

**PEDIDO**

| PEDIDO             | PROVEEDOR DEL SERVICIO  | ÁREA REQUIRIENTE              | FECHA DE FORMALIZACIÓN | VIGENCIA   |            | IMPORTE TOTAL  |
|--------------------|---|-------------------------------|------------------------|------------|------------|--|
|                    |   |                               |                        | INICIO     | TÉRMINO    |  |
| <b>OS/049/2019</b> | <b>COI ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y PRIVADA, S.C.</b><br><br>MARGARITAS NO. 440, HACIENDA DE GUADALUPE CHIMALISTAC, ALCALDÍA ÁLVARO OBREGÓN, C.P. 01050, CIUDAD DE MÉXICO.<br><br>R.F.C. CAP1208226C5 | DIRECCION DE RECURSOS HUMANOS | 11/10/2019             | 30/09/2019 | 29/11/2019 | <b>\$39,500.00</b><br>MÁS IMPUESTO AL VALOR AGREGADO |

**OBJETO DEL PEDIDO: CURSO "ATENCIÓN AL CLIENTE"**

|  |  |  |
|--|--|--|
| <b>PROCEDIMIENTO:</b><br>ADJUDICACIÓN DIRECTA<br><br><b>NÚMERO DE COMPRANET:</b><br>AA-006G1C001-E267-2019 | <b>FUNDAMENTO LEGAL:</b><br><br>ARTÍCULO 42, PRIMER PÁRRAFO DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO. | <b>FACTURAR A:</b> BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS, S.N.C., UBICADO EN: AV. JAVIER BARROS SIERRA N° 515, COL. LOMAS DE SANTA FE, ALCALDÍA ÁLVARO OBREGÓN, C.P. 01219, CIUDAD DE MÉXICO, R.F.C.: BNO-670315-CD0. |
|--|--|--|

**DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO**

**DECLARACIONES**

**DE "BANOBRAS"**

DECLARA "BANOBRAS" POR CONDUCTO DE SU REPRESENTANTE QUE:

- I. ES UNA SOCIEDAD NACIONAL DE CRÉDITO LEGALMENTE CONSTITUIDA, QUE OPERA COMO BANCA DE DESARROLLO Y QUE SE RIGE POR LO DISPUESTO EN SU LEY ORGÁNICA, SU REGLAMENTO Y DEMÁS DISPOSICIONES LEGALES CONEXAS APLICABLES.
- II. EL LICENCIADO FIDEL LENIN LEMUS ARRONA, DIRECTOR DE RECURSOS MATERIALES, QUIEN CUENTA CON LAS FACULTADES LEGALES SUFICIENTES PARA OBLIGAR A SU REPRESENTADA EN LOS TÉRMINOS DEL PRESENTE INSTRUMENTO, SEGÚN SE DESPRENDE EL PODER GENERAL PARA ACTOS DE ADMINISTRACIÓN CONTENIDOS EN LA ESCRITURA PÚBLICA NÚMERO CINCUENTA Y CINCO MIL SETECIENTOS SETENTA Y SEIS, DE FECHA 19 DE DICIEMBRE DE 2018, PASADO ANTE LA FE DEL LIC. GABRIEL BENJAMÍN DÍAZ SOTO, TITULAR DE LA NOTARÍA PÚBLICA 131 DE LA CIUDAD DE MÉXICO, INSCRITA EN EL REGISTRO PÚBLICO DE LA PROPIEDAD Y DEL COMERCIO DE ESA DEMARCACIÓN TERRITORIAL, BAJO EL FOLIO MERCANTIL ELECTRÓNICO NÚMERO 80259-1, MISMAS QUE NO LE HAN SIDO REVOCADAS, MODIFICADAS NI LIMITADAS EN FORMA ALGUNA A LA FECHA DEL PRESENTE PEDIDO.
- III. LOS RECURSOS PRESUPUESTARIOS NECESARIOS PARA CUBRIR LOS COMPROMISOS DERIVADOS DEL PRESENTE INSTRUMENTO, FUERON AUTORIZADOS MEDIANTE EL DOCUMENTO DENOMINADO "REQUISICIÓN DE BIENES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS, SUFICIENCIA PRESUPUESTAL", SELLADO POR LA GERENCIA DE PROGRAMACIÓN Y CONTROL PRESUPUESTAL EL 30 DE SEPTIEMBRE DEL 2019, CON NÚMERO DE REQUISICIÓN 142, NÚMERO DE PARTIDA PRESUPUESTAL 33401, CUCOP 33400001 Y NÚMERO DE FOLIO 10475.
- IV. BANOBRAS REALIZÓ LA BÚSQUEDA EN EL DIRECTORIO DE PROVEEDORES Y CONTRATISTAS SANCIONADOS DE LA SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA, EN LA QUE NO SE ENCONTRÓ INHABILITADO "EL PROVEEDOR" EN LOS TÉRMINOS DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO (LAASSP).

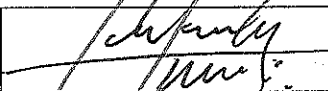
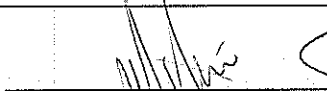
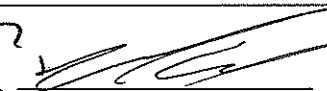
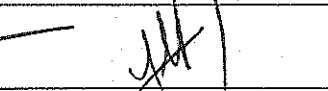
**DEL "PROVEEDOR"**

DECLARA "EL PROVEEDOR" POR CONDUCTO DE SU REPRESENTANTE LEGAL QUE:

- I. ES UNA SOCIEDAD CIVIL, SEGÚN CONSTA EN LA ESCRITURA PÚBLICA NÚMERO 121,962 DE FECHA 22 DE AGOSTO DE 2012, PASADA ANTE LA FE DEL C. JOSÉ ÁNGEL VILLALOBOS MAGAÑA, NOTARIO PÚBLICO NÚMERO 9 DEL DISTRITO FEDERAL, HOY CIUDAD DE MÉXICO, MISMA QUE SE ENCUENTRA DEBIDAMENTE INSCRITA EN EL REGISTRO PÚBLICO DE LA PROPIEDAD Y DE COMERCIO DEL DISTRITO FEDERAL HOY CIUDAD DE MÉXICO, CON EL FOLIO ELECTRÓNICO NÚMERO 102127 DE FECHA 12 DE OCTUBRE DE 2012.

MODIFICACIONES A LA ESCRITURA CONSTITUTIVA:

- A. MEDIANTE ESCRITURA PÚBLICA NÚMERO 122,984 DE FECHA 5 DE MARZO DE 2013, PASADA ANTE LA FE DEL C. JOSÉ ÁNGEL VILLALOBOS MAGAÑA, NOTARIO PÚBLICO NÚMERO 9 DEL DISTRITO FEDERAL, HOY CIUDAD DE MÉXICO, EL AUMENTO DE CAPITAL SOCIAL Y REFORMA AL ARTÍCULO SEXTO DE LOS ESTATUTOS SOCIALES DE COI ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y PRIVADA, S.C. MISMA QUE SE ENCUENTRA DEBIDAMENTE INSCRITA EN EL REGISTRO PÚBLICO DE LA PROPIEDAD Y DE COMERCIO DEL DISTRITO FEDERAL HOY CIUDAD DE MÉXICO, CON EL FOLIO ELECTRÓNICO NÚMERO 102127 DE FECHA 09 DE ABRIL DE 2013.
- B. MEDIANTE ESCRITURA PÚBLICA NÚMERO 126,633 DE FECHA 15 DE DICIEMBRE DE 2014, PASADA ANTE LA FE DEL C. JOSÉ ÁNGEL VILLALOBOS MAGAÑA, NOTARIO PÚBLICO NÚMERO 9 DEL DISTRITO FEDERAL, HOY CIUDAD DE MÉXICO, LA REVOCACIÓN DE PODER, EL OTORGAMIENTO DE PODERES, EL NOMBRAMIENTO DEL CONSEJO DE SOCIOS ADMINISTRADORES Y LA ADICIÓN AL OBJETO SOCIAL Y REFORMA AL ARTÍCULO SEGUNDO DE LOS ESTATUTOS SOCIALES DE COI ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y PRIVADA, S.C. MISMA QUE SE

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
| <br>LIC. FIDEL LENIN LEMUS ARRONA<br>DIRECTOR DE RECURSOS MATERIALES<br>BANOBRAS | <br>LIC. MIRIAM SULAMITA SALDIVAR MÁRQUEZ<br>GERENTE DE ADQUISICIONES<br>BANOBRAS | <br>LIC. CARLOS ACOSTA MONTOYA<br>DIRECTOR DE RECURSOS HUMANOS<br>BANOBRAS | <br>C. ALEJANDRA SIERRA NORIEGA<br>EL PROVEEDOR |
|--|--|--|--|

PEDIDO

| PEDIDO      | PROVEEDOR DEL SERVICIO   | ÁREA REQUIRIENTE              | FECHA DE FORMALIZACIÓN | VIGENCIA   |            | IMPORTE TOTAL                                 |
|-------------|--|-------------------------------|------------------------|------------|------------|---|
|             |  |                               |                        | INICIO     | TÉRMINO    |   |
| OS/049/2019 | COI ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y PRIVADA, S.C.<br><br>MARGARITAS NO. 440, HACIENDA DE GUADALUPE CHIMALISTAC, ALCALDÍA ÁLVARO OBREGÓN, C.P. 01050, CIUDAD DE MÉXICO.<br><br>R.F.C. CAP1208226C5 | DIRECCION DE RECURSOS HUMANOS | 11/10/2019             | 30/09/2019 | 29/11/2019 | \$39,500.00<br>MÁS IMPUESTO AL VALOR AGREGADO |

OBJETO DEL PEDIDO: CURSO "ATENCIÓN AL CLIENTE".

|  |   |   |
|--|---|---|
| PROCEDIMIENTO:<br>ADJUDICACIÓN DIRECTA<br><br>NÚMERO DE COMPRANET:<br>AA-006G1C001-E267-2019 | FUNDAMENTO LEGAL:<br><br>ARTÍCULO 42, PRIMER PÁRRAFO DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO. | FACTURAR A: BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS, S.N.C., UBICADO EN: AV. JAVIER BARROS SIERRA N° 515, COL. LOMAS DE SANTA FE, ALCALDÍA ÁLVARO OBREGÓN, C.P. 01219, CIUDAD DE MÉXICO, R.F.C.: BNO-670315-CDD. |
|--|---|---|

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

ENCUENTRA DEBIDAMENTE INSCRITA EN EL REGISTRO PÚBLICO DE LA PROPIEDAD Y DE COMERCIO DEL DISTRITO FEDERAL HOY CIUDAD DE MÉXICO, CON EL FOLIO ELECTRÓNICO NÚMERO 102127 DE FECHA 30 DE ENERO DE 2015.

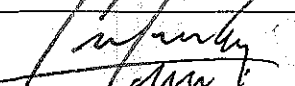
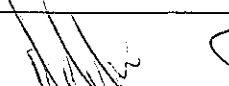


- II. SE ENCUENTRA REPRESENTADO EN ESTE ACTO POR LA C. ALEJANDRA SIEIRO NORIEGA, EN SU CARÁCTER DE REPRESENTANTE LEGAL, QUIEN CUENTA CON LAS FACULTADES LEGALES SUFICIENTES, LAS CUALES A LA FECHA NO LE HAN SIDO LIMITADAS, MODIFICADAS NI REVOCADAS, EN FORMA ALGUNA, PARA OBLIGAR A SU REPRESENTADA EN LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES ESTABLECIDOS EN EL PRESENTE PEDIDO, SEGÚN CONSTA EN EL TESTIMONIO DE LA ESCRITURA PÚBLICA NÚMERO 127,321 DE FECHA 20 DE ABRIL DE 2015, OTORGADA ANTE LA FE DEL C. JOSÉ ÁNGEL VILLALOBOS MAGAÑA, NOTARIO PÚBLICO NÚMERO 9 DEL DISTRITO FEDERAL, HOY CIUDAD DE MÉXICO, MISMA QUE SE ENCUENTRA DEBIDAMENTE INSCRITA EN EL REGISTRO PÚBLICO DE LA PROPIEDAD Y DE COMERCIO DEL DISTRITO FEDERAL HOY CIUDAD DE MÉXICO, CON EL FOLIO ELECTRÓNICO NÚMERO 102127 DE FECHA 11 DE MAYO DE 2015.
- III. SU REPRESENTANTE LEGAL SE IDENTIFICA CON CREDENCIAL PARA VOTAR, EXPEDIDA A SU FAVOR POR EL INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL.
- IV. MANIFIESTA BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD QUE SU REPRESENTADA, NO SE ENCUENTRAN DENTRO DE LOS SUPUESTOS SEÑALADOS EN LOS ARTÍCULOS 50 Y 60 DE LA LAASSP.
- V. MANIFIESTA BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD QUE CONOCEN EL CONTENIDO DEL ARTÍCULO 49 FRACCIÓN IX DE LA LEY GENERAL DE RESPONSABILIDADES ADMINISTRATIVAS, ESPECIFICANDO QUE LOS SOCIOS QUIENES EJERCEN EL CONTROL DE LA SOCIEDAD, MENCIONADAS EN SU ESCRITO NO DESEMPEÑAN ALGÚN EMPLEO, CARGO O COMISIÓN EN EL SERVICIO PÚBLICO.
- VI. SE OBLIGA CON "BANOBRAS" A PROPORCIONAR EL CURSO "ATENCIÓN AL CLIENTE", MISMO QUE SE ESTABLECE COMO DESCRIPCIÓN EN LA CLÁUSULA PRIMERA DE ESTE PEDIDO.
- VII. ESTRATIFICACIÓN: DE CONFORMIDAD CON LO DISPUESTO EN EL ARTÍCULO 34 DEL REGLAMENTO DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO (RLAASSP); LO ESTABLECIDO POR EL ARTÍCULO 3 FRACCIÓN III DE LA LEY PARA EL DESARROLLO DE LA COMPETITIVIDAD DE LA MICRO, PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA; ASÍ COMO POR EL ACUERDO MEDIANTE EL QUE SE ESTABLECE LA ESTRATIFICACIÓN DE LA MICRO, PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA, PUBLICADO EN EL DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACIÓN EL 30 DE JUNIO DEL 2009, "EL PROVEEDOR" MANIFIESTA BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD, QUE SE ESTRATIFICA COMO UNA EMPRESA PEQUEÑA.
- VIII. DENTRO DE SU OBJETO SOCIAL SE ENCUENTRA ENTRE OTROS: "PROMOVER Y ORGANIZAR, ASÍ COMO IMPARTIR SEMINARIOS, CURSOS, CLASES, TALLERES Y TODA CLASE DE EVENTOS TENDIENTES A LA CAPACITACIÓN Y ADIESTRAMIENTO MENCIONADOS".

SE ENTENDERÁ EN SU CONJUNTO COMO "LAS PARTES", OBLIGÁNDOSE CONFORME A LAS DECLARACIONES Y CLÁUSULAS QUE EN EL PRESENTE INSTRUMENTO JURÍDICO QUEDAN ESTABLECIDAS.

CLÁUSULAS

PRIMERA. - DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO: "BANOBRAS" REQUIERE CONTRATAR A "EL PROVEEDOR" CON LA FINALIDAD DE QUE PROPORCIONE EL CURSO "ATENCIÓN AL CLIENTE", CONFORME A LAS CARACTERÍSTICAS, PLAZOS, TÉRMINOS Y CONDICIONES, QUE, DE MANERA ENUNCIATIVA MÁS NO LIMITATIVA, SE INDICAN EN EL DOCUMENTO DENOMINADO "ANEXO TÉCNICO", ELABORADO POR EL ÁREA REQUIRIENTE Y QUE ES PARTE INTEGRANTE DEL PRESENTE PEDIDO COMO SI A LETRA SE INSERTASE.

SEGUNDA. - VIGENCIA DEL SERVICIO: DE CONFORMIDAD CON LO SEÑALADO EN EL APARTADO "CARACTERÍSTICAS Y ESPECIFICACIONES" DEL "ANEXO TÉCNICO" REMITIDO A TRAVÉS DEL OFICIO NÚMERO DRH/191000/1737/2019, DE FECHA 21 DE AGOSTO DEL 2019, SUSCRITO POR EL TITULAR DE LA DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS, LA VIGENCIA DEL PRESENTE PEDIDO SERÁ DEL 30 DE SEPTIEMBRE DE 2019 Y CONCLUIRÁ EL 29 DE NOVIEMBRE DE 2019.

|   |  |  |  |
|---|--|--|--|
| <br>LIC. FIDEL LENIN LEMUS ARRÓNA<br>DIRECTOR DE RECURSOS MATERIALES<br>BANOBRAS | <br>LIC. MIRIAM SULAMITA SALDIVAR MÁRQUEZ<br>GERENTE DE ADQUISICIONES<br>BANOBRAS | <br>LIC. CARLOS ACOSTA MONTOYA<br>DIRECTOR DE RECURSOS HUMANOS<br>BANOBRAS | <br>C. ALEJANDRA SIEIRO NORIEGA<br>EL PROVEEDOR |
|---|--|--|--|

**PEDIDO**

| PEDIDO   | PROVEEDOR DEL SERVICIO   | ÁREA REQUIRIENTE   | FECHA DE FORMALIZACIÓN | VIGENCIA   |            | IMPORTE TOTAL                                 |
|--|--|--|------------------------|------------|------------|---|
|  |  |  |                        | INICIO     | TÉRMINO    |   |
| <b>OS/049/2019</b>   | COI ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y PRIVADA, S.C.<br><br>MARGARITAS NO. 440, HACIENDA DE GUADALUPE CHIMALISTAC, ALCALDÍA ÁLVARO OBREGÓN, C.P. 01050, CIUDAD DE MÉXICO.<br><br>R.F.C. CAP1208226C5 | DIRECCION DE RECURSOS HUMANOS  | 11/10/2019             | 30/09/2019 | 29/11/2019 | \$39,500.00<br>MÁS IMPUESTO AL VALOR AGREGADO |
| <b>OBJETO DEL PEDIDO: CURSO "ATENCIÓN AL CLIENTE".</b>   |  |  |                        |            |            |   |
| <b>PROCEDIMIENTO:</b><br>ADJUDICACIÓN DIRECTA<br><br><b>NÚMERO DE COMPRANET:</b><br>AA-006G1C001-E267-2019 | <b>FUNDAMENTO LEGAL:</b><br><br>ARTÍCULO 42, PRIMER PÁRRAFO DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO.   | <b>FACTURAR A:</b> BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS, S.N.C., UBICADO EN: AV. JAVIER BARROS SIERRA N° 515, COL. LOMAS DE SANTA FE, ALCALDÍA ÁLVARO OBREGÓN, C.P. 01219, CIUDAD DE MÉXICO, R.F.C.: BNO-670315-CD0. |                        |            |            |   |

**DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO**

**TERCERA. - PRECIO DEL SERVICIO:** DE CONFORMIDAD CON LO OFERTADO POR "EL PROVEEDOR" EN SU COTIZACIÓN, EL PRECIO POR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO OBJETO DEL PRESENTE PEDIDO SERA DE \$39,500.00 (TREINTA Y NUEVE MIL QUINIENTOS PESOS 00/100 M.N.) MÁS EL IMPORTE QUE CORRESPONDA POR EL IMPUESTO AL VALOR AGREGADO.

ASIMISMO, MANIFIESTAN "LAS PARTES" DE COMÚN ACUERDO, QUE EL PRECIO UNITARIO POR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO OBJETO DEL PRESENTE PEDIDO, SERÁ FIJO Y EN MONEDA NACIONAL, POR LO QUE BAJO NINGUNA CIRCUNSTANCIA EL IMPORTE DEL SERVICIO PACTADO PODRÁ AUMENTAR DURANTE LA VIGENCIA DEL PRESENTE INSTRUMENTO.

**CUARTA. - FORMA DE PAGO DE LOS SERVICIOS:** CON FUNDAMENTO EN LO DISPUESTO POR LOS ARTÍCULOS 51 DE LA LAASSP Y 89 DEL RLAASSP; ASÍ COMO LO SEÑALADO EN EL APARTADO "CONDICIONES DE PAGO" DEL "ANEXO TÉCNICO"; "BANOBRAS" REALIZARÁ LOS PAGOS DENTRO DE LOS 20 (VEINTE) DÍAS NATURALES, AMBOS SUJETOS A LA PREVIA ENTREGA DEL (DE LOS) DOCUMENTO (S) DIGITAL (ES), DENOMINADO (S) COMPROBANTE (S) FISCAL (ES), AL CORREO DEL TITULAR DE LA DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS, EL CUAL LE SERÁ HECHO DEL CONOCIMIENTO MEDIANTE OFICIO CORRESPONDIENTE, PREVIA EMISIÓN DE LA CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN DEL SERVICIO LA CUAL SE INDICA EN EL APARTADO "CONDICIONES DE PAGO" DEL "ANEXO TÉCNICO", EN EL QUE EL TITULAR DE LA GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DE RECURSOS HUMANOS, HAGA CONSTAR HABER RECIBIDO EN TIEMPO, FORMA Y A ENTERA SATISFACCIÓN EL SERVICIO, EN LOS TÉRMINOS DEL PRESENTE INSTRUMENTO Y A ENTERA SATISFACCIÓN DE DICHO TITULAR, QUIEN REVISARÁ QUE EL DOCUMENTO DIGITAL CUMPLA, EN CUANTO A SU CONTENIDO CON LO ESTIPULADO EN EL PRESENTE PEDIDO; EN EL "ANEXO TÉCNICO" Y LA COTIZACIÓN DE "EL PROVEEDOR" RECIBIDA EN LA GERENCIA DE ADQUISICIONES EL 03 DE SEPTIEMBRE DEL 2019.

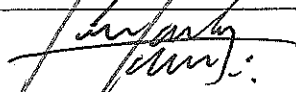

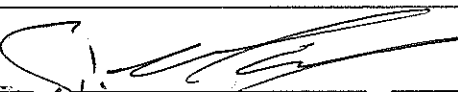
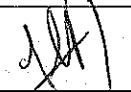
EL (LOS) COMPROBANTE (S) FISCAL (ES), DEBERÁ (N) CUMPLIR CON TODOS LOS REQUISITOS QUE MARCA LA NORMATIVA VIGENTE, SIN LIMITAR, LAS DISPOSICIONES CONTENIDAS EN LOS ARTÍCULOS 29 Y 29-A DEL CÓDIGO FISCAL DE LA FEDERACIÓN; INCLUYENDO EL SELLO DIGITAL CORRESPONDIENTE, "BANOBRAS" VERIFICARÁ SU CONTENIDO Y AUTENTICIDAD.

DE CONFORMIDAD CON LO DISPUESTO POR EL ARTÍCULO 90 DEL RLAASSP, EN CASO DE QUE EL (LOS) DOCUMENTO (S) DIGITAL (ES), DENOMINADO (S) COMPROBANTE (S) FISCAL (ES) PRESENTE (N) ERRORES O DEFICIENCIAS, "BANOBRAS", POR CONDUCTO DEL TITULAR DE LA DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS, ENVIARÁ POR ESCRITO A TRAVÉS DE CORREO ELECTRÓNICO A "EL PROVEEDOR", LAS OBSERVACIONES Y/O DEFICIENCIAS DETECTADAS PARA QUE REALICE LAS ACLARACIONES PERTINENTES Y, EN SU CASO, CANCELE Y EMITA EL (LOS) COMPROBANTE (S) FISCAL (ES) QUE SUSTITUYA (N) AL (LOS) CFDI QUE NO HAYA (N) SOLVENTADO LOS SEÑALAMIENTOS DE "BANOBRAS". EL PERÍODO QUE TRANSCURRE A PARTIR DE LA ENTREGA DEL CITADO ESCRITO Y HASTA QUE "EL PROVEEDOR" REALICE LAS ACLARACIONES QUE SOLVENTEN LAS OBSERVACIONES Y/O DEFICIENCIAS DETECTADAS POR "BANOBRAS", O BIEN, SUSTITUYA (N) EL (LOS) CFDI QUE NO HAYA (N) SOLVENTADO LOS SEÑALAMIENTOS DE "BANOBRAS", NO SE COMPUTARÁ PARA EFECTOS DEL ARTÍCULO 51 DE LA LAASSP.

"BANOBRAS" NO CUBRIRÁ PAGO ALGUNO RESPECTO DEL SERVICIO PRESTADO POR "EL PROVEEDOR", QUE NO CUMPLA EN SU TOTALIDAD CON LOS REQUISITOS SOLICITADOS EN EL PRESENTE PEDIDO, EL "ANEXO TÉCNICO" Y LO OFERTADO POR "EL PROVEEDOR" EN SU COTIZACIÓN RECIBIDA EN LA GERENCIA DE ADQUISICIONES EL 03 DE SEPTIEMBRE DEL 2019.

LOS PAGOS QUE DERIVEN DE LA RELACIÓN CONTRACTUAL SERÁN CUBIERTOS POR "BANOBRAS" EN LAS OFICINAS DE LA GERENCIA DE PAGOS, EN LA PLANTA BAJA UBICADA EN AV. JAVIER BARROS SIERRA N° 515, COLONIA LOMAS DE SANTA FE, ALCALDÍA ÁLVARO OBREGÓN, C.P. 01219, CIUDAD DE MÉXICO O BIEN SERÁN DEPOSITADOS ELECTRÓNICAMENTE EN LA CUENTA BANCARIA CUYOS DATOS APARECEN EN LA CARÁTULA DE CUENTA PROPORCIONADA POR "EL PROVEEDOR"; LA CUAL SERÁ ENVIADA AL TITULAR DE LA DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS, POSTERIOR A LA FIRMA DEL PRESENTE INSTRUMENTO, DE TAL FORMA QUE COMO MÍNIMO CONTENDRÁ: LA CLABE INTERBANCARIA DE 18 (DIECIOCHO) DÍGITOS, NÚMERO DE CUENTA, NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN DE CRÉDITO, SUCURSAL Y NOMBRE DEL CUENTAHABIENTE. PARA EL CASO DE QUE "EL PROVEEDOR" CAMBIE EL NÚMERO DE CUENTA BANCARIA, LO HARÁ DEL CONOCIMIENTO DE "BANOBRAS" POR CONDUCTO DEL TITULAR DE LA DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS, PARA QUE LOS SIGUIENTES PAGOS SEAN EFECTUADOS A DICHA CUENTA.

EN CASO DE INCUMPLIMIENTO AL PAGO REFERIDO EN LA PRESENTE CLÁUSULA, "BANOBRAS" ACEPTA Y RECONOCE QUE A SOLICITUD DE "EL PROVEEDOR", DEBERÁ PAGAR LOS GASTOS FINANCIEROS CONFORME A LA TASA QUE SERÁ IGUAL A LA ESTABLECIDA POR LA LEY DE INGRESOS DE LA FEDERACIÓN, EN LOS CASOS DE PRÓRROGA PARA EL PAGO DE CRÉDITOS FISCALES. DICHS GASTOS SE CALCULARÁN SOBRE LAS CANTIDADES NO PAGADAS Y SE COMPUTARÁN POR DÍAS NATURALES, DESDE QUE SE VENCIO EL PLAZO PACTADO HASTA LA FECHA EN QUE LAS CANTIDADES NO CORRESPONDAN SE PONGAN EFECTIVAMENTE A DISPOSICIÓN DE "EL PROVEEDOR", EN LA FORMA Y TÉRMINOS PRESCRITOS POR EL PÁRRAFO SEGUNDO DEL ARTÍCULO 51 DE LA LAASSP.

|   |  |  |  |
|---|--|--|--|
| <br>LIC. FIDEL LENIN LEMUS ARRONA<br>DIRECTOR DE RECURSOS MATERIALES<br>BANOBRAS | <br>LIC. MIRIAM SULAMITA SALDÍVAR MÁRQUEZ<br>GERENTE DE ADQUISICIONES<br>BANOBRAS | <br>LIC. CARLOS ACOSTA MONTOYA<br>DIRECTOR DE RECURSOS HUMANOS<br>BANOBRAS | <br>C. ALEJANDRA SIEIRO NORIEGA<br>EL PROVEEDOR |
|---|--|--|--|

PEDIDO

| PEDIDO   | PROVEEDOR DEL SERVICIO   | ÁREA REQUIRIENTE  | FECHA DE FORMALIZACIÓN | VIGENCIA   |            | IMPORTE TOTAL                                 |
|--|--|---|------------------------|------------|------------|---|
|  |  |   |                        | INICIO     | TERMINO    |   |
| OS/049/2019  | COI ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y PRIVADA, S.C.<br><br>MARGARITAS NO. 440, HACIENDA DE GUADALUPE CHIMALISTAC, ALCALDÍA ÁLVARO OBREGÓN, C.P. 01050, CIUDAD DE MÉXICO.<br><br>R.F.C. CAP1208226C5 | DIRECCION DE RECURSOS HUMANOS   | 11/10/2019             | 30/09/2019 | 29/11/2019 | \$39,500.00<br>MÁS IMPUESTO AL VALOR AGREGADO |
| OBJETO DEL PEDIDO: CURSO "ATENCIÓN AL CLIENTE"   |  |   |                        |            |            |   |
| PROCEDIMIENTO:<br>ADJUDICACIÓN DIRECTA<br><br>NÚMERO DE COMPRANET:<br>AA-006G1C001-E267-2019 | FUNDAMENTO LEGAL:<br><br>ARTÍCULO 42, PRIMER PÁRRAFO DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO.  | FACTURAR A: BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS, S.N.C., UBICADO EN: AV. JAVIER BARROS SIERRA N° 515, COL. LOMAS DE SANTA FE, ALCALDÍA ÁLVARO OBREGÓN, C.P. 01219, CIUDAD DE MÉXICO, R.F.C.: BNO-670315-CD0. |                        |            |            |   |

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

TRATÁNDOSE DE PAGOS EN EXCESO QUE HAYA RECIBIDO "EL PROVEEDOR", ÉSTE DEBERÁ REINTEGRAR LAS CANTIDADES PAGADAS EN EXCESO MÁS LOS INTERESES CORRESPONDIENTES, CONFORME A LO SEÑALADO EN EL PÁRRAFO ANTERIOR. LOS INTERESES SE CALCULARÁN SOBRE LAS CANTIDADES PAGADAS EN EXCESO EN CADA CASO Y SE COMPUTARÁN POR DÍAS NATURALES, DESDE LA FECHA DEL PAGO HASTA LA FECHA EN QUE LAS CANTIDADES QUE CORRESPONDAN SE PONGAN EFECTIVAMENTE A DISPOSICIÓN DE "BANOBRAS", EN LA FORMA Y TÉRMINOS PRESCRITOS POR EL TERCER PÁRRAFO DEL ARTÍCULO 51 DE LA LAASSP.

UNA VEZ CUMPLIDA LA TOTALIDAD DE LAS OBLIGACIONES DE "EL PROVEEDOR" A ENTERA SATISFACCIÓN DE "BANOBRAS", EL TITULAR DE LA DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS, DEBERÁ PROCEDER INMEDIATAMENTE A EXTENDER LA CONSTANCIA DE CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES.

EN CASO DE RESCISIÓN DEL PRESENTE PEDIDO, "EL PROVEEDOR" DEBERÁ REINTEGRAR EL (LOS) PAGO (S) QUE HAYA RECIBIDO MÁS LOS INTERESES CORRESPONDIENTES, CONFORME A LO INDICADO EN EL PÁRRAFO TERCERO DEL ARTÍCULO 51 DE LA LAASSP, PARA LO CUAL LOS INTERESES SE CALCULARÁN SOBRE EL (LOS) PAGO (S) EFECTUADO (S) Y SE COMPUTARÁ (N) POR DÍAS NATURALES, DESDE LA FECHA DE SU ENTREGA HASTA LA FECHA EN QUE LAS CANTIDADES QUE CORRESPONDAN SE PONGAN EFECTIVAMENTE A DISPOSICIÓN DE "BANOBRAS".

ASIMISMO, MANIFIESTAN "LAS PARTES" DE COMÚN ACUERDO QUE, PARA LO PREVISTO EN LA PRESENTE CLÁUSULA, APLICARÁN LOS LINEAMIENTOS PARA PROMOVER LA AGILIZACIÓN DEL PAGO A PROVEEDORES, EXPEDIDOS POR LA SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA Y PUBLICADOS EN EL DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACIÓN EL DÍA 09 DE SEPTIEMBRE DE 2010.

QUINTA. - GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO: CON FUNDAMENTO EN LO DISPUESTO EN EL ARTÍCULO 48, DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO Y LO SOLICITADO POR EL TITULAR DE LA DIRECCIÓN DE RECURSOS MATERIALES MEDIANTE OFICIO NÚMERO DRH/191000/1977/2019 DE FECHA 27 DE SEPTIEMBRE DEL 2019; EL DIRECTOR DE RECURSOS MATERIALES DE "BANOBRAS" EXCEPTÚA A "EL PROVEEDOR" DE PRESENTAR LA GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO QUE CORRESPONDE A ESTE PEDIDO.

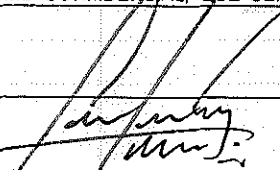

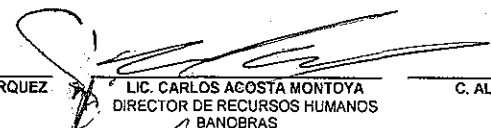

SEXTA. - PENAS CONVENCIONALES: CON FUNDAMENTO EN LO DISPUESTO POR LOS ARTÍCULOS 53 DE LA LAASSP, 95 Y 96 DEL RLAASSP, LA SECCIÓN VIII.1. "PENAS CONVENCIONALES" DE LOS POBALINES, LO ESTABLECIDO EN EL APARTADO "CONDICIONES DE PAGO" INCISO B) DEL "ANEXO TÉCNICO" Y LO SEÑALADO EN LA CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA DEL PRESENTE PEDIDO, "BANOBRAS" APLICARÁ UNA PENA CONVENCIONAL POR EL ATRASO DE LOS SERVICIOS EN TÉRMINOS DE LO PACTADO EN EL PRESENTE PEDIDO Y SUS ANEXOS, POR CAUSAS IMPUTABLES A "EL PROVEEDOR", EQUIVALENTE AL 10% (DIEZ POR CIENTO) POR CADA DÍA NATURAL DE ATRASO SOBRE EL MONTO DE LOS DÍAS DEL CURSO NO PRESTADOS EN OPORTUNIDAD, SOBRE EL IMPORTE TOTAL DEL SERVICIO, POR CAUSAS IMPUTABLES A ÉSTE.

"BANOBRAS" HARÁ EFECTIVA (S) LA (S) PENA (S) CONVENCIONAL (ES) QUE SE INDICA (N) EN EL PÁRRAFO ANTERIOR A TRAVÉS DE LA NOTA DE CRÉDITO QUE EMITA "EL PROVEEDOR" SOBRE LA FACTURA QUE CORRESPONDA, LA SUMA DE LAS PENAS CONVENCIONALES NO EXCEDERÁ DEL 20% (VEINTE POR CIENTO) DEL MONTO SEÑALADO EN LA CLÁUSULA TERCERA DEL PRESENTE PEDIDO; ASÍ MISMO "BANOBRAS" TENDRÁ LA FACULTAD DE VERIFICAR SI EL SERVICIO MATERIA DEL PRESENTE INSTRUMENTO SE ESTÁ EJECUTANDO DE CONFORMIDAD CON LOS TÉRMINOS, CONDICIONES Y ESPECIFICACIONES DEL MISMO.

SÉPTIMA. - DEDUCTIVAS: "EL PROVEEDOR" ACEPTA Y CONOCE, QUE DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO POR EL 53 BIS DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO Y 97 DE SU REGLAMENTO, "BANOBRAS" APLICARÁ UNA DEDUCTIVA CONFORME A LO ESTIPULADO EN EL APARTADO "CONDICIONES DE PAGO", INCISO C) DEL "ANEXO TÉCNICO".

OCTAVA. - LUGAR Y FORMA DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO: LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO OBJETO DEL PRESENTE PEDIDO SE LLEVARÁ A CABO CONFORME LO ESTABLECIDO EN EL APARTADO "LUGAR DE ENTREGA" DEL "ANEXO TÉCNICO" Y LA COTIZACIÓN DE "EL PROVEEDOR" RECIBIDA EN LA GERENCIA DE ADQUISICIONES EL 03 DE SEPTIEMBRE DEL 2019.

NOVENA. - CONFIDENCIALIDAD: "EL PROVEEDOR", SE OBLIGA A GUARDAR ABSOLUTA CONFIDENCIALIDAD DE TODA AQUELLA INFORMACIÓN MARCADA COMO CONFIDENCIAL, QUE SERÁ AQUELLA QUE, DE CONFORMIDAD CON LA LEGISLACIÓN APLICABLE, DEBA CONSIDERARSE COMO RESERVADA.

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
| <br>LIC. FIDEL LENIN LEMUS ARRÓN<br>DIRECTOR DE RECURSOS MATERIALES<br>BANOBRAS | <br>LIC. MIRIAM SULAMITA SALDIVAR MÁRQUEZ<br>GERENTE DE ADQUISICIONES<br>BANOBRAS | <br>LIC. CARLOS ACOSTA MONTOYA<br>DIRECTOR DE RECURSOS HUMANOS<br>BANOBRAS | <br>C. ALEJANDRA SIERRA NORIEGA<br>EL PROVEEDOR |
|--|--|--|--|

**PEDIDO**

| PEDIDO             | PROVEEDOR DEL SERVICIO   | ÁREA REQUIRIENTE              | FECHA DE FORMALIZACIÓN | VIGENCIA   |            | IMPORTE TOTAL                                 |
|--------------------|--|-------------------------------|------------------------|------------|------------|---|
|                    |  |                               |                        | INICIO     | TÉRMINO    |   |
| <b>OS/049/2019</b> | COI ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y PRIVADA, S.C.<br><br>MARGARITAS NO. 440, HACIENDA DE GUADALUPE CHIMALISTAC, ALCALDÍA ÁLVARO OBREGÓN, C.P. 01050, CIUDAD DE MÉXICO.<br><br>R.F.C. CAP1208226C5 | DIRECCION DE RECURSOS HUMANOS | 11/10/2019             | 30/09/2019 | 29/11/2019 | \$39,500.00<br>MÁS IMPUESTO AL VALOR AGREGADO |

**OBJETO DEL PEDIDO: CURSO "ATENCIÓN AL CLIENTE"**

|  |  |  |
|--|--|--|
| <b>PROCEDIMIENTO:</b><br>ADJUDICACIÓN DIRECTA<br><br><b>NÚMERO DE COMPRANET:</b><br>AA-006G1C001-E267-2019 | <b>FUNDAMENTO LEGAL:</b><br><br>ARTÍCULO 42, PRIMER PÁRRAFO DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO. | <b>FACTURAR A:</b> BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS, S.N.C., UBICADO EN: AV. JAVIER BARROS SIERRA N° 515, COL. LOMAS DE SANTA FE, ALCALDÍA ÁLVARO OBREGÓN, C.P. 01219, CIUDAD DE MÉXICO, R.F.C.: BNO-670315-CD0. |
|--|--|--|

**DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO**

PRIVILEGIADA Y/O CONFIDENCIAL Y QUE SEA PROPIEDAD DE "BANOBRAS"; INCLUYENDO SIN LIMITAR, AQUELLA RELACIONADA CON SUS CLIENTES, PROVEEDORES Y/O EMPLEADOS, O BIEN QUE PUEDA CONSIDERARSE PROPIEDAD INTELECTUAL EN TÉRMINOS DE LA LEGISLACIÓN APLICABLE.

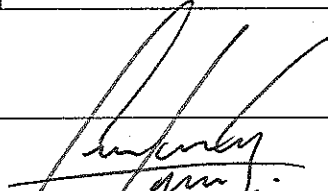
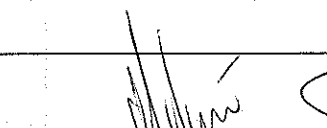

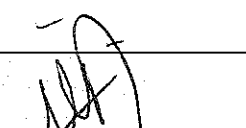
"EL PROVEEDOR" ACEPTA Y RECONOCE LA FACULTAD DE "BANOBRAS" DE SOLICITARLE, EN CUALQUIER MOMENTO, LA DEVOLUCIÓN O DESTRUCCIÓN DE TODOS LOS DATOS E INFORMACIÓN DESCRITA, Y LAS COPIAS QUE DE ELLA EXISTAN, ASÍ COMO TODOS LOS MEDIOS DE SOPORTE EN QUE SE ENCUENTRE CONTENIDA.

"EL PROVEEDOR" SE OBLIGA A INSTRUIR A SU PERSONAL, EMPLEADOS, AGENTES, REPRESENTANTES Y/O TODA PERSONA QUE, POR CUALQUIER CAUSA, SE ENCUENTRE O PUDIERA ESTAR VINCULADO A ÉL Y A LA INFORMACIÓN DE QUE SE TRATA, RESPECTO DEL CONTENIDO Y ALCANCES DE LA OBLIGACIÓN DE GUARDAR SECRECÍA Y CONFIDENCIALIDAD, EN LOS TÉRMINOS Y RESPECTO DE LA INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN REFERENCIADA EN LA PRESENTE CLÁUSULA.

EN CASO DE CUALQUIER INCUMPLIMIENTO A LOS TÉRMINOS DE LA PRESENTE CLÁUSULA, ADEMÁS DE APLICARSE LA RESCISIÓN DEL PRESENTE PEDIDO CONFORME A LAS DISPOSICIONES DE LAS CLÁUSULAS DÉCIMA SÉPTIMA Y DÉCIMA OCTAVA, "EL PROVEEDOR" DEBERÁ SACAR EN PAZ Y A SALVO A "BANOBRAS" DE CUALQUIER ACCIÓN O PROCEDIMIENTO QUE SE INICIE EN SU CONTRA, DEBIENDO ADEMÁS REEMBOLSARLE LOS GASTOS Y COSTOS QUE EN SU CASO SE GENEREN POR LA ATENCIÓN DE DICHAS ACCIONES O PROCEDIMIENTOS; SIN PERJUICIO DEL EJERCICIO POR PARTE DE "BANOBRAS" DE LAS DEMÁS ACCIONES LEGALES QUE RESULTEN PROCEDENTES, POR LA REVELACIÓN DE SECRETOS EN TÉRMINOS DE LO DISPUESTO EN EL CÓDIGO PENAL PARA EL DISTRITO FEDERAL, CÓDIGO PENAL FEDERAL Y DEMÁS ORDENAMIENTOS LEGALES VIGENTES Y APLICABLES; ASÍ COMO LAS ACCIONES QUE POR DAÑOS Y PERJUICIOS PUDIERAN DERIVAR POR LAS VIOLACIONES AL SECRETO BANCARIO, INDUSTRIAL, FIDUCIARIO, POSTAL, ETC., CONTEMPLADAS EN LAS DIVERSAS LEYES DE LA MATERIA.

"BANOBRAS", CUANDO SEA NECESARIO, PROPORCIONARÁ A "EL PROVEEDOR" LA "INFORMACIÓN RESERVADA O CONFIDENCIAL" QUE REQUIERA PARA DESEMPEÑAR O DESARROLLAR EL SERVICIO EN FAVOR DE "BANOBRAS", RELACIONADO CON EL OBJETO DEL PRESENTE PEDIDO. EN CONSECUENCIA, "LAS PARTES" EXPRESAMENTE ESTABLECEN, QUE:

- "EL PROVEEDOR" A PARTIR DE LA VIGENCIA DEL PRESENTE PEDIDO, SE OBLIGA EN RELACIÓN A LA "INFORMACIÓN RESERVADA O CONFIDENCIAL" QUE LE SEA PROPORCIONADA POR "BANOBRAS", A NO TRANSMITIRLA O DE ALGUNA OTRA FORMA DIVULGARLA O PROPORCIONARLA A CUALQUIER PERSONA FÍSICA O MORAL, NACIONAL O EXTRANJERA, PÚBLICA O PRIVADA, POR CUALQUIER MEDIO, AÚN CUANDO SE TRATE DE INCLUIRLA O ENTREGARLA EN OTROS DOCUMENTOS COMO REPORTES, PROPUESTAS, NI EN TODO NI EN PARTE, POR NINGÚN MOTIVO A TERCERAS PERSONAS FÍSICAS O MORALES, NACIONALES O EXTRANJERAS, PÚBLICAS O PRIVADAS, PRESENTES O FUTURAS, QUE NO HAYAN SIDO AUTORIZADAS PREVIAMENTE Y POR ESCRITO POR "BANOBRAS" CONFORME A LO PREVISTO EN ESTE INSTRUMENTO.
- DE IGUAL FORMA, "EL PROVEEDOR" A PARTIR DE LA VIGENCIA DEL PRESENTE PEDIDO, SE OBLIGA A NO DIVULGARLA O PROPORCIONARLA POR CUALQUIER MEDIO, AÚN CUANDO SE TRATE DE INCLUIRLA O ENTREGARLA EN OTROS DOCUMENTOS COMO ESTUDIOS, REPORTES, PROPUESTAS U OFERTAS, NI EN TODO NI EN PARTE, POR NINGÚN MOTIVO A SOCIEDADES DE LAS CUALES "EL PROVEEDOR" SEA ACCIONISTA, ASESOR, CAUSAHABIENTE, APODERADO, CONSEJERO, COMISARIO, TENEDOR DE ACCIONES Y, EN GENERAL, TENGA ALGUNA RELACIÓN DE CUALQUIER ÍNDOLE POR SÍ O POR TERCERAS PERSONAS.
- LA OBLIGACIÓN DE NO TRANSMITIR O DE ALGUNA OTRA FORMA DIVULGAR O PROPORCIONAR A CUALQUIER PERSONA FÍSICA O MORAL, NACIONAL O EXTRANJERA, PÚBLICA O PRIVADA, PRESENTE O FUTURA, POR CUALQUIER MEDIO, LA "INFORMACIÓN RESERVADA O CONFIDENCIAL" PREVISTA EN EL PRESENTE INSTRUMENTO LEGAL SE EXTIENDE A SUS SOCIOS, CONSEJEROS, REPRESENTANTES LEGALES, DIRECTIVOS, GERENTES, ASESORES, DEPENDIENTES Y DEMÁS PERSONAS FÍSICAS O MORALES QUE GUARDEN RELACIÓN CON "EL PROVEEDOR", POR LO QUE ÉSTA ÚLTIMA SE OBLIGA A COMPROMETER A LAS PERSONAS REFERIDAS EN ESTE PÁRRAFO AL CUMPLIMIENTO DEL PRESENTE INSTRUMENTO.

|   |  |  |  |
|---|--|--|--|
| <br>LIC. FIDEL LENIN LEMUS ARRONA<br>DIRECTOR DE RECURSOS MATERIALES<br>BANOBRAS | <br>LIC. MIRIAM SULAMITA SALDIVAR MÁRQUEZ<br>GERENTE DE ADQUISICIONES<br>BANOBRAS | <br>LIC. CARLOS ACOSTA MONTOYA<br>DIRECTOR DE RECURSOS HUMANOS<br>BANOBRAS | <br>C. ALEJANDRA SIERRA NORIEGA<br>EL PROVEEDOR |
|---|--|--|--|

PEDIDO

| PEDIDO      | PROVEEDOR DEL SERVICIO   | ÁREA REQUIRIENTE              | FECHA DE FORMALIZACIÓN | VIGENCIA   |            | IMPORTE TOTAL                                 |
|-------------|--|-------------------------------|------------------------|------------|------------|---|
|             |  |                               |                        | INICIO     | TÉRMINO    |   |
| OS/049/2019 | COI ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y PRIVADA, S.C.<br><br>MARGARITAS NO. 440, HACIENDA DE GUADALUPE CHIMALISTAC, ALCALDÍA ÁLVARO OBREGÓN, C.P. 01050, CIUDAD DE MÉXICO.<br><br>R.F.C. CAP1208226C5 | DIRECCION DE RECURSOS HUMANOS | 11/10/2019             | 30/09/2019 | 29/11/2019 | \$39,500.00<br>MÁS IMPUESTO AL VALOR AGREGADO |

OBJETO DEL PEDIDO: CURSO "ATENCIÓN AL CLIENTE"

|  |   |   |
|--|---|---|
| PROCEDIMIENTO:<br>ADJUDICACIÓN DIRECTA<br><br>NÚMERO DE COMPRANET:<br>AA-006G1C001-E267-2019 | FUNDAMENTO LEGAL:<br><br>ARTÍCULO 42, PRIMER PÁRRAFO DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO. | FACTURAR A: BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS, S.N.C., UBICADO EN: AV. JAVIER BARROS SIERRA N° 515, COL. LOMAS DE SANTA FE, ALCALDÍA ÁLVARO OBREGÓN, C.P. 01219, CIUDAD DE MÉXICO, R.F.C.: BNO-670315-CD0. |
|--|---|---|

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

EN VIRTUD DE LO ANTERIOR, QUEDA ENTENDIDO QUE "EL PROVEEDOR" DEBE ASEGURARSE QUE CADA RECEPTOR DE INFORMACIÓN MENCIONADO EN EL INCISO INMEDIATO ANTERIOR, SE ADHIERA AL COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD PREVISTO EN EL PRESENTE INSTRUMENTO.

"BANOBRAS" PODRÁ RECLAMAR O SOLICITAR LA DEVOLUCIÓN DE LA "INFORMACIÓN RESERVADA O CONFIDENCIAL", EN CUALQUIER TIEMPO, MEDIANTE COMUNICACIÓN ESCRITA QUE HAGA A "EL PROVEEDOR".

"EL PROVEEDOR" DEBERÁ DEVOLVER, DENTRO DE LOS 15 (QUINCE) DÍAS NATURALES SIGUIENTES A LA FECHA EN QUE RECIBA EL COMUNICADO, LOS ORIGINALES, COPIAS Y REPRODUCCIONES DE LA "INFORMACIÓN RESERVADA O CONFIDENCIAL" QUE LE HAYA SIDO ENTREGADA POR "BANOBRAS".

"LAS PARTES" RECONOCEN Y CONVIENEN QUE LA TITULARIDAD DE LA "INFORMACIÓN RESERVADA O CONFIDENCIAL" SERÁ DE EXCLUSIVA PROPIEDAD DE "BANOBRAS" (INCLUYENDO EN FORMA ENUNCIATIVA, MÁS NO LIMITATIVA, DERECHOS DE AUTOR, MARCAS, NOMBRES COMERCIALES) DE LA INFORMACIÓN ENTREGADA POR "BANOBRAS", OBLIGÁNDOSE "EL PROVEEDOR" A NO EJERCITAR, SIN LA AUTORIZACIÓN DE "BANOBRAS", ACCIÓN ALGUNA CONCERNIENTE AL USO, PROPIEDAD O DIVULGACIÓN DE LA MENCIONADA "INFORMACIÓN RESERVADA O CONFIDENCIAL".

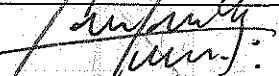


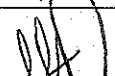
DÉCIMA.- TERMINACIÓN ANTICIPADA: CON FUNDAMENTO EN LO DISPUESTO POR EL ARTÍCULO 54 BIS DE LA LAASSP Y 102 DEL RLAASSP: "EL PROVEEDOR" ACEPTA Y RECONOCE QUE "BANOBRAS" PODRÁ DAR POR TERMINADO ANTICIPADAMENTE EL PRESENTE INSTRUMENTO CUANDO CONCURRAN RAZONES DE INTERÉS GENERAL O CUANDO POR CAUSAS JUSTIFICADAS, SE EXTINGA LA NECESIDAD DE REQUERIR DEL SERVICIO ORIGINALMENTE CONTRATADO Y SE DEMUESTRE QUE DE CONTINUAR CON EL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES PACTADAS, SE OCASIONARÍA ALGÚN DAÑO O PERJUICIO AL ESTADO, O SE DETERMINE LA NULIDAD DE LOS ACTOS QUE DIERON ORIGEN AL PRESENTE INSTRUMENTO JURÍDICO. EN ESTOS SUPUESTOS "BANOBRAS" REEMBOLSARÁ A "EL PROVEEDOR" LOS GASTOS NO RECUPERABLES EN QUE HAYA INCURRIDO, SIEMPRE QUE ÉSTOS SEAN RAZONABLES, ESTÉN DEBIDAMENTE COMPROBADOS Y SE RELACIONEN DIRECTAMENTE CON EL PRESENTE PEDIDO.

DÉCIMA PRIMERA.- DATOS Y DOCUMENTACIÓN: "EL PROVEEDOR" ACEPTA Y RECONOCE QUE "BANOBRAS" POR CONDUCTO DEL TITULAR DE LA DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS, LE PROPORCIONARÁ LOS DATOS Y DOCUMENTACIÓN QUE REQUIERA PARA LA ADECUADA PRESTACIÓN DEL SERVICIO OBJETO DEL PRESENTE PEDIDO, OBLIGÁNDOSE "EL PROVEEDOR" A GUARDAR ABSOLUTA SECRECÍA Y CONFIDENCIALIDAD EN EL MANEJO DE LA INFORMACIÓN Y A NO DIVULGAR A TERCEROS POR CUALQUIER CAUSA EL CONTENIDO DE LA MISMA, DEBIENDO TENER ABSOLUTA CAUTELA DE LA INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN QUE ENTREGUE A SU PERSONAL PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO OBJETO DEL PRESENTE PEDIDO, SIENDO RESPONSABLE DE LOS DAÑOS Y PERJUICIOS DIRECTOS QUE OCASIONE EL PERSONAL O EL MISMO, POR INCUMPLIR CON LAS OBLIGACIONES DE SECRECÍA Y CONFIDENCIALIDAD, SIEMPRE QUE ÉSTOS HAYAN SIDO DICTAMINADOS POR UNA AUTORIDAD JUDICIAL COMPETENTE.

DÉCIMA SEGUNDA.- INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN A INSTANCIAS FISCALIZADORAS: "EL PROVEEDOR", ACEPTA QUE EN CASO DE QUE LA SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA, LOS ÓRGANOS INTERNOS DE CONTROL, ASÍ COMO LA AUDITORÍA SUPERIOR DE LA FEDERACIÓN, LE REQUIERAN INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN CON MOTIVO DE AUDITORÍAS, VISITAS O INSPECCIONES QUE SE PRACTIQUEN, RELACIONADAS CON EL PRESENTE PEDIDO, SERÁ ENTREGADA SIN DEMORA, PREVIO ACUSE DE RECIBIDO Y COMUNICARLO DE INMEDIATO A "BANOBRAS", MEDIANTE CARTA ESCRITA.

DÉCIMA TERCERA.- PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO: "EL PROVEEDOR" MANIFIESTA BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD, QUE LOS RECURSOS QUE COMPONEN SU PATRIMONIO NO PROVIENEN DE LAVADO DE ACTIVOS, FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO, NARCOTRÁFICO, CAPTACIÓN ILEGAL DE DINERO Y EN GENERAL DE CUALQUIER ACTIVIDAD ILÍCITA; DE IGUAL MANERA MANIFIESTA QUE EL RECURSO QUE SE RECIBA COMO CONTRAPRESTACIÓN DEL PRESENTE INSTRUMENTO LEGAL, NO SERÁ DESTINADO A NINGUNA DE LAS ACTIVIDADES ANTES DESCRITAS. PARA EFECTOS DE LO ANTERIOR, "EL PROVEEDOR" AUTORIZA EXPRESAMENTE A "BANOBRAS" PARA QUE CONSULTE LOS LISTADOS, SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y BASES DE DATOS A LOS QUE HAYA LUGAR Y DE ENCONTRAR ALGÚN REPORTE, "BANOBRAS" PROCEDERÁ A ADELANTAR LAS ACCIONES CONTRACTUALES Y/O LEGALES QUE CORRESPONDAN. "EL PROVEEDOR" SE OBLIGA A REALIZAR TODAS LAS ACTIVIDADES ENCAMINADAS A ASEGURAR QUE TODOS SUS SOCIOS, ADMINISTRADORES, CLIENTES, PROVEEDORES, EMPLEADOS, ETC., Y LOS RECURSOS DE ÉSTOS, NO SE ENCUENTREN RELACIONADOS O PROVENGAN, DE ACTIVIDADES ILÍCITAS, PARTICULARMENTE, DE LAS ANTERIORMENTE ENUNCIADAS.

DÉCIMA CUARTA.- ANTICORRUPCIÓN: "EL PROVEEDOR" ACUERDA QUE DURANTE LA EJECUCIÓN DEL PRESENTE PEDIDO NI ÉL, NI SUS EMPLEADOS OFRECERÁN, PROMETERÁN O DARÁN POR SÍ O POR INTERPÓSITA PERSONA, DINERO, OBJETOS DE VALOR O CUALQUIER OTRA DÁDIVA, A SERVIDOR Y/O FUNCIONARIO PÚBLICO ALGUNO, QUE PUEDAN CONSTITUIR UN ACTO ILÍCITO O INCUMPLIMIENTO SUSTANCIAL DEL PRESENTE PEDIDO.

|  |  |  |   |
|--|--|--|---|
| <br>LIC. FIDEL LENIN LEMUS ARRÓN<br>DIRECTOR DE RECURSOS MATERIALES<br>BANOBRAS | <br>LIC. MIRIAM SULAMITA SALDIVAR MÁRQUEZ<br>GERENTE DE ADQUISICIONES<br>BANOBRAS | <br>LIC. CARLOS ACOSTA MONTOYA<br>DIRECTOR DE RECURSOS HUMANOS<br>BANOBRAS | <br>C. ALEJANDRO SIERO NORIEGA<br>EL PROVEEDOR |
|--|--|--|---|



**PEDIDO**

| PEDIDO   | PROVEEDOR DEL SERVICIO  | ÁREA REQUIERENTE   | FECHA DE FORMALIZACIÓN | VIGENCIA   |            | IMPORTE TOTAL                                 |
|--|---|--|------------------------|------------|------------|---|
|  |   |  |                        | INICIO     | TÉRMINO    |   |
| <b>OS/049/2019</b>   | <b>COI ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y PRIVADA, S.C.</b><br><br>MARGARITAS NO. 440, HACIENDA DE GUADALUPE CHIMALISTAC, ALCALDÍA ÁLVARO OBREGÓN, C.P. 01050, CIUDAD DE MÉXICO.<br><br>R.F.C. CAP1208226C5 | DIRECCION DE RECURSOS HUMANOS  | 11/10/2019             | 30/09/2019 | 29/11/2019 | \$39,500.00<br>MÁS IMPUESTO AL VALOR AGREGADO |
| <b>OBJETO DEL PEDIDO: CURSO "ATENCIÓN AL CLIENTE"</b>  |   |  |                        |            |            |   |
| <b>PROCEDIMIENTO:</b><br>ADJUDICACIÓN DIRECTA<br><br><b>NÚMERO DE COMPRANET:</b><br>AA-006G1C001-E267-2019 | <b>FUNDAMENTO LEGAL:</b><br><br>ARTÍCULO 42, PRIMER PÁRRAFO DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO.  | <b>FACTURAR A:</b> BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS, S.N.C., UBICADO EN: AV. JAVIER BARROS SIERRA N° 515, COL. LOMAS DE SANTA FE, ALCALDÍA ÁLVARO OBREGÓN, C.P. 01219, CIUDAD DE MÉXICO, R.F.C.: BNO-670315-CDD. |                        |            |            |   |

**DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO**

**DÉCIMA QUINTA.- CESIÓN:** CON FUNDAMENTO EN LO DISPUESTO POR EL ÚLTIMO PÁRRAFO DEL ARTÍCULO 46 DE LA LAASSP; "EL PROVEEDOR" NO PODRÁ CEDER LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES CONTRAÍDOS MEDIANTE EL PRESENTE INSTRUMENTO, EN FORMA TOTAL O PARCIAL EN FAVOR DE NINGUNA OTRA PERSONA FÍSICA O MORAL, NACIONAL O EXTRANJERA, PÚBLICA O PRIVADA, PRESENTE O FUTURA, A EXCEPCIÓN DE LOS DERECHOS DE COBRO, PREVIO CONSENTIMIENTO POR ESCRITO DE "BANOBRAS", MISMO QUE DEBERÁ DE SOLICITAR POR ESCRITO CON 10 (DIEZ) DÍAS NATURALES DE ANTICIPACIÓN A LA FECHA ESTIMADA DE PAGO, ACEPTANDO Y RECONOCIENDO "EL PROVEEDOR" QUE LA FALTA DE CUMPLIMIENTO A LA PRESENTE CLÁUSULA CONSTITUIRÁ UNA CAUSAL DE RESCISIÓN DEL PRESENTE PEDIDO EN TÉRMINOS DE LAS CLÁUSULAS DÉCIMA SÉPTIMA Y DÉCIMA OCTAVA.

EN VIRTUD DE QUE "BANOBRAS" ESTÁ INCORPORADO AL PROGRAMA DE CADENAS PRODUCTIVAS DE NACIONAL FINANCIERA, S.N.C., MANIFIESTA SU CONFORMIDAD PARA QUE "EL PROVEEDOR" PUEDA CEDER SUS DERECHOS DE COBRO A FAVOR DE UN INTERMEDIARIO FINANCIERO QUE ESTÉ INCORPORADO A LA CADENA PRODUCTIVA DE NACIONAL FINANCIERA, SOCIEDAD NACIONAL DE CRÉDITO, MEDIANTE OPERACIONES DE FACTORAJE O DESCUENTO ELECTRÓNICO.

**DÉCIMA SEXTA. - RESPONSABILIDAD LEGAL:** "EL PROVEEDOR" ES EL ÚNICO Y ABSOLUTO RESPONSABLE DEL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DE CARÁCTER FISCAL, ADMINISTRATIVO, CIVIL, LABORAL Y/O PENAL QUE LE SEAN IMPUTABLES Y QUE PUDIERAN DERIVARSE DEL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES PACTADAS EN EL PRESENTE INSTRUMENTO. EN CASO DE QUE "BANOBRAS" LLEGARA A EROGAR DE SU PECULIO CUALQUIER CANTIDAD POR ESTE CONCEPTO, "EL PROVEEDOR" SE OBLIGA A PAGAR LOS DAÑOS Y PERJUICIOS DIRECTOS DETERMINADOS POR UNA AUTORIDAD JUDICIAL COMPETENTE Y REEMBOLSAR, DE INMEDIATO, EL IMPORTE EROGADO. ASIMISMO, SE OBLIGA A SACAR EN PAZ Y A SALVO A "BANOBRAS" DE CUALQUIER CONTROVERSIA QUE PUDIERA PRESENTARSE EN CASO DE QUE DURANTE LA EJECUCIÓN DEL SERVICIO SE INFRINJA CUALQUIERA DE ESTAS DISPOSICIONES LEGALES, SIEMPRE Y CUANDO SE ACREDITE PLENAMENTE LA RESPONSABILIDAD DE "EL PROVEEDOR" EN EL INCUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES Y LOS GASTOS QUE SE LE REQUIERAN ESTÉN EXPRESAMENTE RELACIONADOS CON DICHO INCUMPLIMIENTO.

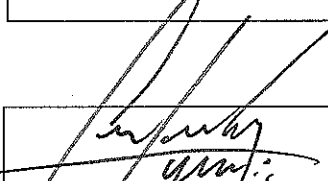
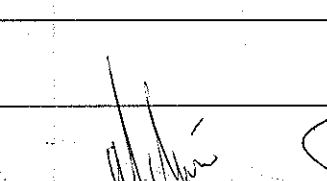
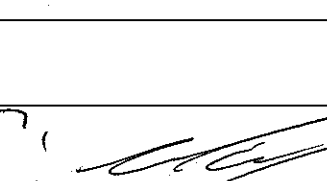
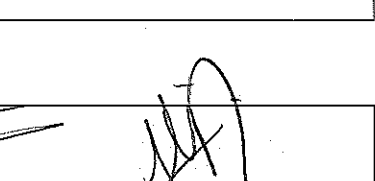
**DÉCIMA SÉPTIMA. - RESCISIÓN:** EN CASO DE INCUMPLIMIENTO POR PARTE DE "EL PROVEEDOR" A CUALQUIERA DE LAS OBLIGACIONES CONTRAÍDAS EN EL PRESENTE PEDIDO O EN CASO DE ACTUALIZAR ALGUNO DE LOS SUPUESTOS SEÑALADOS EN LA CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA DEL PRESENTE INSTRUMENTO, "BANOBRAS" PODRÁ RESCINDIRLO ADMINISTRATIVAMENTE EN CUALQUIER MOMENTO, DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 45 FRACCIÓN XVI Y 54 DE LA LAASSP Y CONFORME AL PROCEDIMIENTO SIGUIENTE:

- I. SE COMUNICARÁ POR ESCRITO A "EL PROVEEDOR" EL INCUMPLIMIENTO EN QUE HAYA INCURRIDO, PARA QUE EN UN TÉRMINO DE 5 (CINCO) DÍAS HÁBILES EXPONGA LO QUE A SU DERECHO CONVENGA Y APORTE, EN SU CASO, LAS PRUEBAS QUE ESTIME PERTINENTES;
- II. TRANSCURRIDO EL TÉRMINO A QUE SE REFIERE LA FRACCIÓN ANTERIOR, "BANOBRAS" CONTARÁ CON UN PLAZO DE 15 (QUINCE) DÍAS HÁBILES PARA RESOLVER, CONSIDERANDO LOS ARGUMENTOS Y PRUEBAS QUE HUBIERE HECHO VALER "EL PROVEEDOR"; DEBIENDO FUNDAR Y MOTIVAR SU DETERMINACIÓN DE DAR POR RESCINDIDO O NO EL PRESENTE PEDIDO Y COMUNICAR POR ESCRITO A "EL PROVEEDOR" LA RESOLUCIÓN DENTRO DICHO PLAZO; Y
- III. CUANDO SE RESCINDA EL PRESENTE PEDIDO SE FORMULARÁ EL FINIQUITO CORRESPONDIENTE, A EFECTO DE HACER CONSTAR LOS PAGOS QUE DEBA EFECTUAR "BANOBRAS" POR CONCEPTO DEL SERVICIO PRESTADO HASTA EL MOMENTO DE RESCISIÓN.

INICIADO UN PROCEDIMIENTO DE CONCILIACIÓN RESPECTO DEL PRESENTE PEDIDO, "BANOBRAS", BAJO SU RESPONSABILIDAD, PODRÁ SUSPENDER EL TRÁMITE DEL PROCEDIMIENTO DE RESCISIÓN QUE HAYA INICIADO EN SU OPORTUNIDAD.

SI PREVIAMENTE A LA DETERMINACIÓN DE DAR POR RESCINDIDO EL PRESENTE PEDIDO, SE PRESTARA EL SERVICIO, A QUE SE REFIERE EL MISMO, EL PROCEDIMIENTO INICIADO QUEDARÁ SIN EFECTO, PREVIA ACEPTACIÓN Y VERIFICACIÓN DE "BANOBRAS" DE QUE CONTINÚA VIGENTE LA NECESIDAD DE LOS MISMOS.

"BANOBRAS" PODRÁ DETERMINAR NO DAR POR RESCINDIDO EL PRESENTE PEDIDO, CUANDO DURANTE EL PROCEDIMIENTO ADVIERTA QUE LA RESCISIÓN DEL MISMO PUDIERA OCASIONAR ALGÚN DAÑO O AFECTACIÓN A LAS FUNCIONES QUE TIENE ENCOMENDADAS. EN ESTE SUPUESTO, DEBERÁ ELABORAR UN DICTAMEN EN EL CUAL JUSTIFIQUE QUE LOS IMPACTOS ECONÓMICOS O DE OPERACIÓN QUE SE OCASIONARÍAN CON LA RESCISIÓN DEL PRESENTE INSTRUMENTO LE RESULTARÍAN MÁS INCONVENIENTES.

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
| <br>LIC. FIDEL LENIN LEMUS ARZONA<br>DIRECTOR DE RECURSOS MATERIALES<br>BANOBRAS | <br>LIC. MIRIAM SULAMITA SALDIVAR MÁRQUEZ<br>GERENTE DE ADQUISICIONES<br>BANOBRAS | <br>LIC. CARLOS ACOSTA MONTOYA<br>DIRECTOR DE RECURSOS HUMANOS<br>BANOBRAS | <br>C. ALEJANDRA SIERRA NORIEGA<br>EL PROVEEDOR |
|--|--|--|--|

PEDIDO

| PEDIDO   | PROVEEDOR DEL SERVICIO   | ÁREA REQUIRIENTE  | FECHA DE FORMALIZACIÓN | VIGENCIA   |            | IMPORTE TOTAL                                 |
|--|--|---|------------------------|------------|------------|---|
|  |  |   |                        | INICIO     | TÉRMINO    |   |
| OS/049/2019  | COI ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y PRIVADA, S.C.<br><br>MARGARITAS NO. 440, HACIENDA DE GUADALUPE CHIMALISTAC, ALCALDÍA ÁLVARO OBREGÓN, C.P. 01050, CIUDAD DE MÉXICO.<br><br>R.F.C. CAP1208226C5 | DIRECCION DE RECURSOS HUMANOS   | 11/10/2019             | 30/09/2019 | 29/11/2019 | \$39,500.00<br>MÁS IMPUESTO AL VALOR AGREGADO |
| OBJETO DEL PEDIDO: CURSO: "ATENCIÓN AL CLIENTE".   |  |   |                        |            |            |   |
| PROCEDIMIENTO:<br>ADJUDICACIÓN DIRECTA<br><br>NÚMERO DE COMPRANET:<br>AA-006G1C001-E267-2019 | FUNDAMENTO LEGAL:<br><br>ARTÍCULO 42, PRIMER PÁRRAFO DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO.  | FACTURAR A: BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS, S.N.C., UBICADO EN: AV. JAVIER BARROS SIERRA N° 515, COL. LOMAS DE SANTA FE, ALCALDÍA ÁLVARO OBREGÓN, C.P. 01219, CIUDAD DE MÉXICO, R.F.C.: BNO-670315-CD0. |                        |            |            |   |

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

AL NO DAR POR RESCINDIDO EL PRESENTE PEDIDO, "BANOBRAS" ESTABLECERÁ CON "EL PROVEEDOR" OTRO PLAZO, QUE LE PERMITA SUBSANAR EL INCUMPLIMIENTO QUE HUBIERE MOTIVADO EL INICIO DEL PROCEDIMIENTO. EL CONVENIO MODIFICATORIO QUE AL EFECTO SE CELEBRE DEBERÁ ATENDER A LAS CONDICIONES PREVISTAS POR LOS DOS ÚLTIMOS PÁRRAFOS DEL ARTÍCULO 52 DE LA LAASP.

DÉCIMA OCTAVA- CAUSALES DE RESCISIÓN: SERÁN CAUSAS DE RESCISIÓN IMPUTABLES A "EL PROVEEDOR" LAS QUE A CONTINUACIÓN SE SEÑALAN:

- I. PRESTAR EL SERVICIO OBJETO DEL PRESENTE PEDIDO CON ESPECIFICACIONES DIFERENTES A LAS ESTABLECIDAS EN EL PRESENTE PEDIDO, "ANEXO TÉCNICO" Y/O EN LA COTIZACIÓN DE "EL PROVEEDOR" RECIBIDA EN LA GERENCIA DE ADQUISICIONES EL 03 DE SEPTIEMBRE DEL 2019.
- II. CEDER LOS DERECHOS DE COBRO QUE DERIVEN DEL INSTRUMENTO LEGAL QUE APLIQUE, SIN PREVIO CONSENTIMIENTO POR ESCRITO DE "BANOBRAS".
- III. PROPORCIONAR INFORMACIÓN FALSA, PARA SUSCRIBIR EL INSTRUMENTO LEGAL QUE APLIQUE.
- IV. NO REINTEGRAR LAS CANTIDADES PAGADAS EN EXCESO Y/O INDEBIDAS, CON LOS INTERESES CORRESPONDIENTES DERIVADOS DEL INSTRUMENTO LEGAL QUE APLIQUE.
- V. INCREMENTAR EL PRECIO UNITARIO POR PENSIÓN MENSUAL DEL INSTRUMENTO LEGAL QUE APLIQUE, SIN LA JUSTIFICACIÓN DE QUE DICHO INCREMENTO FUE POR UNA CIRCUNSTANCIA ECONÓMICA DE TIPO GENERAL, COMO RESULTADO DE SITUACIONES SUPERVENIENTES AJENAS A LA RESPONSABILIDAD DE "LAS PARTES", QUE PROVOQUEN DIRECTAMENTE UN AUMENTO O REDUCCIÓN EN LOS PRECIOS UNITARIOS DE LOS SERVICIOS AÚN NO PRESTADOS O AÚN NO PAGADOS.
- VI. PRESTAR EL SERVICIO OBJETO DEL PRESENTE INSTRUMENTO, MEDIANTE SUBCONTRATACIÓN CON UN TERCERO.
- VII. NO GUARDAR CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN MARCADA COMO "INFORMACIÓN RESERVADA O CONFIDENCIAL", DEL INSTRUMENTO LEGAL QUE APLIQUE.
- VIII. EN GENERAL, CUALQUIER INCUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES PACTADAS EN EL INSTRUMENTO LEGAL QUE APLIQUE.

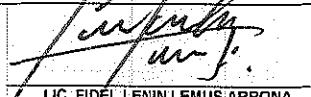
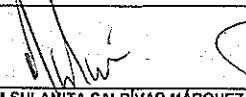
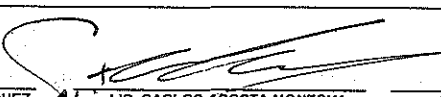
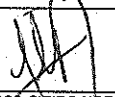
DÉCIMA NOVENA. - CASO FORTUITO O DE FUERZA MAYOR: CON FUNDAMENTO EN LO DISPUESTO POR EL ARTÍCULO 55 BIS DE LA LAASP; "BANOBRAS" BAJO SU RESPONSABILIDAD PODRÁ SUSPENDER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO OBJETO DEL PRESENTE PEDIDO CUANDO, DURANTE LA PRESTACIÓN DEL MISMO, SE PRESENTE CASO FORTUITO O DE FUERZA MAYOR, EN CUYO CASO ÚNICAMENTE PAGARÁ A "EL PROVEEDOR" AQUEL QUE HUBIESE SIDO EFECTIVAMENTE PRESTADO.

CUANDO LA SUSPENSIÓN OBEDEZCA A CAUSAS IMPUTABLES A "BANOBRAS", ÉSTE PAGARÁ A "EL PROVEEDOR" LOS GASTOS NO RECUPERABLES EN QUE HAYA INCURRIDO, SIEMPRE QUE ÉSTOS SEAN RAZONABLES, ESTÉN DEBIDAMENTE COMPROBADOS Y SE RELACIONEN DIRECTAMENTE CON EL PRESENTE INSTRUMENTO, EN LOS TÉRMINOS DEL ARTÍCULO 102 DEL RLAASP.

VIGÉSIMA. - SUPERVISIÓN DEL SERVICIO: DURANTE LA VIGENCIA DEL PRESENTE PEDIDO, "BANOBRAS" POR CONDUCTO DEL TITULAR DE LA DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS, SUPERVISARÁ LAS ACCIONES QUE EMPRENDA "EL PROVEEDOR", EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO OBJETO DEL MISMO, OBLIGÁNDOSE "EL PROVEEDOR" A ATENDER LAS OBSERVACIONES QUE, PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO, SE LE FORMULEN POR ESCRITO.

VIGÉSIMA PRIMERA- DENOMINACIÓN DE LAS CLÁUSULAS: "LAS PARTES" ESTÁN DE ACUERDO EN QUE LAS DENOMINACIONES UTILIZADAS EN LAS CLÁUSULAS DEL PRESENTE PEDIDO, SON ÚNICAMENTE PARA EFECTOS DE REFERENCIA, POR LO QUE NO LIMITAN DE MANERA ALGUNA EL CONTENIDO Y ALCANCE DE LAS MISMAS, DEBIENDO EN TODOS LOS CASOS, ESTAR AL CONTENIDO PACTADO EN DICHAS CLÁUSULAS.

VIGÉSIMA SEGUNDA. - CAMBIO DE DOMICILIO: "LAS PARTES" SE OBLIGAN, EN CASO DE CAMBIAR EL DOMICILIO QUE SE SEÑALA EN LA CLÁUSULA VIGÉSIMA CUARTA DEL PRESENTE INSTRUMENTO, DEBERÁN NOTIFICAR POR ESCRITO A LA OTRA PARTE, DENTRO DE LOS 3 (TRES) DÍAS HÁBILES SIGUIENTES, AL DÍA QUE TENGA LUGAR DICHO CAMBIO.

LIC. FIDEL LENIN LEMUS ARRONA  
DIRECTOR DE RECURSOS MATERIALES  
BANOBRAS

LIC. MIRIAM SULAMITA SALDÍVAR MÁRQUEZ  
GERENTE DE ADQUISICIONES  
BANOBRAS

LIC. CARLOS ACOSTA MONTOYA  
DIRECTOR DE RECURSOS HUMANOS  
BANOBRAS

C. ALEJANDRA SIEIRO NORIEGA  
EL PROVEEDOR



PEDIDO

| PEDIDO   | PROVEEDOR DEL SERVICIO   | ÁREA REQUIRIENTE  | FECHA DE FORMALIZACIÓN | VIGENCIA   |            | IMPORTE TOTAL                                 |
|--|--|---|------------------------|------------|------------|---|
|  |  |   |                        | INICIO     | TÉRMINO    |   |
| OS/049/2019  | COI ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y PRIVADA, S.C.<br><br>MARGARITAS NO. 440, HACIENDA DE GUADALUPE CHIMALISTAC, ALCALDÍA ÁLVARO OBREGÓN, C.P. 01050, CIUDAD DE MÉXICO.<br><br>R.F.C. CAP1208226C5 | DIRECCION DE RECURSOS HUMANOS   | 11/10/2019             | 30/09/2019 | 29/11/2019 | \$39,500.00<br>MÁS IMPUESTO AL VALOR AGREGADO |
| OBJETO DEL PEDIDO: CURSO "ATENCIÓN AL CLIENTE".  |  |   |                        |            |            |   |
| PROCEDIMIENTO:<br>ADJUDICACIÓN DIRECTA<br><br>NÚMERO DE COMPRANET:<br>AA-006G1C001-E267-2019 | FUNDAMENTO LEGAL:<br><br>ARTÍCULO 42, PRIMER PÁRRAFO DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO.  | FACTURAR A: BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS, S.N.C., UBICADO EN: AV. JAVIER BARROS SIERRA N° 515, COL. LOMAS DE SANTA FE, ALCALDÍA ÁLVARO OBREGÓN, C.P. 01219, CIUDAD DE MÉXICO, R.F.C.: BNO-870315-CDD. |                        |            |            |   |

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

VIGÉSIMA TERCERA. - RESPONSABILIDAD: "LAS PARTES" ACEPTAN Y RECONOCEN QUE LA IDONEIDAD DE "EL PROVEEDOR", LA RAZONABILIDAD DEL IMPORTE DE LA CONTRAPRESTACIÓN QUE "BANOBRAS" CUBRIRÁ AL MISMO, ASÍ COMO LA CORRECTA EJECUCIÓN DEL SERVICIO MATERIA DEL PRESENTE PEDIDO, QUEDAN BAJO LA EXCLUSIVA RESPONSABILIDAD DEL TITULAR DE LA DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS.

VIGÉSIMA CUARTA. - RESPONSABLES POR LAS PARTES: "LAS PARTES" DESIGNAN COMO RESPONSABLES PARA DAR EL DEBIDO Y OPORTUNO CUMPLIMIENTO A LAS OBLIGACIONES CONTRAÍDAS MEDIANTE EL PRESENTE PEDIDO, ASÍ COMO PARA VIGILAR DICHO CUMPLIMIENTO Y EMITIR, EN SU CASO, LAS CONFORMIDADES RESPECTIVAS PARA QUE SE CUBRAN LOS PAGOS QUE RESULTEN PROCEDENTES, A LAS SIGUIENTES PERSONAS:

- "BANOBRAS": AL LIC. CARLOS ACOSTA MONTOYA, TITULAR DE LA DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS, EN SU CARÁCTER DE ÁREA REQUIRIENTE, CON DOMICILIO UBICADO EN: AVENIDA JAVIER BARROS SIERRA N° 515, PRIMER PISO, COLONIA LOMAS DE SANTA FE, ALCALDÍA ÁLVARO OBREGÓN, C.P. 01219, CIUDAD DE MÉXICO.
- "EL PROVEEDOR": AL C. ALEJANDRA SIEIRO NORIEGA, EN SU CARÁCTER DE REPRESENTANTE LEGAL, CON DOMICILIO UBICADO EN: MARGARITAS NO. 440, HACIENDA DE GUADALUPE CHIMALISTAC, ALCALDÍA ÁLVARO OBREGÓN, C.P. 01050, CIUDAD DE MÉXICO.

VIGÉSIMA QUINTA. - RESPONSABILIDAD LABORAL: "EL PROVEEDOR" SERÁ EL ÚNICO Y ABSOLUTO RESPONSABLE DE LAS OBLIGACIONES PATRONALES DEL PERSONAL QUE EN SU CASO UTILICE EN EL CUMPLIMIENTO DEL PRESENTE CONTRATO, LIBERANDO A "BANOBRAS", DE CUALQUIER RESPONSABILIDAD OBRERO PATRONAL, CIVIL, FISCAL Y/O PENAL; SI "BANOBRAS" LLEGARA A EROGAR DE SU PECULIO CUALQUIER CANTIDAD POR ESTE CONCEPTO, "EL PROVEEDOR" SE OBLIGA A REEMBOLSARLE DE INMEDIATO EL IMPORTE CORRESPONDIENTE.

VIGÉSIMA SEXTA. - CUMPLIMIENTO A LA POLÍTICA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN: "EL PROVEEDOR" SE OBLIGA A CONOCER Y CUMPLIR EN TODO MOMENTO LAS "POLÍTICAS GENERALES DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN" Y LOS CAMBIOS QUE DE ÉSTA SE DERIVEN, DURANTE EL PERIODO DE VIGENCIA DEL PEDIDO.

"EL PROVEEDOR" SE COMPROMETE A NO INCURRIR O PARTICIPAR EN NINGÚN TIPO DE ACTIVIDAD SOSPECHOSA O DAÑINA PARA LAS INSTALACIONES, INFORMACIÓN Y/O OPERACIÓN DE BANOBRAS.

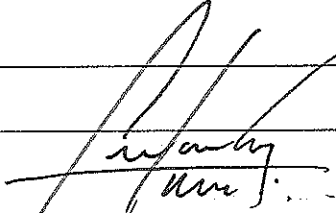
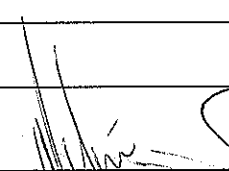
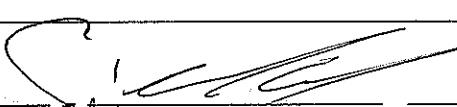
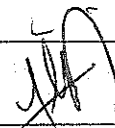
EN CASO DE INCURRIR ALGÚN INCIDENTE CON LOS ACTIVOS UTILIZADOS (TECNOLÓGICOS O INFORMACIÓN) POR CAUSAS IMPUTABLES A "EL PROVEEDOR", ESTE SE OBLIGA A SOLUCIONAR EL PROBLEMA RECOBRANDO EN TODO MOMENTO LA OPERACIÓN NORMAL DE BANOBRAS QUE SE HUBIERE VISTO AFECTADA POR EL INCIDENTE.

"EL PROVEEDOR" SE OBLIGA A CUMPLIR LOS REQUERIMIENTOS PARA CONTROL DE ACCESOS Y/O PROCEDIMIENTOS DE AUTORIZACIÓN PARA ACCEDER A LOS ACTIVOS DE INFORMACIÓN DE BANOBRAS (TECNOLÓGICOS E INFORMACIÓN), ASÍ COMO A CUMPLIR LAS CLÁUSULAS DE RESTRICCIÓN PARA EL COPIADO Y ACCESO A LA INFORMACIÓN QUE SE LE INDIQUEN POR PARTE DEL ÁREA REQUIRIENTE DEL SERVICIO.

"EL PROVEEDOR" EN ESTE ACTO MANIFIESTA BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD QUE CUENTA CON LOS MECANISMOS NECESARIOS PARA ASEGURAR A BANOBRAS LA PROTECCIÓN DE VIRUS Y CÓDIGO MALICIOSO, QUE PUDIERAN SURGIR CON MOTIVO DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS OBJETO DE ESTE INSTRUMENTO.

"EL PROVEEDOR" SE OBLIGA A COMUNICAR A SU PERSONAL, EMPLEADOS Y/O TODA PERSONA QUE POR CUALQUIER CAUSA SE ENCUENTRE O PUDIERE ESTAR VINCULADO A ÉL Y AL USO DE ACTIVOS DE INFORMACIÓN O A LA INFRAESTRUCTURA DE REDES Y SISTEMAS DE BANOBRAS, LAS "POLÍTICAS GENERALES DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN" Y LOS CAMBIOS QUE DE ÉSTA SE DERIVEN, DURANTE EL PERIODO DE VIGENCIA DEL PEDIDO.

EN CASO DE CUALQUIER INCUMPLIMIENTO A LO ESTABLECIDO A LA PRESENTE CLÁUSULA SERÁ MOTIVO DE LA APLICACIÓN DE PENAS CONVENCIONALES EN RAZÓN DEL 3% (TRES POR CIENTO) DEL MONTO TOTAL DEL PEDIDO POR CADA DÍA NATURAL DE ATRASO EN LA ATENCIÓN DE LAS "POLÍTICAS GENERALES DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN", QUE LE SEAN APLICABLES CON MOTIVO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO OBJETO DEL PRESENTE INSTRUMENTO.

|   |   |  |  |
|---|---|--|--|
| <br>LIC. FIDEL LENIN LEMUS ARRONA<br>DIRECTOR DE RECURSOS MATERIALES<br>BANOBRAS | <br>LIC. MIRIAM SULAMITA ASALDÍVAR MÁRQUEZ<br>GERENTE DE ADQUISICIONES<br>BANOBRAS | <br>LIC. CARLOS ACOSTA MONTOYA<br>DIRECTOR DE RECURSOS HUMANOS<br>BANOBRAS | <br>C. ALEJANDRA SIEIRO NORIEGA<br>EL PROVEEDOR |
|---|---|--|--|

PEDIDO

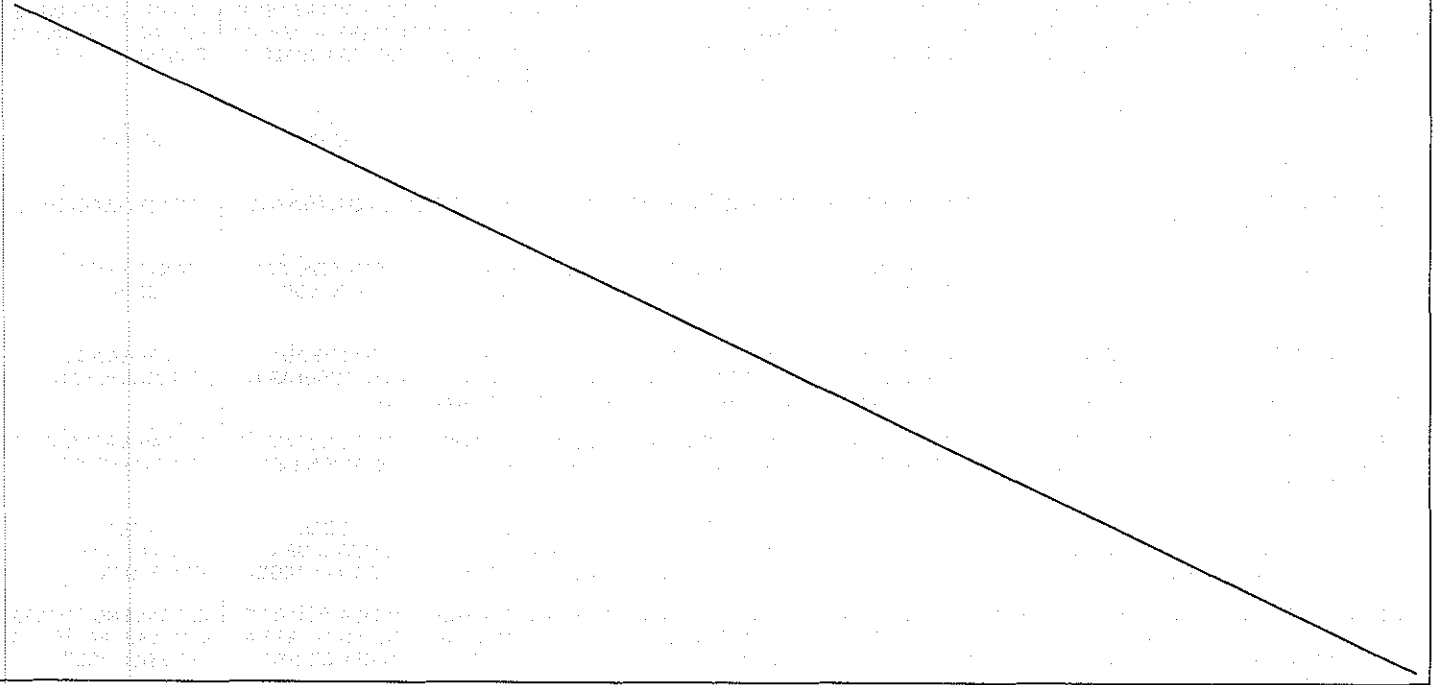
| PEDIDO   | PROVEEDOR DEL SERVICIO   | ÁREA REQUIRIENTE  | FECHA DE FORMALIZACIÓN | VIGENCIA   |            | IMPORTE TOTAL                                 |
|--|--|---|------------------------|------------|------------|---|
|  |  |   |                        | INICIO     | TÉRMINO    |   |
| OS/049/2019  | COI ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y PRIVADA, S.C.<br>MARGARITAS NO. 440, HACIENDA DE GUADALUPE CHIMALISTAC, ALCALDÍA ÁLVARO OBREGÓN, C.P. 01050, CIUDAD DE MÉXICO.<br>R.F.C. CAP1208226C5 | DIRECCION DE RECURSOS HUMANOS   | 11/10/2019             | 30/09/2019 | 29/11/2019 | \$39,500.00<br>MÁS IMPUESTO AL VALOR AGREGADO |
| OBJETO DEL PEDIDO: CURSO "ATENCIÓN AL CLIENTE"   |  |   |                        |            |            |   |
| PROCEDIMIENTO:<br>ADJUDICACIÓN DIRECTA<br><br>NÚMERO DE COMPRANET:<br>AA-006G1C001-E267-2019 | FUNDAMENTO LEGAL:<br>ARTÍCULO 42, PRIMER PÁRRAFO DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO.  | FACTURAR A: BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS, S.N.C., UBICADO EN: AV. JAVIER BARROS SIERRA N° 515, COL. LOMAS DE SANTA FE, ALCALDÍA ÁLVARO OBREGÓN, C.P. 01219, CIUDAD DE MÉXICO, R.F.C.: BNO-670315-CDD. |                        |            |            |   |

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

VIGÉSIMA SÉPTIMA. - NORMATIVA APLICABLE: "LAS PARTES" ACEPTAN Y RECONOCEN QUE PARA LO QUE NO SE ENCUENTRE EXPRESAMENTE PREVISTO EN EL PRESENTE PEDIDO, SE APLICARÁN LAS DISPOSICIONES QUE RESULTEN PROCEDENTES DE LA LAASSP, DEL RLAASSP, DEL CÓDIGO CIVIL FEDERAL, DE LA LEY FEDERAL DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO, DEL CÓDIGO FEDERAL DE PROCEDIMIENTOS CIVILES, ASÍ COMO LAS DEMÁS DISPOSICIONES LEGALES QUE RESULTEN APLICABLES.

VIGÉSIMA OCTAVA. - JURISDICCIÓN: "LAS PARTES" ACEPTAN Y RECONOCEN QUE EN CASO DE CONTROVERSIA SOBRE LA INTERPRETACIÓN Y DEBIDO CUMPLIMIENTO DEL PRESENTE PEDIDO, SE SOMETEN A LA JURISDICCIÓN Y COMPETENCIA DE LOS TRIBUNALES FEDERALES DE LA CIUDAD DE MÉXICO, RENUNCIANDO EXPRESAMENTE AL FUERO QUE PUDIERA CORRESPONDERLES EN RAZÓN DE SUS DOMICILIOS PRESENTES O FUTUROS.

VIGÉSIMA NOVENA. - PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES: "LAS PARTES" SE COMPROMETEN A PONER A DISPOSICIÓN DE LOS TITULARES EL AVISO DE PRIVACIDAD PREVIO AL TRATAMIENTO DE DATOS, Y A GARANTIZAR LA PROTECCIÓN DE LOS DATOS PERSONALES DE CONFORMIDAD CON LAS FINALIDADES ESTABLECIDAS EN LOS RESPECTIVOS AVISOS DE PRIVACIDAD, EN TÉRMINOS DE LA LEY GENERAL DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES EN POSESIÓN DE SUJETOS OBLIGADOS. EN CASO DE QUE SE MODIFIQUEN LAS FINALIDADES PARA EL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES, "LAS PARTES" DEBERÁN ACTUALIZAR LOS AVISOS DE PRIVACIDAD CORRESPONDIENTES E INFORMAR A LOS TITULARES DE LOS DATOS.



|   |  |   |   |
|---|--|---|---|
| <br>LIC. FIDEL LENIN LEMUS ARRONA<br>DIRECTOR DE RECURSOS MATERIALES<br>BANBRAS | <br>LIC. MIRIAM SULAMITA SALDIVAR MÁRQUEZ<br>GERENTE DE ADQUISICIONES<br>BANBRAS | <br>LIC. CARLOS ACOSTA-MONTOYA<br>DIRECTOR DE RECURSOS HUMANOS<br>BANBRAS | <br>C. ALEJANDRA SIEIRO NORIEGA<br>EL PROVEEDOR |
|---|--|---|---|

**ANEXO TÉCNICO PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE CAPACITACIÓN**

21 de agosto de 2019

**CURSO:****“Atención al Cliente”****OBJETIVO:**

- El participante podrá identificar las habilidades y limitaciones que condicionan la atención al cliente, y profundizar en la importancia de causar una buena impresión, a través de la proyección de una imagen personal organizacional positiva. Conseguirá las mejores técnicas de fidelización profesional que lo llevarán a resultados óptimos.

**CARACTERÍSTICAS Y ESPECIFICACIONES:**

- Servicio: La capacitación se realizará en modalidad presencial.
- Periodo: de septiembre a noviembre del año en curso.
- Grupo: Hasta 30 participantes.

**DURACIÓN DEL CURSO:**

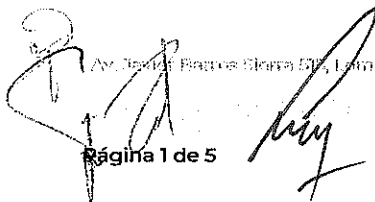
- El curso-taller tendrá una duración de 20 horas que se impartirán en 10 sesiones de 2 horas cada una.

**LUGAR DE ENTREGA:**

- La sede de impartición del curso será en la Ciudad de México, en las oficinas centrales del Banco Nacional de Obras y Servicios Públicos, S.N.C. ubicado en Av. Javier Barros Sierra No 515. Lomas de Santa Fe. Delegación Álvaro Obregón. C.P. 01219.

**REQUISITOS QUE DEBERÁ CUBRIR EL PRESTADOR DEL SERVICIO:**

- 1) Escrito en hoja membretada en el que declare bajo protesta de decir verdad que:
  - a. Conoce y acepta el contenido y alcance del presente anexo técnico y se compromete a su cumplimiento.
  - b. Que la información y documentación proporcionada es verídica, por lo que, en caso de existir falsedad en ella, se tiene pleno conocimiento que se aplicarán las sanciones correspondientes.
- 2) Cotizar en moneda nacional.



- 3) Currículum Vitae de la institución o empresa.
- 4) Carta presentación en la que se exponga la experiencia en la ejecución de eventos similares, indicando en esta los siguientes puntos:
  - i. Nombre de la empresa o Institución donde se efectuó el curso.
  - ii. Fecha en que se realizó.
  - iii. Nombre y teléfono del contacto con quien se pueda verificar la información antes mencionada.
- 5) El instructor deberá ser el mismo en todas las sesiones.
- 6) En el supuesto de presentarse alguna causa de fuerza mayor que implique el cambio de instructor la institución o empresa deberá considerar lo siguiente:
  - a. Sí dicho cambio es antes de iniciar el curso, se deberá notificar con 10 días hábiles de anticipación a la Gerencia de Organización y Desarrollo de Recursos Humanos, a través de un oficio firmado por el Representante Legal de la institución o empresa, anexo la información del instructor suplente, quien deberá cubrir los requisitos que se describen en el apartado **"REQUISITOS QUE DEBERÁ CUBRIR EL INSTRUCTOR"**, del presente anexo.
  - b. Sí la ausencia es por enfermedad, la empresa o institución deberá notificarlo inmediatamente y presentar comprobante médico, con la finalidad de posponer el curso.
  - c. Sí la ausencia del instructor fuese mayor a dos días hábiles, la empresa o institución deberá presentarse al tercer día con el instructor sustituto, bajo su responsabilidad y conocimiento de que sí el instructor no cubre el perfil, se aplicará lo establecido en el apartado **"CONDICIONES DE PAGO"**, inciso c) del presente anexo técnico.

**ENTREGABLE:**

- A los 5 días hábiles de haber concluido la impartición del curso el proveedor deberá hacer entrega de la siguiente documentación:
  - 1) Análisis del curso, evaluando el desempeño de los participantes, así como describiendo las oportunidades, fortalezas y debilidades, debidamente firmado por el instructor.
  - 2) Evidencia fotográfica.
  - 3) Evaluaciones iniciales y finales.
  - 4) Lista de calificaciones.
  - 5) Listas de asistencia.
  - 6) Constancias de participación.

**REQUISITOS QUE DEBERÁ PRESENTAR EL INSTRUCTOR Y/O INSTRUCTORES:**

- 1) Currículum Vitae con fotografía vigente, en el cual deberá estar asentado que cuenta con los conocimientos y experiencia mínima de 3 años en el curso o temas a desarrollar.
- 2) Copia del Título y cédula profesional o posgrado.
- 3) Constancias o diplomas o documentos emitidos por empresas o Instituciones financieras (de preferencia en Banca de Desarrollo) o Instituciones Gubernamentales, en las que se acredite que el instructor tiene experiencia docente o como capacitador en el curso objeto del presente anexo, mismos que deben ser de los últimos 3 años. No presentar constancias y/o diplomas emitidos por la empresa prestadora del servicio.
- 4) Copia de registro como agente capacitador.
- 5) Presentar certificado como Coach emitido por una institución reconocida.
- 6) El instructor tendrá la responsabilidad y deberá:
  - a. Presentarse con identificación oficial en las Instalaciones de Banobras con 20 minutos de anticipación.
  - b. Planear las sesiones considerando los siguientes puntos:
    - i. Dar a conocer a los participantes los objetivos, temario y alcances del curso, así como, Informar y dar seguimiento sobre los resultados en ejercicios y evaluaciones.
    - ii. Emplear técnicas y metodologías adecuadas conforme al contenido temático, con el objeto de fortalecer el aprendizaje.
    - iii. Facilitar la interacción con los participantes.
  - c. Deberá aplicar una evaluación inicial o diagnóstica, así como una evaluación final, con el objeto de medir los conocimientos adquiridos. La calificación mínima aprobatoria será de 70 en una escala de 0 a 100.
  - d. Registrar la asistencia de los participantes.
  - e. Contar con material didáctico para llevar a cabo con alto nivel y calidad el servicio solicitado.
  - f. Traer computadora portátil con sistema operativo Windows y entrada de video VGA, para sistema operativos macOS deberán traer adaptador HDMI.
  - g. Traer el material que utilizará en todas las sesiones (impresora, hojas blancas, hojas para rotafolio, plumones para pizarrón blanco, borrador, etc.)

**TEMAS MÍNIMOS QUE DEBERÁ CUBRIR EL CURSO:**

1. La importancia de la atención al cliente.
2. La calidad de la atención al cliente.
3. Quiénes son y que buscan los clientes.
4. Las quejas más habituales de los clientes.
5. Lo que buscan los clientes.
6. La atención al cliente como única ventaja competitiva.

7. El valor económico del cliente.
8. Las bases de la excelencia.
9. El sistema de atención al cliente.
10. Cómo mantener una actitud de atención al cliente.
11. La declaración de principios del ideal centrado en el cliente.
12. El desarrollo de una atención excepcional al cliente.
13. El cumplimiento y la superación de las expectativas del cliente.
14. Diez mecanismos para mantener la excelencia.
15. La reacción y valoración de los clientes.
16. La mejora continua. Los ajustes necesarios.
17. La responsabilidad de todos.
18. La ventaja del trabajo en equipo.
19. Las técnicas y herramientas de la atención al cliente.
20. Controlar las equivocaciones.
21. La gestión de las peticiones de los clientes.
22. Los clientes difíciles.
23. El teléfono y su gestión eficaz hacia el cliente.
24. Técnicas de atención al cliente enfadado.
25. Consejos prácticos.

**CONDICIONES DE PAGO:**

BANOBRAS cubrirá el costo del servicio al término de éste y dentro de los veinte días naturales posteriores a la presentación de la factura, misma que deberá cumplir con los requisitos fiscales, administrativos y con la "Carta de Aceptación de Servicio" otorgada por la Gerencia de Organización y Desarrollo de Recursos Humanos.

En caso de incumplimiento del proveedor a cualquiera de los requerimientos solicitados en el presente anexo, BANOBRAS podrá:

- a) Rescindirlo administrativamente en cualquier momento, acorde a lo establecido en el artículo 54 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (LAASSP).
- b) Aplicar una penalización convencional del 10% por cada día natural de atraso sobre el monto de los días del curso no prestados en oportunidad, de conformidad con el artículo 53 Bis de la LAASSP, dicha pena en su caso será calculada por el área Administradora de Contratos, la cual no excederá del 20% del monto del contrato.
- c) Aplicar una deductiva del 10% sobre el precio total cotizado en caso de incumplimiento parcial o deficiente en la prestación de los servicios a cargo del proveedor, atendiendo a lo dispuesto en el artículo 53 Bis de la LAASSP y 97 del Reglamento.

**MATERIAL DIDÁCTICO:**

- Manual impreso y engargolado para cada uno de los participantes y para el Coordinador de BANOBRAS, mismos que deberán entregarse con 3 días de anticipación al inicio del curso.



**OTROS SERVICIOS:**

- El Servicio de coffee-break deberá cubrir el total de las sesiones del curso. Los enseres serán entregados por lo menos con 3 días de anticipación al inicio del curso, objeto del presente anexo.
  - El Coffee-break constará de: Cafetera, Té, refrescos de 235ml., café soluble, galletas, agua embotellada de 355ml., servilletas, azúcar y sustituto, crema y desechables ecológicos.

**OBSERVACIÓN.**

La Institución **NO** cuenta con estacionamiento para proveedores disponible.

  
**LIC. ANTONIO NAVA MONZÓN**  
Gerente

RLA/err

Faint, illegible text, possibly bleed-through from the reverse side of the page. The text is arranged in several lines and is mostly obscured by noise and low contrast.