y ANÁLISIS DE CAUSA RAÍZ.
ETAPA 4	AUDITORÍA DOCUMENTAL DEL SGC, ACCIONES CORRECTIVAS, REVISIÓN GERENCIAL Y DESARROLLO DE ESTRATEGIAS DE IMPLEMENTACIÓN.

ETAPA 1

3.1 Planeación

Para el desarrollo de este punto la **empresa** deberá cumplir las siguientes etapas para realizar la transición el SGC:




3.1.1 Diagnóstico (GAP)

Por medio de un análisis GAP, la empresa realizará un diagnóstico inicial con el objeto de identificar el estado que guardan los procesos de la Oficialía de Partes frente a las exigencias del SGC identificando la brecha entre la situación actual y la requerida en la **norma ISO 9001:2015**.

La empresa desarrollará todas las actividades relacionadas con la definición de métodos, implantación de tareas, definición de tiempos, alineación de los objetivos y conveniencias para concretar e implementar los procesos a certificar en la **norma ISO 9001:2015**.

3.1.2 Plan Estratégico de trabajo.

La empresa en coordinación con personal del INVI involucrado en el proceso de certificación ISO 9001:2015, formulará y dará seguimiento a un cronograma de trabajo que tendrá además como finalidad de definir responsabilidades, fechas de cumplimiento e información documentada entregable de comprobación.

Dicho cronograma será entregado al INVI a través de la Coordinación de Planeación, Información y Evaluación, área que además designará a un responsable para que en su representación lleve el seguimiento a cada una de las etapas del proceso de transición.

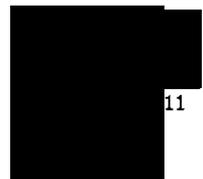
La Coordinación de Planeación, Información y Evaluación, evaluará periódicamente en conjunto con el Comité de Calidad las actividades y sus fechas de cumplimiento, y en caso que se requiera alguna modificación a las actividades del cronograma, el responsable designado por el titular de la Coordinación de Planeación, Información y Evaluación en conjunto con el Comité de calidad podrán reprogramar las actividades, sin que esto afecte el periodo de contratación del servicio.

3.1.3 Selección y asignación de responsabilidades

La empresa en acuerdo con la Coordinación de Planeación, Información y Evaluación, con el fin de asignar las responsabilidades, seleccionará e integrará un **Comité de Calidad** formado por personal clave de las áreas operativas y administrativas, los cuales serán responsables de mantener y conservar la información documentada y asegurar el correcto funcionamiento del SGC a través del desarrollo de las actividades plasmadas en cada uno de los procedimientos que integran el sistema, atendiendo también auditorías, revisiones por la Dirección y reuniones de seguimiento.

3.1.4 Identificación y análisis del contexto de la organización.

Durante esta fase la empresa en conjunto con el INVI identificará y analizará las partes interesadas y sus expectativas, implicadas en el SGC, para el eficaz seguimiento, la correcta atención y oportuna respuesta a las solicitudes ingresadas a través de la Oficialía de Partes del Instituto lo anterior, en sus tres procesos críticos, que son los siguientes:



3.1.5 Identificación y gestión de riesgos y oportunidades.

Con la finalidad de contar con una herramienta preventiva y abordando el pensamiento basado en riesgos, personal de la Oficialía de Partes en coordinación con el consultor, deberán de evaluar los riesgos y oportunidades y elaborar un plan para hacer frente a los riesgos y con ello poder alcanzar los objetivos establecidos en el SGC de manera eficaz.

3.1.6 Documentación entregable (Etapa 1):

La empresa proporcionará al INVI, una vez que haya concluido con la metodología antes descrita la siguiente información:

1	Diagnóstico (GAP) / reporte a nivel Dirección	Documento	Coordinación de Planeación, Información y Evaluación (Oficialía de Partes)
2	Plan estratégico de trabajo	Documento tipo GANT	Coordinación de Planeación, Información y Evaluación (Oficialía de Partes)
3	Nombramientos del personal del Comité de Calidad	Documento individual	Coordinación de Planeación, Información y Evaluación (Oficialía de Partes)
4	Análisis FODA	Documento	Coordinación de Planeación, Información y Evaluación (Oficialía de Partes)
5	Identificación y Análisis de Partes Interesadas	Documento	Coordinación de Planeación, Información y Evaluación (Oficialía de Partes)
6	Matriz de Gestión de Riesgos	Documento	Coordinación de Planeación, Información y Evaluación (Oficialía de Partes)

ETAPA 2

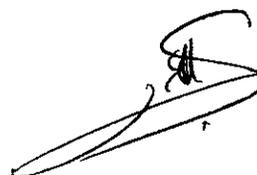
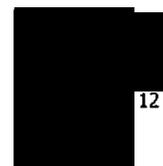
3.2 Información Documentada y su Disposición.

3.2.1 Se llevará a cabo la validación de información documentada existente de acuerdo a los requisitos que marca la Norma ISO 9001:2015, así como la verificación parcial de evidencia de su implementación, el avance programático del sistema y su continuidad, Auditorías internas, revisión por la Dirección y acciones correctivas.

En esta etapa la empresa desarrollará y/o actualizará la información documentada que requiera el Sistema de Gestión de Calidad, incluidos instrucciones de trabajo, minutas, evaluaciones de ambiente para la operación de los procesos, etc.

La documentación desarrollada tendrá entre otros objetivos los siguientes:

- Reforzar la difusión de la política de la calidad, objetivos de la calidad, el alcance del SGC y los procedimientos operativos necesarios.
- Proveer un control adecuado de los procesos y realizar un correcto seguimiento de cada uno de ellos para el cumplimiento de los objetivos.
- Proveer las bases documentales para las auditorías.

- Asegurar el ambiente necesario para la operación de los procesos.

3.2.2 Mapa de interacción de procesos y análisis de procesos asociados actualizado a la Norma ISO 9001:2015

El Mapa de interacción de procesos será adecuado a lo que requiere la norma ISO 9001:2015, y una vez identificados, jerarquizados y clasificados los procesos la empresa los representará gráficamente, de igual forma, el análisis de procesos será adecuado y actualizado, incluyendo en él la mejora continua que demanda la transición del SGC.

3.2.3 Evaluación de Ambiente para la Operación de los Procesos.

El comité de calidad con asesoría de la empresa consultora, definirá una evaluación que realizará el personal que integra la Oficina de la Oficialía de Partes para asegurar el Ambiente necesario para la operación de los procesos.

3.2.4 Documentación entregable (Etapa 2):

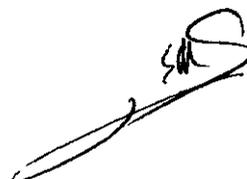
La empresa proporcionará al INVI, los siguientes entregables de acuerdo al anexo técnico:

7	Mapa de Interacción de Procesos	Documento	Coordinación de Planeación, Información y Evaluación (Oficialía de Partes).
8	Análisis de procesos	Documento	Coordinación de Planeación, Información y Evaluación (Oficialía de Partes)
9	Evaluación de Ambiente para la Operación de los Procesos.	Documentos	Coordinación de Planeación, Información y Evaluación (Oficialía de Partes)
10	Procedimientos y Formatos alineados a transición a la Norma ISO 9001:2015	Documentos	Coordinación de Planeación, Información y Evaluación (Oficialía de Partes)
11	Instructivo de trabajo	Documento	Coordinación de Planeación, Información y Evaluación (Oficialía de Partes)

ETAPA 3

3.3 Sensibilización, inducción e interpretación de la norma ISO 9001:2015 para personal operativo involucrado; taller sobre el Análisis de Riesgos y un Taller de metodologías para establecer planes de acciones correctivas y análisis de causa raíz.

La empresa coordinará la preparación de los cursos de Sensibilización al cambio, inducción e interpretación a la Norma ISO 9001:2015 del sistema de Gestión de Calidad (hasta 50 personas del personal operativo); taller sobre el Análisis de Riesgos (hasta para 25 personas) y Taller de metodologías para establecer planes de acciones correctivas y análisis de causa raíz. (Hasta para 25 personas).




3.3.1 Sensibilización, inducción e interpretación a la Norma ISO 9001:2015 del sistema de Gestión de Calidad para el Personal Operativo

La empresa consultora preparará el tema Sensibilización, inducción e interpretación a la Norma ISO 9001:2015 del sistema de Gestión de Calidad para todo el personal involucrado en los procesos de la Oficialía de Partes, 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 organización y en su vida personal.
- Explicar de la estructura y fundamentación de la Norma ISO 9001:2015, del objetivo y alcance de las cláusulas de dicha norma y de la manera de adecuar el sistema de calidad a sus requerimientos, así como de cómo generar compromiso con el sistema de gestión de calidad dentro del Instituto.

3.3.2 Taller sobre el Análisis de Riesgos

La empresa de consultoría impartirá el taller sobre el Análisis de Riesgos, con los siguientes objetivos:

- Comprender la importancia de gestionar los riesgos.
- Contar con una preparación mayor y con ello facilitar el alcance de los objetivos identificados en el sistema de gestión.
- Realizar un análisis efectivo de los riesgos y su tratamiento.

3.3.3 Taller de metodologías para establecer planes de acciones correctivas y análisis de causa raíz.

La empresa de consultoría impartirá taller de metodologías para establecer planes de acciones correctivas y análisis de causa raíz con los siguientes objetivos:

- Mejorar la metodología para la generación efectiva de acciones correctivas.
- Analizar los factores y causas que generan una posible No conformidad para prevenir su recurrencia.
- Documentar de manera efectiva la Acción correctiva.
- Implementar las acciones eficazmente para subsanar la No conformidad.
- Realizar una verificación y seguimiento oportuno de la atención a las observaciones y/o No conformidades

3.3.4 Documentación Entregable (Etapa 3)

La empresa proporcionará al INVI, una vez que haya concluido con el proceso de capacitación (a más tardar 5 días hábiles posteriores a la emisión del curso/taller), lo siguiente:

12	CURSO DE INDUCCIÓN AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN BASE A LA NORMA ISO 9001:2015	Constancia de participación emitida por la empresa y el Instituto de Vivienda de la CDMX	Recepción individual
----	---	--	----------------------

13	TALLER SOBRE EL ANÁLISIS DE RIESGOS.	Constancia de participación emitida por la empresa.	Recepción individual
14	TALLER DE METODOLOGÍAS PARA ESTABLECER PLANES DE ACCIONES CORRECTIVAS Y ANÁLISIS DE CAUSA RAÍZ.	Constancia de participación emitida por la empresa.	Recepción individual

ETAPA 4

3.4 Auditoría documental del SGCOP, acciones correctivas, revisión gerencial y plan estratégico de implementación.

A través de la auditoría documental se realizará la verificación de que la documentación generada para el SGC cumple con los requisitos planteados en la norma internacional ISO 9001:2015.

Las actividades que la empresa llevará a cabo al realizar la auditoría documental serán las siguientes:

- Documentación de auditoría. La auditoría será un proceso documentado y, por lo tanto, la empresa presentará una lista de verificación en la que se señalarán los hallazgos.
- Acciones correctivas. A partir de las no conformidades o incumplimientos detectados en la auditoría, se emprenderán acciones correctivas en conjunto con el personal de la Coordinación de Planeación, Información y Evaluación (Oficialía de Partes) designado para eliminar las causas de las no conformidades detectadas.

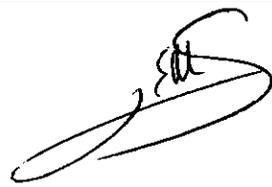
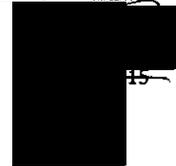
3.4.1 Estrategias de implementación.

Una vez que la documentación ha sido desarrollada y aprobada, las estrategias serán desarrolladas y difundidas con el personal involucrado de la Coordinación de Planeación, Información y Evaluación (Oficialía de Partes) y los enlaces correspondientes para su aplicación a fin de generar la evidencia documental (registros).

3.4.2 Documentación Entregable (Etapa 4):

La empresa deberá proporcionar al INVI, una vez que haya concluido con la auditoría documental, lo siguiente:

15	Informe final de Auditoría Documental	Documento	Coordinación de Planeación, Información y Evaluación
16	Planes de acción asociados a los hallazgos y observaciones de la Auditoría	Documento	Coordinación de Planeación, Información y Evaluación
17	Carta de observaciones y recomendaciones derivadas de los planes de acciones correctivas.	Documento	Coordinación de Planeación, Información y Evaluación
18	Minuta de acuerdos y compromisos derivados de la Revisión Gerencial	Documento	Coordinación de Planeación, Información y Evaluación
19	Estrategias de implementación del SGCOP ISO 9001:2015	Documento	Coordinación de Planeación, Información y Evaluación

4. TIEMPO

El desarrollo del proyecto será del 01 de junio al 31 de agosto de 2018, con los siguientes periodos de tiempo para cada etapa, los cuales podrán ser modificados como parte del desarrollo del proyecto en los términos del punto 3.1.2 Plan estratégico de Trabajo.

ETAPA	DESCRIPCION	PERIODO DE TIEMPO
ETAPA 1	PLANEACION.	DEL 01 DE JUNIO AL 15 DE JULIO DE 2018
ETAPA 2	DOCUMENTACION Y DISPONIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN	DEL 15 JULIO AL 31 DE AGOSTO DE 2018
ETAPA 3	CURSO DE INDUCCIÓN AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN BASE A LA NORMA ISO 9001:2015; TALLER SOBRE EL ANÁLISIS DE RIESGOS; TALLER DE METODOLOGÍAS PARA ESTABLECER PLANES DE ACCIONES CORRECTIVAS Y ANÁLISIS DE CAUSA RAÍZ.	DEL 01 DE JUNIO AL 31 DE AGOSTO DE 2018
ETAPA 4	AUDITORÍA DOCUMENTAL DEL SGC, ACCIONES CORRECTIVAS, REVISIÓN GERENCIAL Y PLAN ESTRATÉGICO DE IMPLEMENTACIÓN.	DEL 20 AL 31 DE AGOSTO DE 2018

5. PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA TÉCNICA

La propuesta técnica se deberá presentar en un documento de Word en formato horizontal de la siguiente manera:

Inciso	Descripción	Elementos probatorios del cumplimiento
....
3.2.2 Mapa de procesos.	El Mapa de interacción de procesos será adecuado a lo que requiere la norma ISO 9001:2015, y una vez identificados, jerarquizados y clasificados los procesos la empresa los representará gráficamente, de igual forma, el análisis de procesos será adecuado y actualizado, incluyendo en él la mejora continua que demanda la transición del SGC.	El consultor de la [... nombre de la empresa...] representará gráficamente en [Programa en donde se presentarán los diagramas...] todos y cada uno de los procesos adecuado y actualizado, incluyendo en él, la mejora continua que demanda la transición del SGC
....

Nota: Los puntos suspensivos indican la presencia de información.



6. COTIZACIÓN Y FORMA DE PAGO

a. COTIZACIÓN

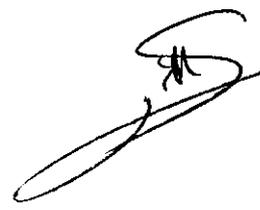
Se deberá cotizar los servicios de la siguiente forma:

Cantidad	Concepto	Costo unitario	Importe
1	Servicio de consultoría para la transición del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) basado en la norma ISO 9001:2015 en la Coordinación de Planeación, Información y Evaluación del Instituto de Vivienda de la Ciudad de México para los procesos de Recepción, priorización, captura y digitalización de documentos; Canalización, Respuesta y su Digitalización y Evaluación y Seguimiento, que incluye la preparación en los temas de: Sensibilización al cambio, inducción e interpretación a la norma ISO 9001:2015 del Sistema de Gestión de Calidad; Taller sobre el análisis de riesgos y Taller de metodologías para establecer planes de acciones correctivas y análisis de causa raíz.	\$	\$
		Subtotal	\$
		IVA	\$
		Total	\$

6.2 FORMA DE PAGO

Los pagos se realizarán de acuerdo a los entregables establecidos en cada una de las etapas descritas en el numeral "3" del presente anexo de la siguiente manera:

Etapa	Nombre	Forma de pago
ETAPA 1	PLANEACION	Se pagará un 25% del total cotizado por concepto de Consultoría al concluir la etapa 1 con la validación de los entregables definidos para ésta etapa. (numeral 3.1.6)
ETAPA 2	INFORMACIÓN DOCUMENTADA Y SU DISPONIBILIDAD.	Se pagará 25% del total cotizado por concepto de Consultoría al concluir la etapa 2 con la validación de los entregables definidos para ésta etapa. (numeral 3.2.4)
ETAPA 3	SENSIBILIZACIÓN AL CAMBIO, INDUCCIÓN E INTERPRETACIÓN A LA NORMA ISO 9001:2015 DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD; Y CURSO TALLER SOBRE EL ANÁLISIS DE RIESGOS Y TALLER DE METODOLOGÍAS PARA ESTABLECER PLANES DE ACCIONES CORRECTIVAS Y ANÁLISIS DE CAUSA RAÍZ.	Se pagará 25% del total cotizado por concepto de Consultoría al concluir la etapa 3 con la validación de los entregables definidos para ésta etapa. (numeral 3.3.4)
ETAPA 4	AUDITORIA DOCUMENTAL DEL SGC, ACCIONES CORRECTIVAS, REVISIÓN GERENCIAL Y DESARROLLO DE ESTRATEGIAS DE IMPLEMENTACIÓN.	Se pagará un 25% del total cotizado por concepto de Consultoría al concluir la etapa 4 con la validación de los entregables definidos para ésta etapa. (numeral 3.4.2)




PENAS CONVENCIONALES

No.	Situación sujeta a penalización	Pena convencional
1	Atraso en los entregables de la etapa 1.	Una pena convencional equivalente al 0.8%, I.V.A. incluido, 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 rescisión del contrato.
2	Atraso en los entregables de la etapa 2.	Una pena convencional equivalente al 0.8%, I.V.A. incluido, por cada día de retraso que transcurra en el cumplimiento de la realización del servicio de consultoría en la etapa 2, 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 rescisión del contrato.
3	Atraso en los entregables de la etapa 3.	Una pena convencional equivalente al 0.8%, I.V.A. incluido, por cada día de retraso que transcurra en el cumplimiento de la realización del servicio de consultoría en la etapa 3, 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 rescisión del contrato.
4	Atraso en los entregables de la etapa 4.	Una pena convencional equivalente al 0.8%, I.V.A. incluido, por cada día de retraso que transcurra en el cumplimiento de la realización del servicio de consultoría en la etapa 4, 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 rescisión del contrato.

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 de la Ciudad de México, 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.

O.P.: Siglas de la Oficialía de Partes, oficina encargada de recibir las solicitudes al Director General del Instituto de Vivienda de la CDMX, las cuales son revisadas, priorizadas, capturadas, digitalizadas y turnadas a las áreas pertinentes para su atención.

SGC-OP: Siglas de Sistema de Gestión de Calidad de la Oficialía de Partes; sistema en el cual se llevará a cabo la transición de la norma ISO 9001:2018 e implementado bajo la norma ISO 9001:2015, 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.



A handwritten signature in black ink, consisting of a stylized, cursive script.