CONTRATO ABIERTO PARA EL **CURSO TALLER "CALIDAD Y HUMANIZACIÓN EN LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN A LA SALUD"**, EN ADELANTE **"LOS SERVICIOS"**, QUE CELEBRAN, POR UNA PARTE, EL HOSPITAL REGIONAL DE ALTA ESPECIALIDAD DE IXTAPALUCA, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ EL **"HRAEI"**, REPRESENTADO EN ESTE ACTO POR **EL LIC. OCTAVIO OLIVARES HERNÁNDEZ, DIRECTOR DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS**, ASISTIDO POR EL **LIC. HUGO FRANCISCO ROSAS CUEVAS, SUBDIRECTOR DE RECURSOS HUMANOS, COMO ÁREA REQUIRENTE Y ADMINISTRADOR DEL CONTRATO**; Y EL **LIC. JESÚS ANTONIO ALCARAZ GRANADOS, SUBDIRECTOR DE RECURSOS MATERIALES**, Y POR LA OTRA LA EMPRESA **GET QUIALITY, S.A. DE C.V.**, QUE EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ EL **"PROVEEDOR"**, REPRESENTADO EN ESTE ACTO POR LA **C. ALMA PATRICIA CÁLIZ MORALES**, EN SU CARÁCTER DE APODERADO LEGAL, EN ADELANTE EL **"REPRESENTANTE LEGAL"**, Y A QUIENES CONJUNTAMENTE Y EN LO SUCESIVO SE LES DENOMINARÁ **"LAS PARTES"**, MISMAS QUE MANIFIESTAN FORMALIZAR EL PRESENTE CONTRATO AL TENOR DE LOS SIGUIENTES ANTECEDENTES, DECLARACIONES Y CLÁUSULAS:

## ANTECEDENTES

Que la misión de la Secretaría de Salud es contribuir a un desarrollo humano justo, incluyente y sustentable, mediante la promoción de la salud como objetivo social compartido y el acceso universal a servicios integrales y de alta calidad que satisfagan las necesidades y respondan a las expectativas de la población, para lo cual se auxiliará, entre otros del organismo descentralizado de la Administración Pública Federal, Hospital Regional de Alta Especialidad de Ixtapaluca, cuyo objetivo es proveer servicios médicos de alta especialidad con enfoque regional a través de unidades encargadas de la prestación de servicios médicos sustantivos, agrupando las actividades propias de la medicina especializada, cirugía, bienes paramédicos, de enseñanza, investigación y demás; para lo cual, mediante el presente instrumento legal formaliza la contratación del servicio de capacitación para impartir el Curso Taller "Calidad y Humanización en los Servicios de Atención a la Salud", con el objeto permitir al personal médico y de enfermería manejar herramientas prácticas para mejorar la orientación y atención a la persona, así como, el desarrollo de habilidades para lograr una integración y comunicación de trabajo en equipo con una actitud de cooperación y apertura para el bien común, con un enfoque de sistematización y principios de servicio para lograr la más alta satisfacción del paciente.

## DECLARACIONES

**I.** El **"HRAEI"** declara a través de sus representantes, que:

**I.1.** El Hospital Regional de Alta Especialidad de Ixtapaluca, es un organismo descentralizado de la Administración Pública Federal, sectorizado a la Secretaría de Salud, con personalidad jurídica y patrimonio propios y que tendrá por objeto proveer servicios médicos de alta especialidad con enfoque regional, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 1 del Decreto por el que se crea el Hospital Regional de Alta Especialidad de Ixtapaluca, en términos de lo establecido en los artículos 90 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 1°, párrafo

tercero y 45 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal y 14, fracción II, de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales.

I.2. El Director de Administración y Finanzas dependiente de la Dirección General del Hospital Regional de Alta Especialidad de Ixtapaluca tiene facultades para celebra el presente contrato de conformidad con lo señalado en el artículo 35, fracciones XII, XVIII y XIX del Estatuto Orgánico del Hospital Regional de Alta Especialidad de Ixtapaluca, así como el numeral 2.1.6 de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del **"HRAEI"**.

I.3. El Lic. Hugo Francisco Rosas Cuevas, Subdirector de Recursos Humanos, adscrito a la Dirección de Administración y Finanzas del Hospital Regional de Alta Especialidad de Ixtapaluca, o quien ocupe dicho cargo, será el servidor público responsable de administrar y vigilar el cumplimiento del presente contrato y su **"ANEXO ÚNICO"** en su calidad de **ADMINISTRADOR DEL CONTRATO**, de conformidad con lo señalado en el artículo 84 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público o a través del servidor público que se designe para tal efecto.

I.4. Que la adjudicación del presente contrato se llevó a cabo a través del procedimiento de adjudicación directa, en términos de lo dispuesto por los artículos 25 primer párrafo, 26 fracción III, 42 y 47 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 85 de su reglamento, de conformidad con el oficio de adjudicación número SRM/HRAEI/0428/2019, de fecha 02 de mayo de 2019, suscrito por el Subdirector de Recursos Materiales del HRAEI por lo que, el procedimiento de contratación, la solicitud de cotización, la cotización presentada por el **"PROVEEDOR"**, la investigación de mercado, el resultado de la evaluación técnica y económica, el presente contrato y su **"ANEXO ÚNICO"**, son los instrumentos que vinculan y determinan los derechos y obligaciones en la presente contratación.

I.5. Para cubrir sus necesidades, el **"HRAEI"** observando las medidas de austeridad y disciplina del gasto de la Administración Pública Federal, contrata **"LOS SERVICIOS"** con las características, especificaciones y términos contenidos en el presente instrumento legal y en su **"ANEXO ÚNICO"** que forma parte del mismo, el cual es aprobado y firmado por el **"PROVEEDOR"** y por el **ADMINISTRADOR DEL CONTRATO**, quien por virtud del presente contrato verificará que la prestación de los mismos, se realice conforme a las características y condiciones pactadas en este contrato.

I.6. El **"HRAEI"** cuenta con la autorización presupuestaria para cubrir las obligaciones derivadas del presente contrato a través del oficio número **SRF/HRAEI/SP-041/2019** del 11 de abril de 2019, emitido por la Subdirección de Recursos Financieros, que refiere la partida presupuestal **33401 "Servicios para capacitación a servidores públicos"**, del Clasificador por Objeto del Gasto para la Administración Pública Federal.

I.7. El Registro Federal de Contribuyentes del **"HRAEI"** es: **HRA120609DQ4** y su domicilio fiscal es el ubicado en Carretera Federal México-Puebla Km. 34.5, Colonia Zoquiapan, Ixtapaluca, Estado de México, código postal 56530.

II. El **"PROVEEDOR"** declara bajo protesta de decir verdad a través de su **"REPRESENTANTE LEGAL"**, que:

**II.1** Es una Sociedad legalmente constituida conforme a las leyes mexicanas, con una duración de 99 años y con domicilio en la Ciudad de México, acreditando la constitución del **"GET QUALITY S.A. DE C.V."** con el testimonio de la escritura pública número [redacted] de fecha [redacted] otorgada ante la fe del Licenciado Jorge Alfredo Domínguez Martínez, Notario Público número 140 de la Ciudad de México, instrumento que quedó inscrito en el Registro Público de la Propiedad y de Comercio del Distrito Federal, bajo el folio mercantil número [redacted], del [redacted]

**II.2** Su **"REPRESENTANTE LEGAL"**, se identifica con Credencial para votar expedida por el Instituto Federal Electoral número [redacted] y acredita la personalidad con la que se ostenta, mediante escritura pública número [redacted] de fecha [redacted], otorgada ante la fe del Licenciado Jorge Alfredo Domínguez Martínez, Notario Público número 140 de la Ciudad de México, instrumento que quedó inscrito en el Registro Público de la Propiedad y de Comercio del Distrito Federal, bajo el folio mercantil número [redacted] del [redacted] y manifiesta que las facultades que le fueron conferidas, no le han sido modificadas, limitadas o en forma alguna revocadas, surtiendo plenos efectos para la celebración del presente contrato, por lo que el **"PROVEEDOR"** notificará por escrito al **"HRAEI"** cualquier cambio de representante legal, apoderado y/o denominación o razón social, cualquier fusión o escisión que llegare a presentar la sociedad; dicha notificación, deberá efectuarse dentro del plazo de 5 (cinco) días hábiles, contados a partir del día siguiente al que se lleve a cabo el supuesto correspondiente, proporcionando la documentación correspondiente.

**II.3** Se encuentra debidamente registrado ante la Secretaría de Hacienda y Crédito Público con clave de Registro Federal de Contribuyentes: **GQU1512098T6**.

**II.4** Cuenta con capacidad de respuesta inmediata, recursos técnicos, financieros, organización administrativa, personal calificado, equipo e instalaciones adecuadas; así como con capacidad jurídica y operativa, y las condiciones apropiadas para el cumplimiento del presente contrato y su **"ANEXO ÚNICO"**, debiendo responder ante el **"HRAEI"** por cualquier reclamación en materia laboral efectuada por personal del **"PROVEEDOR"**, con motivo del suministro de **"LOS SERVICIOS"** pactado en el presente contrato.

**II.5** Formaliza este contrato con la seguridad de no encontrarse en alguno de los supuestos previstos en los artículos 50 y 60 antepenúltimo párrafo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

**II.6** Para los efectos de lo previsto en el artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación, ha presentado la opinión favorable emitida por el Servicio de Administración Tributaria respecto del cumplimiento de sus obligaciones fiscales conforme lo dispone la Regla 2.1.31 de la Resolución Miscelánea Fiscal para 2018.

**II.7** Es de nacionalidad mexicana y conviene que para el caso de llegar a cambiarla, se seguirá considerando como mexicana por cuanto a este contrato se refiere, por lo que no invocará la

| NOMBRE DEL ÁREA | IDENTIFICACIÓN DEL DOCUMENTO | PARTES O SECCIONES CLASIFICADAS | FUNDAMENTO LEGAL | FIRMA DEL TITULAR DEL ÁREA | FECHA Y NÚMERO DEL ACTA DE LA SESIÓN DEL COMITÉ DONDE SE APROBÓ LA VERSIÓN PÚBLICA |
|---|---|---|---|---|---|
| DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS / SUBDIRECCIÓN DE RECURSOS MATERIALES | CONTRATO NÚMERO HRAEI-AD-030-2019 | Se omite de la página 3 de la declaración II.1, el Número, Fecha, Folio Mercantil y Fecha de Inscripción en el Registro Público del Acta Constitutiva. De la declaración II.2 Número, Fecha, Folio Mercantil y Fecha de Inscripción en el Registro Público de la Escritura del Otorgamiento de Poderes, así como los datos de su Credencial de Elector del Representante Legal. | Artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Artículo 113, Fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Artículos 1, 2, Fracciones IV, V y VI y 3 , Fracción IX de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, Trigésimo Octavo, Fracción I de los Lineamientos Generales en Materia de Clasificación y Desclasificación de la Información, así como para la Elaboración de Versiones Públicas. | | 5ª Sesión Extraordinaria del Comité de Transparencia, celebrada el día 22 de agosto de 2019, con el acuerdo CT-HRAEI-E-5-011-2019 |

protección de ningún gobierno extranjero, bajo pena de perder en beneficio de la Nación Mexicana, todo derecho derivado del presente contrato.

**II.8** Conoce y se sujeta plenamente a lo estipulado en el presente contrato y su **"ANEXO ÚNICO"**, el cual una vez firmado, forma parte integrante del mismo y se tiene aquí por reproducido como si a la letra se insertase.

**II.9** Para todos los fines y efectos legales derivados del presente contrato y su **"ANEXO ÚNICO"** señala como su domicilio el ubicado Av. Marina Nacional, Número 60, Interior 1710, Colonia Tacuba, Alcaldía Miguel Hidalgo, Código Postal 11410, Ciudad de México, obligándose a notificar al **"HRAEI"** por escrito, cualquier cambio en su domicilio, número telefónico, fax y/o correo electrónico, dentro de los 15 (quince) días naturales siguientes a que se realice el cambio.

**III. "LAS PARTES"** manifiestan que:

**III.1** Se reconocen mutuamente la personalidad con que se ostentan;

**III.2** Saben y conocen que la Secretaría de la Función Pública en el ejercicio de sus facultades, podrá realizar las visitas e inspecciones que estime pertinentes a las entidades que realicen adquisiciones, arrendamientos y servicios, e igualmente podrá solicitar a los servidores públicos del **"HRAEI"** y al **"PROVEEDOR"** todos los datos e informes relacionados con los actos de que se trate. Asimismo, que conforme al artículo 107 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, la Secretaría de la Función Pública y el Órgano Interno de Control en el **"HRAEI"**, con motivo de las auditorias, visitas o inspecciones que practiquen, podrán solicitar al **"PROVEEDOR"** información y/o documentación relacionada con el presente Contrato, por lo que este último deberá proporcionar la información que en su momento le sea requerida;

**III.3** Los instrumentos derivados del procedimiento de contratación señalados en la Declaración **I.4**, la solicitud de cotización, la cotización presentada por el **"PROVEEDOR"**, el presente contrato y su **"ANEXO ÚNICO"**, son los instrumentos que vinculan y determinan los derechos y obligaciones en la presente contratación.

**III.4** Todas las notificaciones que deban realizarse con motivo del presente contrato, deberán hacerse por escrito, mediante entrega directa con acuse de recibo, fax o correo electrónico o vía correo certificado con acuse de recibo y/o porte pagado a los domicilios indicados en las anteriores declaraciones. Las notificaciones se considerarán entregadas en la fecha que aparece en el recibo de confirmación de entrega del correo, o en la confirmación de entrega del servicio de mensajería, fax o correo electrónico.

**III.5** En caso de discrepancia entre la Solicitud de Cotización, el oficio de adjudicación y el presente Contrato y su **"ANEXO ÚNICO"**, prevalecerá lo establecido en la Solicitud de Cotización y el Oficio de Adjudicación.

Expuesto lo anterior, **"LAS PARTES"** sujetan su compromiso a la forma y términos que se establecen en las siguientes:

## CLÁUSULAS

**OBJETO DEL CONTRATO**

**PRIMERA.-** El objeto del presente Instrumento legal es la **CONTRATACIÓN DE CURSO TALLER "CALIDAD Y HUMANIZACIÓN EN LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN A LA SALUD"**, señalado en este contrato como **"LOS SERVICIOS"**, en los términos y condiciones que se describen en el mismo y en su **"ANEXO ÚNICO"**.

**MONTO, FORMA Y LUGAR DE PAGO**

**SEGUNDA.-** El **"HRAEI"** por ser este un contrato abierto, cubrirá al **"PROVEEDOR"**, un monto mínimo de **$22,040.00 (VEINTIDOS MIL CUARENTA PESOS 00/100 M.N.)** y hasta un monto máximo de **$55,100.00 (CINCUENTA Y CINCO MIL CIEN PESOS 00/100 M.N.)** incluido el Impuesto al Valor Agregado, como contraprestación por **"LOS SERVICIOS"** efectivamente suministrados, a entera satisfacción del **ADMINISTRADOR DEL CONTRATO**, en los términos del presente instrumento legal y bajo las condiciones, cantidades y fechas establecidas en el **"ANEXO ÚNICO"** del presente contrato, el cual firmado por las partes, forma parte integrante del presente contrato, de conformidad con la siguiente distribución estimada y los consumos que efectivamente se realicen.

Las especificaciones de **"LOS SERVICIOS"** así como los montos a pagar por la prestación de este contrato, serán los señalados en el **"ANEXO ÚNICO"**, y se mantendrán sin cambio durante su vigencia y hasta el total suministro de **"LOS SERVICIOS"** y compensarán al **"PROVEEDOR"** por todos los gastos en que incurra para el suministro de **"LOS SERVICIOS"**, por lo que el **"PROVEEDOR"** no podrá exigir mayor retribución por ningún otro concepto durante la vigencia del presente contrato.

Los precios unitarios de **"LOS SERVICIOS"** son los señalados en el **"ANEXO ÚNICO"** y serán fijos durante la vigencia del presente contrato.

El pago se realizará en moneda nacional, una vez aceptados **"LOS SERVICIOS"** a entera satisfacción del **ADMINISTRADOR DEL CONTRATO**, dentro de los veinte (20) días naturales posteriores a la entrega de la(s) factura(s) previa prestación y aceptación de **"LOS SERVICIOS"**.

El pago se efectuará a través de la Subdirección de Recursos Financieros, mediante transferencia electrónica. Lo anterior, de conformidad con lo establecido en el artículo 51 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público. El pago quedará condicionado, proporcionalmente, al pago que el **"PROVEEDOR"** deba efectuar por concepto de penas convencionales por atraso. En el supuesto de que sea rescindido el contrato, no procederá el cobro de dicha pena, ni la contabilización de la misma para hacer efectiva la garantía de cumplimiento.

La recepción, revisión y aceptación de la factura y documentación para trámite de pago, se realizará en las oficinas del **"HRAEI"**, en la Subdirección de Recursos Materiales adscrita a la Dirección de Administración y Finanzas, ubicada en Carretera Federal México-Puebla Km. 34.5, edificio "B" 3er piso, colonia Zoquiapan, Ixtapaluca, Estado de México, código postal 56530.

La factura deberá contener los siguientes datos fiscales: Hospital Regional de Alta Especialidad de Ixtapaluca, Registro Federal de Contribuyentes: HRA120609DQ4, domicilio en Carretera Federal México-Puebla Km. 34.5, Zoquiapan, Ixtapaluca, código postal 56530, Estado de México.

En caso, de que las facturas entregadas por el **"PROVEEDOR"**, presenten errores o deficiencias, la Subdirección de Recursos Materiales, dentro de los tres días hábiles siguientes al de su recepción, indicará por escrito al **"PROVEEDOR"** las deficiencias que deberá corregir, el periodo que transcurra a partir de la entrega del citado escrito y hasta que el **"PROVEEDOR"** presente las correcciones, no se computara para efectos de realizar el pago.

Tratándose de pagos en exceso que haya recibido el **"PROVEEDOR"**, éste deberá reintegrar las cantidades pagadas en exceso más los intereses correspondientes, conforme a la tasa que será igual a la establecida por la Ley de Ingresos de la Federación, como si se tratara del supuesto de prórroga para el pago de créditos fiscales. Los cargos se calcularán sobre las cantidades pagadas en exceso en cada caso y se computarán por días naturales, contados a partir de la fecha de pago hasta la fecha en que se pongan efectivamente las cantidades a disposición del **"HRAEI"** de conformidad con el artículo 51, párrafo tercero, de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

**VIGENCIA**

**TERCERA.- "LAS PARTES"** acuerdan que la vigencia del presente contrato es a partir del 13 de mayo de 2019 y hasta el 28 de junio de 2019, debiendo de concluirse la misma, precisamente el día señalado, sin necesidad de comunicado alguno o resolución en tal sentido, salvo que antes se agote el monto total del presente contrato, lo que suceda primero.

**OBLIGACIONES DEL "PROVEEDOR"**

**CUARTA.-** El **"PROVEEDOR"** se obliga de manera enunciativa más no limitativa de conformidad con lo siguiente:

I. Garantiza que **"LOS SERVICIOS"**, serán otorgados apegándose a las características y condiciones señaladas en el **"ANEXO ÚNICO"** de este contrato, a entera satisfacción del **"HRAEI"**, en los términos, en los lugares, en las condiciones y dentro del período establecido para la prestación de **"LOS SERVICIOS"**, por lo que será el único responsable por el cumplimiento y calidad de los mismos.

II. Responderá de la totalidad de los daños y/o perjuicios causados a los bienes y/o personal del **"HRAEI"** y a terceros, durante y con motivo de la prestación de **"LOS SERVICIOS"**.

III. Los impuestos y derechos locales y federales que se generen con motivo de la entrega de **"LOS SERVICIOS"** objeto del presente contrato, serán cubiertos por el **"PROVEEDOR"**; el **"HRAEI"** pagará únicamente el Impuesto al Valor Agregado, cuando así corresponda.

IV. No podrá ceder los derechos y obligaciones en forma parcial ni total a favor de cualquier otra persona física o moral, con excepción de los derechos de cobro, en cuyo caso se deberá contar con la conformidad previa y por escrito del **ADMINISTRADOR DEL CONTRATO**.

Para efectos de lo anterior, el **"PROVEEDOR"** entregará al **ADMINISTRADOR DEL CONTRATO**, la solicitud y el documento legal que formalice la transferencia de derechos de cobro, celebrado entre el **"PROVEEDOR"** y la persona física o moral a quien se le cederán dichos derechos, así como la documentación que para tal efecto requiera el **"HRAEI"**. El **ADMINISTRADOR DEL CONTRATO** gestionará se trámite el pago a la persona física o moral a quien le fue transferido el derecho de cobro referido.

Para el caso del Programa de Cadenas Productivas de Nacional Financiera, S.N.C., Institución de Banca de Desarrollo, el **"HRAEI"** manifiesta su consentimiento al **"PROVEEDOR"**, para que éste ceda sus derechos de cobro a favor de un intermediario financiero mediante operaciones de factoraje o descuento electrónico en cadenas productivas, en términos del numeral 10 de las Disposiciones Generales a las que deberán sujetarse las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal para su incorporación al Programa de Cadenas Productivas de Nacional Financiera S.N.C., Institución de Banca de Desarrollo.

**V.** Mantendrá estricta confidencialidad sobre la información a la que tenga acceso durante y con motivo de la prestación de **"LOS SERVICIOS"**, misma que no podrá ser divulgada, responsabilizándose, en su caso, del mal uso o uso no autorizado que de ella se haga aún después de la terminación del presente contrato.

El **"PROVEEDOR"**, se obliga a no divulgar ni utilizar la información que conozca en el desarrollo y cumplimiento de este contrato.

Reconoce que por la firma del presente contrato y su **"ANEXO ÚNICO"** no adquiere derecho alguno sobre los derechos de propiedad industrial e intelectual del **"HRAEI"**, sin que esto constituya limitación alguna. El **"HRAEI"** en ningún caso será responsable por violaciones de derechos de propiedad industrial o derechos de autor cometidos por el **"PROVEEDOR"**. En caso de que el **"PROVEEDOR"** viole algún derecho de los antes especificados, se obliga a indemnizar y sacar en paz y a salvo al **"HRAEI"** de cualquier controversia o demanda que surja al respecto.

El **"HRAEI"** dará aviso a las autoridades competentes y al **"PROVEEDOR"**, en un plazo máximo de 3 (tres) días hábiles a partir de la fecha de recepción de la notificación de la violación.

En el caso de encontrarse en litigio como consecuencia de lo anterior, el **"PROVEEDOR"** no podrá continuar prestando **"LOS SERVICIOS"**, por lo que el **"HRAEI"** podrá dar por rescindido el presente contrato.

El **"PROVEEDOR"** obtendrá de terceros todos los derechos y todas las licencias que sean necesarias para la prestación de **"LOS SERVICIOS"** y otorgará al **"HRAEI"** o hará que un tercero propietario de la tecnología otorgue al **"HRAEI"**, sin cargo adicional, las licencias y sublicencias necesarias para que éste último y sus representantes autorizados (incluidos los terceros suministradores de **"LOS SERVICIOS"**, usen o reciban el beneficio del uso, por parte del **"PROVEEDOR"**, de esta tecnología en relación con **"LOS SERVICIOS"**.

De igual forma, el **"PROVEEDOR"** no podrá hacer uso de cualquier tipo de publicidad, incluyendo el nombre del **"HRAEI"**, sus marcas, diseños, o cualquier material de propiedad industrial o intelectual de ésta.

Todos los reportes e informes, que se deriven de la prestación de **"LOS SERVICIOS"** quedarán en beneficio del **"HRAEI"**, ya sea en propiedad o bajo la titularidad de los derechos que se deriven de éstos, por lo que el **"PROVEEDOR"** en ningún momento podrá hacer uso de los mismos, ni proporcionarlos y/o comercializarlos a favor de terceros.

**VI.** Asume toda la responsabilidad por las erogaciones y gastos directos e indirectos realizados, pago a su personal, adquisición de equipo y utensilios de trabajo, amortizaciones, mantenimientos, viáticos, uniformes de trabajo de su personal, primas y seguros, impuestos y cualquier otro concepto que se genere con motivo del cumplimiento del objeto del presente contrato, mismos que serán exclusivamente a su cargo.

**VII.** Queda expresamente estipulado que el personal que utilice el **"PROVEEDOR"** para el cumplimiento de cualquiera de las obligaciones emanadas de este instrumento, estará bajo la responsabilidad única y directa de éste y por lo tanto, en ningún momento se considerará al **"HRAEI"** como patrón sustituto o solidario, ni tampoco al **"PROVEEDOR"** como intermediario, por lo que el **"HRAEI"** no tendrá relación alguna de carácter laboral con dicho personal y consecuentemente queda liberado de cualquier responsabilidad laboral, fiscal o en materia de seguridad social, obligándose el **"PROVEEDOR"** a responder de cualquier acción legal y/o reclamación que se pudiera presentar en contra del **"HRAEI"**.

**VIII.** De conformidad con el artículo 53 párrafo segundo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 95, segundo párrafo, de su Reglamento, el **"PROVEEDOR"** se obliga ante el **"HRAEI"** a responder de los defectos y vicios ocultos y por la calidad de **"LOS SERVICIOS"**, así como de cualquier otra responsabilidad en que hubiera incurrido, en los términos señalados en el presente contrato, en el Código Civil Federal y demás legislaciones aplicables.

**IX.** Para efectos del presente contrato, las obligaciones contractuales son indivisibles, por lo que para garantizar al **"HRAEI"** el exacto cumplimiento de las obligaciones que el **"PROVEEDOR"** contrae en virtud del presente contrato, éste se obliga a otorgar fianza a favor del Hospital Regional de Alta Especialidad de Ixtapaluca, equivalente al 10% (DIEZ POR CIENTO) de la cantidad máxima total del presente Contrato señalada en la **CLÁUSULA SEGUNDA** del presente contrato, sin incluir el Impuesto al Valor Agregado, ante la Dirección de Administración y Finanzas de la Dirección General del **"HRAEI"**, dentro de los 10 (diez) días naturales siguientes a la firma del presente contrato, de conformidad con lo señalado en los artículos 48 y 49 fracción II de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

Cualquier omisión en la observancia de las obligaciones mencionadas en la presente cláusula, será considerada como incumplimiento a las condiciones pactadas.

ADMINISTRACIÓN DEL CONTRATO

**QUINTA.-** El **ADMINISTRADOR DEL CONTRATO**, deberá recibir todos los reportes e informes, que se deriven de la prestación de **"LOS SERVICIOS"**, a fin de supervisar que se cumplan los términos y condiciones establecidas en el presente contrato y su **"ANEXO ÚNICO"**.

El **ADMINISTRADOR DEL CONTRATO** emitirá por escrito, si así resulta procedente, su conformidad expresa con **"LOS SERVICIOS"**, para proceder a gestionar su pago. En dicho escrito se indicará con toda claridad que **"LOS SERVICIOS"** se otorgaron en los términos convenidos en el **"ANEXO ÚNICO"** y que procede el pago correspondiente.

**"LAS PARTES"** convienen en que si de la supervisión a que se refiere el primer párrafo de la presente cláusula, o de la notificación que hiciere el **"HRAEI"** al **"PROVEEDOR"**, respecto del otorgamiento de **"LOS SERVICIOS"**, se desprendiera que éstos no cumplen con las características y condiciones solicitadas, se entenderá que los mismos no fueron prestados al **"HRAEI"**; para tal efecto, el **"PROVEEDOR"** podrá proponer una fecha a fin de proporcionarlos conforme a lo pactado en el presente contrato y su **"ANEXO ÚNICO"**. El incumplimiento de esta obligación quedará sujeto a lo establecido en la **CLÁUSULA OCTAVA** de este contrato sin perjuicio del derecho de que el **ADMINISTRADOR DEL CONTRATO** pueda optar entre exigir el cumplimiento del contrato o rescindirlo y al cobro de las penalizaciones que correspondan.

**"LAS PARTES"** convienen en que la notificación, a que hace referencia el párrafo anterior, deberá ser entregada al **"PROVEEDOR"** por el **ADMINISTRADOR DEL CONTRATO**, dentro de las 24 (veinticuatro) horas siguientes a la fecha de detección de las deficiencias en la prestación de **"LOS SERVICIOS"**.

PENA CONVENCIONAL

**SEXTA.-** El **"PROVEEDOR"** se obliga a pagar al **"HRAEI"**, pena convencional del 1% (uno por ciento) por cada día natural de atraso en el suministro de **"LOS SERVICIOS"**, sobre el importe de los **"LOS SERVICIOS"** no prestados oportunamente, conforme a las condiciones y plazos señalados en el **"ANEXO ÚNICO"** del presente Contrato y de conformidad con lo establecido en el artículo 53 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

La acumulación de dicha pena no deberá exceder del monto de la garantía de cumplimiento del pedido. Lo anterior, sin perjuicio del derecho de que el **ADMINISTRADOR DEL CONTRATO** pueda optar entre exigir el cumplimiento del contrato o rescindirlo.

El monto de las penas convencionales deberá ser pagado a favor del HRAEI, mediante línea de pago que le proporcione el HRAEI, documento que será presentado anexo a las facturas correspondientes.

En el supuesto de que sea rescindido el Contrato no procederá el cobro de las penas, ni la contabilización de las mismas para hacer efectiva la garantía de cumplimiento, de acuerdo a lo establecido en el artículo 95 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público

En ningún caso las penas convencionales podrán negociarse en especie.

**MODIFICACIONES AL CONTRATO**

**SÉPTIMA.-** Las modificaciones que por razones fundadas pudieran realizarse al presente contrato, deberán invariablemente formalizarse a través de la Dirección de Administración y Finanzas de la Dirección General del **"HRAEI"** por escrito, mediante la celebración del convenio modificatorio respectivo, atendiendo según sea el caso, a lo previsto por los artículos 52, de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 91 de su Reglamento y lo establecido en el **"ANEXO ÚNICO"** del presente instrumento, sin este requisito no será válido.

Cuando se convenga el incremento de **"LOS SERVICIOS"** o la ampliación del plazo para su prestación, el **"PROVEEDOR"** deberá entregar la modificación respectiva de la garantía de cumplimiento de contrato, conforme a lo señalado en el artículo 91, del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

Para el caso de que durante la vigencia del presente contrato se modifique la denominación del **"HRAEI"**, la partida presupuestal, la naturaleza jurídica, el domicilio, etcétera, bastará que el **ADMINISTRADOR DEL CONTRATO** realice la notificación correspondiente por escrito al **"PROVEEDOR"**, no siendo necesario la celebración de un convenio modificatorio.

**RESCISIÓN ADMINISTRATIVA DEL CONTRATO**

**OCTAVA.-** EL **"PROVEEDOR"** acepta en forma expresa que el **"HRAEI"**, a través de la Dirección de Administración y Finanzas de la Dirección General del **"HRAEI"**, a petición del área requirente o del **ADMINISTRADOR DEL CONTRATO**, quien aportará los elementos necesarios para encauzar el procedimiento, solicite la rescisión administrativa del presente contrato, por cualquiera de las causas que a continuación se señalan:

- En caso de incumplimiento de alguna de las obligaciones a cargo del **"PROVEEDOR"**, pactadas en el presente contrato;
- Por no entregar la garantía de cumplimiento del contrato dentro de los diez días naturales siguientes a la firma del mismo;
- Cuando se alcance el límite máximo por concepto de penas;
- Cuando la autoridad competente declare el concurso mercantil, o cualquier situación análoga o equivalente, que afecte el patrimonio del **"PROVEEDOR"**;
- Por transferir los derechos de cobro u obligaciones establecidos en este contrato a excepción de los derechos de cobro;
- Si se comprueba la falsedad de alguna manifestación contenida en el apartado de declaraciones del **"PROVEEDOR"** o durante el procedimiento de adjudicación.

En el supuesto de que sea rescindido el contrato no procederá el cobro de penalizaciones, ni la contabilización de las mismas para hacer efectiva la garantía de cumplimiento.

En caso de rescisión, la aplicación de la garantía de cumplimiento será proporcional al monto de las obligaciones incumplidas.

El procedimiento de rescisión se ajustará a lo previsto por el artículo 54 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

**PRÓRROGAS**

**NOVENA.-** Únicamente se otorgarán prórrogas por causas imputables al **"HRAEI"** y en casos fortuitos o de fuerza mayor debidamente justificados por el **ADMINISTRADOR DEL CONTRATO** o área requirente quien aportará los elementos necesarios, acreditándose jurídica y fehacientemente dichos casos y solicitará a la Dirección de Administración y Finanzas la elaboración del convenio modificatorio correspondiente.

**PROCEDIMIENTO DE CONCILIACIÓN**

**DÉCIMA.-** En caso de desavenencia **"LAS PARTES"** podrán iniciar el procedimiento de conciliación previsto en el Capítulo Segundo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, la solicitud deberá cumplir además de los elementos previstos en el artículo 15 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, hacer referencia al objeto, vigencia y monto del contrato y, en su caso, a los convenios modificatorios, debiendo adjuntar copia de dichos instrumentos debidamente suscritos, misma que deberá presentarse ante la Secretaría de la Función Pública o el Órgano Interno de Control, según sea el caso, atendiendo a lo señalado en el artículo 126 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

**SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL CONTRATO**

**DÉCIMA PRIMERA.-** Ninguna de **"LAS PARTES"** será responsable de cualquier retraso o incumplimiento del presente contrato que resulte directa o indirectamente de caso fortuito o fuerza mayor, cuando éstos sean debidamente justificados y demostrados por la parte correspondiente.

Cuando en la prestación de **"LOS SERVICIOS"** se presente caso fortuito o de fuerza mayor, el **"HRAEI"**, a través de la Dirección de Administración y Finanzas, a petición del **ADMINISTRADOR DEL CONTRATO** y área requirente, quien aportará los elementos necesarios, podrá suspender la entrega de **"LOS SERVICIOS"**, en cuyo caso únicamente se pagarán **"LOS SERVICIOS"** que hubiesen sido efectivamente suministrados.

A petición del **ADMINISTRADOR DEL CONTRATO,** se podrá suspender temporalmente el contrato en todo o en parte, en cualquier momento, sin que ello signifique su terminación definitiva, que se sustentará mediante dictamen emitido por el mismo, en el que se precisen las razones o las causas justificadas que le den origen.

El **ADMINISTRADOR DEL CONTRATO** y el **"PROVEEDOR"** pactarán el plazo de suspensión, a cuyo término, el presente contrato podrá continuar produciendo todos sus efectos legales, una vez que hayan desaparecido las causas que motivaron dicha suspensión o en su caso, iniciarse la terminación anticipada del mismo.

**CAUSAS DE TERMINACIÓN ANTICIPADA**

**DÉCIMA SEGUNDA.-** El **"HRAEI"**, a través de su Dirección de Administración y Finanzas y a petición del **"ADMINISTRADOR DEL CONTRATO"** o área requirente, quién aportará los elementos

necesarios, podrá sin que implique penalización alguna para la Federación, dar por terminado anticipadamente el contrato en cualquier momento cuando:

a) Concurran razones de interés general;
b) Por causas justificadas se extinga la necesidad de requerir **"LOS SERVICIOS"** originalmente contratados y se demuestre que de continuar con el cumplimiento de las obligaciones pactadas, se ocasione algún daño o perjuicio al Estado.
c) Se determine la nulidad parcial o total de los actos que dieron origen al presente contrato, con motivo de la resolución de una inconformidad o intervención de oficio emitida por la Secretaría de la Función Pública,

La terminación anticipada del presente contrato se sustentará mediante dictamen que precise las razones o las causas justificadas que dan origen a la misma. En dicho supuesto, el **"HRAEI"** procederá a pagar **"LOS SERVICIOS"** efectivamente suministrados hasta la fecha de dicha terminación.

**LEGISLACIÓN Y JURISDICCIÓN**

**DÉCIMA TERCERA.- "LAS PARTES"** se obligan a sujetarse estrictamente al objeto de este contrato, a todas y cada una de las declaraciones y cláusulas que lo integran y a su **"ANEXO ÚNICO"**, así como a los lineamientos, procedimientos y requisitos que establece la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y su Reglamento; la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria y su Reglamento; el Decreto de Presupuesto de Egresos de la Federación para el ejercicio fiscal de 2019; la Ley Federal de Procedimiento Administrativo; el Código Civil Federal; el Código Federal de Procedimientos Civiles y las demás disposiciones vigentes que le sean aplicables.

Para la interpretación y cumplimiento del presente contrato, así como para todo aquello que no esté expresamente estipulado en el mismo, **"LAS PARTES"** se someterán a la jurisdicción de los Tribunales Federales con residencia en la Ciudad de México, por lo que el **"PROVEEDOR"** renuncia al fuero que pudiera corresponderle por razón de su domicilio presente, futuro o por cualquier otra causa.

Leído por **"LAS PARTES"** y enteradas de su contenido y alcance legal, se firma el presente contrato y su **"ANEXO ÚNICO"**, por quintuplicado al calce y al margen en todas sus fojas útiles, por los que en él intervinieron como constancia de su aceptación, en Ixtapaluca, Estado de México, 13 de mayo de 2019.

| POR EL "HRAEI" | POR EL "PROVEEDOR" "GET QUALITY, S.A. DE C.V." |
|---|---|
| **LIC. OCTAVIO OLIVARES HERNÁNDEZ** | **C. ALMA PATRICIA CÁLIZ MORALES** |
| **DIRECTOR DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS** | **REPRESENTANTE LEGAL** |



| NOMBRE DEL ÁREA | IDENTIFICACIÓN DEL DOCUMENTO | PARTES O SECCIONES CLASIFICADAS | FUNDAMENTO LEGAL | FIRMA DEL TITULAR DEL ÁREA | FECHA Y NÚMERO DEL ACTA DE LA SESIÓN DEL COMITÉ DONDE SE APROBÓ LA VERSIÓN PÚBLICA |
|---|---|---|---|---|---|
| DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS/ SUBDIRECCIÓN DE RECURSOS MATERIALES | CONTRATO NÚMERO HRAEI-AD-030-2019 | Se omite de la página 12 de 13 del contrato la firma del Representante Legal. | Artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Artículo 113, Fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Artículos 1, 2, Fracciones IV, V y VI y 3, Fracción IX de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, Trigésimo Octavo, Fracción I de los Lineamientos Generales en Materia de Clasificación y Desclasificación de la Información, así como para la Elaboración de Versiones Públicas. | | 5ª Sesión Extraordinaria del Comité de Transparencia, celebrada el día 22 de agosto de 2019, con el acuerdo CT-HRAEI-E-5-011-2019 |

**LIC. HUGO FRANCISCO ROSAS CUEVAS**
**ÁREA REQUIRENTE Y ADMINISTRADOR**
**DEL CONTRATO**

**LIC. JESÚS ANTONIO ALCARAZ GRANADOS**
**SUBDIRECTOR DE RECURSOS MATERIALES**

Las firmas que anteceden, forman parte del contrato número **HRAEI-AD-030-2019,** celebrado entre el **"HRAEI"** y la empresa "**GET QUALITY S.A. DE C.V.**"

## ANEXO ÚNICO

**CONTRATACIÓN DEL CURSO TALLER "CALIDAD Y HUMANIZACIÓN EN LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN A LA SALUD", EN ADELANTE "LOS SERVICIOS"**

### OBJETO DE LA CONTRATACIÓN

Al término del curso los participantes, adquirirán conocimientos relacionados a la competencia de calidad en el servicio, que les permitirá manejar herramientas prácticas para mejorar la orientación y atención a la persona, así como, el desarrollo de habilidades para lograr una integración y comunicación de trabajo en equipo con una actitud de cooperación y apertura para el bien común, con un enfoque de sistematización y principios de servicio para lograr la más alta satisfacción del paciente.

### DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

| SISTEMA IMPLANTE COCLEAR | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| PARTIDA | CLAVE HRAEI | CUCOP | DESCRIPCIÓN DEL ARTÍCULO | UNIDAD DE COMPRA | CANTIDAD MÍNIMA | CANTIDAD MÁXIMA | PRECIO UNITARIO | TOTAL MÍNIMO | TOTAL MÁXIMO |
| 1 | HRAEI-SERV071 | 33400001 | SERVICIO DE CAPACITACIÓN PARA IMPARTIR EL CURSO DE "CALIDAD Y HUMANIZACIÓN EN LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN A LA SALUD" | SERVICIO | 10 | 25 | $1,900.00 | $19,000.00 | $47,500.00 |
| | | | | | | | **SUBTOTAL** | $19,000.00 | $47,500.00 |
| | | | | | | | **I.V.A.** | $3,040.00 | $7,600.00 |
| | | | | | | | **TOTAL** | **$22,040.00** | **$55,100.00** |

1. **DE LAS CARACTERÍSTICAS DEL CURSO:**

- **Duración:** 20 hrs.
- **Participación esperada:** hasta 25 participantes.
- **Fecha y horario estimado de curso (sujeto a cambios):** 13 al 17 de mayo de 2019 de 10:00 a 14:00 hrs.
- **Lugar de impartición:** Edificio "E" del Hospital Regional de Alta Especialidad de Ixtapaluca, Ubicado en Carretera Federal México-Puebla Km. 34.5 Zoquiapan, C.P. 56630, Ixtapaluca, Estado de México.
- **Para la impartición del curso: El "PROVEEDOR"** proporcionará proyector y laptop durante las 20 hrs del curso.

2. **DEL MATERIAL DE TRABAJO QUE EL PROVEEDOR ENTREGARÁ:**

- Un manual electrónico del curso a cada participante con una semana de anticipación, de acuerdo a los estándares del **PROVEEDOR.**

- Se entregará un informe de resultados que incluirá los resultados de la evaluación inicial y final por participante, de acuerdo al estándar de competencia laboral EC0217 Impartición de cursos de formación del capital humano de manera presencial grupal.
- Se entregará constancia de participación del curso a cada participante, que asista a un mínimo de 80% del tiempo y obtenga al menos 8 de calificación en el examen final, con base 10, con No. De registro de la STPS como centro capacitador.
- Se entregará la lista de asistencia con firma autógrafa de cada participante por día de curso.

3. **DE LOS REQUISITO SOBRE LOS QUE SE OFERTA ESTE CURSO POR PARTE DE EL PROVEEDOR.**

**ANEXO 1.** Currículum de instructora propuesta para la impartición del curso con la experiencia suficiente en el tema.
**ANEXO 2.** Certificado de competencia laboral vigente en el estándar EC0217 Impartición de cursos de formación del capital humano de manera presencial grupal.
**ANEXO 3.** Título de Maestría en Administración de Sistemas de Calidad (titulada)
**ANEXO 4.** Cédula profesional de maestría
**ANEXO 5.** Constancias de impartición del tema (4).
**ANEXO 6.** Metodología que se aplicará (criterios pedagógicos) para la impartición del curso (prestación del servicio).
**ANEXO 7.** Plan de trabajo conforme al temario establecido (Carta descriptiva)

4. **CONDICIONES DEL SERVICIO:**

1) **El PROVEEDOR** acepta que el pago por el servicio de capacitación se efectuará a los 20 días naturales posteriores a la entrega de la factura correspondiente, previa realización del servicio a satisfacción del Hospital a través del **ADMINISTRADOR DEL PEDIDO**.
2) Que la factura solo se aceptará una vez concluido el servicio anexando evidencia fotográfica y de informe de que se hizo entrega de los documentos señalados como "Material de Trabajo que **el PROVEEDOR** deberá entregar",
3) Que se deberá entregar en la Subdirección de Recursos Materiales la factura para iniciar el trámite de pago correspondiente del curso realizado, la cual deberá estar firmada autógrafamente por el **ADMINISTRADOR DEL PEDIDO,** y estar acompañada de la remisión de la entrega de los documentos acordados como entregables.
4) El **PROVEEDOR**. incluye sin costo adicional el servicio de "Coffee break" para los asistentes que consiste en botellas de agua de 600 ml, café de grano, té, refrescos en lata, galletas, servilletas, vasos desechables, cucharas, sobres de azúcar, crema para café y una cafetera para café de grano.

5. **CONTENIDO DE LA CAPACITACIÓN**

| | |
|---|---|
| **TEMA:** | Calidad y humanización en los servicios de atención a la salud |
| **FOCUS DEL CURSO:** | Personal que tiene contacto con el cliente externo del HRAEI |

I. **ASPECTOS DE LA CALIDAD EN LAS OPERACIONES DIARIAS DEL HRAEI**

a. Análisis de la calidad en el servicio de atención a los usuarios.
b. ¿Cuál es el costo de la calidad y no calidad para el HRAEI?
c. Análisis del servicio al cliente (al paciente y sus familiares) en el Hospital.
d. Perfil de las Organizaciones que trabajan con Calidad
    - Video del costo de la no calidad en las empresas
    - Reflexión sobre la importancia de atender los aspectos de calidad con los usuarios del HRAEI
e. Evaluación del ambiente de trabajo y su influencia para dar servicio con calidad al cliente externo

II. **TÉCNICAS PARA EL DESARROLLO DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO**

a. Método para identificar qué quiere el cliente
    - Test de la escucha activa
    - Método DISC para identificar los tipos de clientes y cómo tratarlos
    - Características de mi personalidad para atender a los clientes
    - Cliente paraíso y cliente maestro

III. **¿CÓMO DAR UN SERVICIO DE CALIDAD?**

a. Perfil de mis clientes internos y externos
    - Cómo tratar a un cliente rojo, a un cliente azul, a un cliente verde, a un cliente amarillo.
    - Identificación de mejoras en mi trato con los clientes.
b. Taller de cómo aplicar el ciclo del servicio al cliente en mi área de servicio:
    - Quién y cómo recibir al cliente.
    - Identificación de la necesidad del cliente. Aplicar la escucha activa.
    - Oferta de alternativas para satisfacer la necesidad.
    - Escuchar al cliente para confirmar su necesidad.
    - Técnicas de negociación con el cliente
    - Opciones de servicio adicional
    - Acuerdo con el cliente
    - Despedida: dejar huella en el cliente

IV. **ACTITUD POSITIVA E IMAGEN CORPORAL**

a. Taller de análisis:
    - Video de momentos de la verdad
    - ¿Qué debo mejorar para dar un excelente servicio de calidad al cliente?
    - ¿Por qué es urgente hablar de una buena actitud en los profesionales de la salud?
b. Relaciones interpersonales y la actitud con el cliente
c. Factores personales que afectan mi actitud
    - Temperamento
    - Carácter
    - Personalidad
d. Test de personalidad dominante
    - Recomendaciones para mejorar personalmente.
    - Recomendaciones para tratar a los demás de acuerdo a su personalidad dominante.
e. Compromiso personal para mejorar.

V. MANEJO DE LA INFORMACIÓN Y TRATO ADECUADO CON LOS USUARIOS
   a. Cómo cumplir los derechos de los pacientes en mi área de trabajo.
   b. Aplicación de las 10 características de calidad en el servicio para dar un trato adecuado a los usuarios en mi área de trabajo.

VI. TALLER DE EXPERIENCIAS EXITOSAS DE TRATO DIGNO Y RESPETUOSO A LOS USUARIOS
   a. Estudio de casos del HRAEI
   b. Alternativas de mejora

VII. CONCLUSIONES Y COMPROMISOS DEL PERSONAL

El personal de El **PROVEEDOR** mantiene estricta confidencialidad de los datos e información a la que pudiera tener acceso como consecuencia de su actividad, apegándose a su código de ética.

**Curso de capacitación**
**CALIDAD Y HUMANIZACIÓN EN LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN A LA SALUD**

Metodología que se aplicará para la prestación del servicio:

| FACTOR | RELEVANCIA | TÉCNICA |
|---|---|---|
| • Motivación | • Importancia de la motivación como factor que determina el proceso de enseñanza-aprendizaje, por ello la utilización de la integración del grupo, la participación del alumno y la utilización de dinámicas como apoyo para retención de los conocimientos. | • Dinámica de integración<br>• Alentar la participación<br>• Escucha activa de los participantes |
| • Integración de equipos de trabajo | • Protagonismo del participante como agente de su propio aprendizaje, motivando a la utilización de situaciones reales del profesional y estudio de casos para la aplicación de los conocimientos en cada tema. | • Técnica de Diálogo-discusión de temas<br>• Estudio de casos reales de clientes difíciles |
| • Autoanálisis de personalidad | • Test de personalidad, de escucha activa y otros. | • Pruebas de personalidad |
| • Acciones de cambio a aplicar en su área de trabajo | • Trabajo en clase y trabajos extras en equipo para la aplicación real de los conocimientos y la aplicación de acciones de mejora del participante. | • Discusiones dirigidas. |
| • Análisis de situaciones | • Se solicitará a los alumnos ver películas específicas previas al desarrollo de algunos temas y se harán sugerencias de libros para continuar el aprendizaje. | • Técnica demostrativa |

Se adjunta al presente **ANEXO ÚNICO** la planificación de actividades.

Carta Descriptiva para Actividades de Capacitación para el Desempeño

Nombre del evento: **CALIDAD Y HUMANIZACIÓN EN LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN A LA SALUD**
Modalidad del evento: Curso Taller

Dirigido a: personal del HRAE Ixtapaluca

Duración: 20 hrs
Cupo: máximo de 25 personas

Responsable del curso o evento: **Subdirección de Recursos Humanos**
**Propósito:** Al término del curso los participantes, adquirirán conocimientos relacionados a la competencia de calidad en el servicio, que les permitirá manejar herramientas prácticas para mejorar la orientación y atención a la persona, así como, el desarrollo de habilidades para lograr una integración y comunicación de trabajo en equipo con una actitud de cooperación y apertura para el bien común, con un enfoque de sistematización y principios de servicio para lograr la más alta satisfacción del paciente.

Sede: HRAE IXTAPALUCA

| Fecha y Duración | Resultados de aprendizaje | Ejes de contenido | Estrategias y Técnicas Didácticas | Recursos Didácticos | Criterios de Evaluación | Responsable |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Día 1** | | | | | | |
| 30 minutos antes del inicio | Registro | | no aplica | Mesa de registro y listas de asistencia | No aplica | Auxiliar administrativo GET QUALITY |
| 15 min | **Inauguración y encuadre del curso** | | | | | **AUTORIDADES** |
| 30 min | Los participantes conocen el objetivo del curso y la forma de evaluarse y realizan la evaluación inicial de conocimientos. | Objetivos del curso, métodos de enseñanza, temario y evaluación inicial | Expositiva y participativa | PC, Proyector, Power Point, evaluación inicial | Diagnóstico | Instructora |
| 30 min | Conocer a los participantes, sus expectativas y contrato de aprendizaje. | Integración del grupo | Dinámica de integración (romper el hielo) | tarjetas y bolígrafos | No aplica | Instructora |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 45 min | Sensibilizar al personal sobre el trato digno, la calidad y su impacto en el hospital. | I. ASPECTOS DE LA CALIDAD EN LAS OPERACIONES DIARIAS DEL HRAEI<br>a. Análisis de la calidad en el servicio de atención a los usuarios.<br>b. ¿Cuál es el costo de la calidad y no calidad para el HRAEI?<br>c. Análisis del servicio al cliente (al paciente y sus familiares) en el Hospital. | Expositiva / Demostrativa | PC, Proyector, Power Point | No aplica | Instructora |
| 20 min | **RECESO** | | | | | |
| 40 min | Tomar conciencia sobre el propio actuar del participante en la calidad de la atención a los usuarios del HRAEI. | Reflexión sobre la importancia de atender los aspectos de calidad con los usuarios del HRAEI | Video del costo de la no calidad en las empresas / diálogo discusión | PC, Proyector, Power Point | No aplica | Instructora |
| 45 min | Evaluar y analizar el ambiente de trabajo actual. | Evaluación del ambiente de trabajo y su influencia para dar servicio con calidad al cliente externo | Foro de discusión | PC, Proyector, Power Point | No aplica | Instructora |
| 15 min | Establecer compromisos personales de los asistentes para mejorar el servicio. | Conclusiones del tema y compromisos de los asistentes | Discusión dirigida | PC, Proyector, Power Point | Conclusiones y solución de dudas | Instructora |
| **Fecha y Duración** | **Resultados de aprendizaje** | **Ejes de contenido** | **Estrategias y Técnicas Didácticas** | **Recursos Didácticos** | **Criterios de Evaluación** | **Responsable** |
| **Día 2** | | | | | | |
| 60 min | A través del rol playing representar los tipos de usuarios que | II. TÉCNICAS PARA EL DESARROLLO DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO | Expositiva y rol playing | PC, Proyector, Power Point, | No aplica | Instructora |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | se presentan en el HRAEI, sus dificultades y bondades. | a. Método para identificar qué quiere el cliente | | | | |
| 30 min | Autoanálisis de qué tan buen escucha somos. | Test de la escucha activa | Expositiva y autoanálisis | Test impreso | No aplica | Instructora |
| 60 min | Asociar a los tipos de clientes a un color determinado e identificar cómo son y cómo tratarlos (rojo, azul, amarillo verde). | Método DISC para identificar los tipos de clientes y cómo tratarlos | Expositiva / demostrativa | PC, Proyector, Power Point | No aplica | Instructora |
| 20 min | **RECESO** | | | | | |
| 40 min | Realizar el análisis de los diferentes tipos de clientes (usuarios y personal) con los que se tiene trato e identificar la calidad en esos servicios. | III. ¿CÓMO DAR UN SERVICIO DE CALIDAD?<br>a. Perfil de mis clientes internos y externos | Video "cadena de favores" / diálogo discusión | PC, Proyector, Power Point | No aplica | Instructora |
| 45 min | Establecer un plan de acciones conjuntas para tratar mejor a los diferentes tipos de clientes internos y externos. | Cómo tratar a un cliente rojo, a un cliente azul, a un cliente verde, a un cliente amarillo. Identificación de mejoras en mi trato con los clientes. | Trabajo en equipo | PC, Proyector, Power Point | No aplica | Instructora |
| 15 min | Establecer compromisos personales de los asistentes para mejorar el servicio | Conclusiones del tema y compromisos de los asistentes | Discusión dirigida | PC, Proyector, Power Point | Conclusiones y solución de dudas | Instructora |

| Fecha y Duración | Resultados de aprendizaje | Ejes de contenido | Estrategias y Técnicas Didácticas | Recursos Didácticos | Criterios de Evaluación | Responsable |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Día 3** | | | | | | |
| 30 min | | Cómo aplicar el ciclo del servicio al cliente en mi área de servicio: | Expositiva | PC, Proyector, Power Point, | Diagnóstico | Instructora |
| 150 min | Que los participantes establezcan el plan de acción de cada área para aplicar el ciclo del servicio al cliente. | TALLER:<br>Quién y cómo recibir al cliente.<br>Identificación de la necesidad del cliente. Aplicar la escucha activa.<br>Oferta de alternativas para satisfacer la necesidad.<br>Escuchar al cliente para confirmar su necesidad.<br>Técnicas de negociación con el cliente<br>Opciones de servicio adicional<br>Acuerdo con el cliente<br>Despedida: dejar huella en el cliente | Trabajo en equipo | Rotafolio y marcadores, revistas | No aplica | Instructora |
| 20 min | **RECESO** | | | | | |
| 40 min | Exposición de las propuestas de cada equipo. | Cómo aplicar el ciclo del servicio al cliente en mi área de trabajo | Galería de exposición | PC, Proyector, Power Point, masking tape | No aplica | Instructora |
| **Fecha y Duración** | **Resultados de aprendizaje** | **Ejes de contenido** | **Estrategias y Técnicas Didácticas** | **Recursos Didácticos** | **Criterios de Evaluación** | **Responsable** |
| **Día 4** | | | | | | |
| 40 min | Recorrido en las instalaciones del HRAEI, sensibilizar a los asistentes sobre la importancia de | IV. ACTITUD POSITIVA E IMAGEN CORPORAL en equipos de 5 personas realizar el recorrido, observar actitud, | Recorrido en las instalaciones | PC, Proyector, Power Point | No aplica | Instructora |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | la actitud y la imagen para dar un buen servicio. | vestimenta, humor, olor, trato de las personas y la reacción en usuarios al respecto | | | | |
| 40 min | Establecer al menos 3 razones de peso por la cual se debe mejorar la actitud en el trato a los usuarios y clientes internos. | a. Taller de análisis:<br>¿Qué debo mejorar para dar un excelente servicio de calidad al cliente?<br>¿Por qué es urgente hablar de una buena actitud en los profesionales de la salud? | Diálogo - discusión | Hojas blancas y bolígrafos | No aplica | Instructora |
| 40 min | Conocer los factores personales que afectan la actitud en el trabajo. | b. Relaciones interpersonales y la actitud con el cliente<br>c. Factores personales que afectan mi actitud<br>Temperamento<br>Carácter | Expositiva | PC, Proyector, Power Point | No aplica | Instructora |
| 20 min | **RECESO** | | | | | |
| 80 min | Autoanálisis de personalidad, factores que afectan el trabajo en equipo y el ambiente laboral. | Test de personalidad dominante<br>Recomendaciones para mejorar personalmente.<br>Recomendaciones para tratar a los demás de acuerdo a su personalidad dominante. | Dinámica de integración (romper el hielo) | Tarjetas y bolígrafos | No aplica | Instructora |
| 20 min | Establecer compromisos personales de los asistentes para mejorar. el servicio. | Conclusiones del tema y compromiso personal para mejorar | Discusión dirigida | PC, Proyector, Power Point | Conclusiones y solución de dudas | Instructora |
| **Fecha y Duración** | **Resultados de aprendizaje** | **Ejes de contenido** | **Estrategias y Técnicas Didácticas** | **Recursos Didácticos** | **Criterios de Evaluación** | **Responsable** |
| **Día 5** | | | | | | |
| 30 min | Conocer los derechos de | V. MANEJO DE LA | Expositiva y participativa | PC, Proyector, | No aplica | Instructora |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | los pacientes | INFORMACIÓN Y TRATO ADECUADO CON LOS USUARIOS | | Power Point | | |
| 30 min | Acciones para cumplir los derechos de los pacientes y también de los profesionales de la salud. | Cómo cumplir los derechos de los pacientes en mi área de trabajo. | Trabajo en equipo | Tarjetas y bolígrafos | No aplica | Instructora |
| 45 min | Conocer y aplicar las 10 características de calidad en el servicio. | Aplicación de las 10 características de calidad en el servicio para dar un trato adecuado a los usuarios en mi área de trabajo. | Expositiva / Demostrativa | PC, Proyector, Power Point | No aplica | Instructora |
| 15 min | **RECESO** | | | | | |
| 60 min | Análisis de casos de éxito y sugerencias de mejora. | VI. TALLER DE EXPERIENCIAS EXITOSAS DE TRATO DIGNO Y RESPETUOSO A LOS USUARIOS a. Estudio de casos del HRAEI b. Alternativas de mejora | Expositiva / videos | PC, Proyector, Power Point | No aplica | Instructora |
| 20 min | Establecer compromisos personales de los asistentes para mejorar el servicio. | VII. CONCLUSIONES Y COMPROMISOS DEL PERSONAL | Foro de discusión | PC, Proyector, Power Point | No aplica | Instructora |
| 15 min | Evaluar el aprendizaje del participante | Evaluación final | Avance del aprendizaje | Evaluación final impresa | Conclusiones y solución de dudas | Instructora |
| 5 min | Evaluar la satisfacción del participante con el curso | Encuesta de satisfacción | | Encuesta impresa | Recomendaciones | Auxiliar administrativo GET QUALITY |
| 20 min | **CLAUSURA DEL EVENTO Y ENTREGA DE CONSTANCIAS** | | | | | |

Leído por **"LAS PARTES"** y enteradas de su contenido y alcance legal, se firma el presente **"ANEXO ÚNICO"** que forma parte del contrato número **HRAEI-AD-030-2019**, por quintuplicado al calce y al margen en todas sus fojas útiles, por los que en él intervinieron como constancia de su aceptación, en México, Distrito Federal, el 13 de mayo de 2019.

**POR "EL HRAEI"**

**LIC. HUGO FRANCISCO ROSAS CUEVAS**
**ÁREA REQUIRENTE Y ADMINISTRADOR DEL CONTRATO**

**POR "EL PROVEEDOR"**
**"GET QUALITY, S.A. DE C.V."**

[redacted]

**C. ALMA PATRICIA CÁLIZ MORALES**
**REPRESENTANTE LEGAL**

Las firmas que anteceden, forman parte del **"ANEXO ÚNICO"** del contrato número **HRAEI-AD-030-2019** celebrado entre **"EL HRAEI"** y la empresa **"GET QUALITY S.A. DE C.V."**

| NOMBRE DEL ÁREA | IDENTIFICACIÓN DEL DOCUMENTO | PARTES O SECCIONES CLASIFICADAS | FUNDAMENTO LEGAL | FIRMA DEL TITULAR DEL ÁREA | FECHA Y NÚMERO DEL ACTA DE LA SESIÓN DEL COMITÉ DONDE SE APROBÓ LA VERSIÓN PÚBLICA |
|---|---|---|---|---|---|
| DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS / SUBDIRECCIÓN DE RECURSOS MATERIALES | CONTRATO NÚMERO HRAEI-AD-030-2019 | Se omite de la página 11de 11 del anexo único la firma del Representante Legal. | Artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Artículo 113, Fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Artículos 1, 2, Fracciones IV, V y VI y 3 Fracción IX de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, Trigésimo Octavo, Fracción I de los Lineamientos Generales en Materia de Clasificación y Desclasificación de la Información, así como para la Elaboración de Versiones Públicas. | | 5ª Sesión Extraordinaria del Comité de Transparencia, celebrada el día 22 de agosto de 2019, con el acuerdo CT-HRAEI-E-5-011-2019 |