



Contrato número DGPAC/SER37/2019, referente al servicio de capacitación a microempresas dentro de los programas: "Distintivo de calidad y servicio turístico del Estado de Morelos 2019 (Anfitrión)" y "Programa de formación empresarial y asistencia técnica turística 2019", derivado de la Adjudicación Directa, en términos de lo señalado por el artículo 33, fracción III de la Ley sobre Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del Poder Ejecutivo del Estado Libre y Soberano de Morelos.

CONTRATO REFERENTE AL SERVICIO DE CAPACITACIÓN A MICROEMPRESAS DENTRO DE LOS PROGRAMAS: "DISTINTIVO DE CALIDAD Y SERVICIO TURÍSTICO DEL ESTADO DE MORELOS 2019 (ANFITRIÓN)" Y "PROGRAMA DE FORMACIÓN EMPRESARIAL Y ASISTENCIA TÉCNICA TURÍSTICA 2019", QUE CELEBRAN POR UNA PARTE EL PODER EJECUTIVO DEL ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE MORELOS, REPRESENTADO EN ESTE ACTO POR LA LIC. MARGARITA GONZÁLEZ SARAVIA CALDERÓN, EN SU CARÁCTER DE SECRETARIA DE TURISMO Y CULTURA, EL LIC. ABDIEL AMIROV GUERRERO ROJAS EN SU CARÁCTER DE DIRECTOR GENERAL DE COMPETITIVIDAD Y SERVICIOS TURÍSTICOS DE LA SECRETARÍA DE TURISMO Y CULTURA, AMBOS ASISTIDOS POR LA M. EN A. MARÍA CRISTINA HERNÁNDEZ DÍAZ, EN SU CARÁCTER DE TITULAR DE LA UNIDAD DE ENLACE FINANCIERO ADMINISTRATIVO DE LA SECRETARÍA DE TURISMO Y CULTURA, A QUIENES EN LO SUCESIVO SE LES DENOMINARÁ COMO EL "PODER EJECUTIVO", Y EN REPRESENTACIÓN DE LA CONVOCANTE EL C. EFRÉN HERNÁNDEZ MONDRAGÓN, EN SU CARÁCTER DIRECTOR GENERAL DE PROCESOS PARA LA ADJUDICACIÓN DE CONTRATOS DE LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN, Y POR LA OTRA PARTE LA PERSONA MORAL DENOMINADA CENTRO DE CALIDAD TURÍSTICA S.C., REPRESENTADA POR [REDACTED] EN SU CARÁCTER DE ADMINISTRADOR ÚNICO, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ EL "PRESTADOR DEL SERVICIO"; Y CUANDO EL "PODER EJECUTIVO" Y EL "PRESTADOR DEL SERVICIO" ACTÚEN DE MANERA CONJUNTA SE LES DENOMINARÁ "LAS PARTES"; MISMOS QUE SE SUJETAN AL TENOR DE LOS ANTECEDENTES, DECLARACIONES Y CLÁUSULAS SIGUIENTES:

ANTECEDENTES

I. Con fecha de recepción del 07 de noviembre del 2019, mediante oficio número STyC/UEFA/1457/2019, suscrito por la M. en A. María Cristina Hernández Díaz, en su carácter de Titular de la Unidad de Enlace Financiero y Administrativo de la Secretaría de Turismo y Cultura, solicitó realizar el procedimiento de Invitación a Cuando Menos Tres Personas, referente al servicio de capacitación a microempresas dentro de los programas: "Distintivo de calidad y servicio turístico del Estado de Morelos 2019 (Anfitrión)" y "Programa de formación empresarial y asistencia técnica turística 2019", solicitado por la Secretaría de Turismo y Cultura a través de la Unidad de Enlace Financiero y Administrativo. De conformidad con lo establecido en los artículos 33, fracción II y 47 de la Ley sobre Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del Poder Ejecutivo del Estado Libre y Soberano de Morelos y del artículo 51, del Reglamento de la Ley sobre Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del Poder Ejecutivo del Estado Libre y Soberano de Morelos, sin embargo con fecha 14 de noviembre de 2019, el procedimiento de Invitación a Cuando Menos Tres Personas número DGPAC-IE-N37-2019, referente al servicio de capacitación a microempresas dentro de los programas: "Distintivo de calidad y servicio turístico del Estado de Morelos 2019 (Anfitrión)" y "Programa de formación empresarial y asistencia técnica turística 2019", solicitado por la Secretaría de Turismo y Cultura a través de la Unidad de Enlace Financiero y Administrativo, se declaró desierto en su etapa de Presentación y Apertura de Proposiciones, por no haber contado con tres propuestas susceptibles de analizarse.

II. El presente contrato de prestación de servicio, fue adjudicado de forma directa el día 22 de noviembre de 2019, a favor de la persona moral denominada CENTRO DE CALIDAD TURÍSTICA, S.C., por haber cumplido con los requisitos legales, especificaciones técnicas solicitadas y condiciones económicas benéficas para el Estado, de conformidad al artículo 5 fracción IX, 33, fracción III, 52 y demás relativos y aplicables de la Ley sobre Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del Poder Ejecutivo del Estado Libre y Soberano de Morelos; así como al tercer párrafo del artículo 51, y 52 del Reglamento de la Ley sobre Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del Poder Ejecutivo del Estado Libre y Soberano de Morelos. El procedimiento de contratación se realiza en base a los términos solicitados en mediante el oficio número STyC/UEFA/1689/2019, suscrito por la M. en A. María Cristina Hernández Díaz, en su carácter de Titular de la Unidad de Enlace Financiero y Administrativo de la Secretaría de Turismo y Cultura, precisando que la CONVOCANTE desahogo el procedimiento de contratación en los términos solicitados.

III. Se cuentan con los recursos presupuestales para el cumplimiento de las obligaciones descritas en el cuerpo del presente contrato, en términos de lo señalado por el oficio número SH/1322/2019, de fecha 06 de septiembre del 2019, signado por L.C. José Alejandro Jesús Villareal Gasca, en su carácter de Secretario de Hacienda, mediante el cual informa que se cuenta con la suficiencia presupuestal para celebrar el presente contrato, aunado al oficio número STyC/UEFA/1689/2019, suscrito por la M. en A. María Cristina Hernández Díaz, en su carácter de Titular de la Unidad de Enlace Financiero y Administrativo de la Secretaría de Turismo y Cultura, mediante el cual informa que se cuenta con la suficiencia para llevar a cabo la prestación del servicio con cargo a la partida 3391 "Servicios Profesionales, Científicos y Técnicos Integrales". Lo anterior de conformidad con lo señalado por el artículo 35, de la Ley sobre Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del Poder Ejecutivo del Estado Libre y Soberano de Morelos, así como 13, fracción I, de la Ley de Disciplina Financiera de las Entidades Federativas y los Municipios.

IV. La Dirección General de Procesos para la Adjudicación de Contratos de la Secretaría de Administración del Poder Ejecutivo del Estado de Morelos, como área tramitadora y con fundamento en lo dispuesto por los artículos 4, fracción IV, 9, fracciones III y XVII y 12, fracciones II, IV, V, VII, IX y XI, del Reglamento Interior de la Secretaría de Administración, adjudica de forma directa, procedimiento del cual emanaron las documentales para la realización del presente contrato.

V. Para efectos del presente contrato se utilizarán los siguientes términos, mismos que tendrán el significado que se indica, los cuales podrán ser utilizados indistintamente en singular o plural, masculino o femenino, así como, en género neutro, mayúscula o minúscula y en cualquier parte del cuerpo del presente contrato:

- a) **ÁREA REQUERENTE O ÁREA TÉCNICA**, a la Dirección General de Competitividad y Servicios Turísticos de la Secretaría de Turismo y Cultura, misma que es la encargada de emitir las especificaciones técnicas de los bienes;
- b) **ÁREA SOLICITANTE**, a la Unidad de Enlace Financiero y Administrativo de la Secretaría de Turismo y Cultura encargada de solicitar la presente contratación;
- c) **ADMINISTRADOR DEL CONTRATO**, a la Dirección General de Competitividad y Servicios Turísticos de la Secretaría de Turismo y Cultura, siendo la responsable de dar el debido cumplimiento a lo pactado en el presente contrato, así como, vigilar la administración del contrato, la entrega de los servicios y pago en los términos establecidos;
- d) **SERVICIOS**, a los servicios adquiridos mediante el presente contrato, descritos en la cláusula primera del contrato;
- e) **LEY**, a la Ley sobre Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del Poder Ejecutivo del Estado Libre y Soberano de Morelos;
- f) **PAGO**, a la entrega de la cantidad específica de dinero por los bienes detallados en el presente contrato.
- g) **REGLAMENTO**, al Reglamento de la Ley sobre Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del Poder Ejecutivo del Estado Libre y Soberano de Morelos;
- h) **SECRETARÍA**, a la Secretaría de Turismo y Cultura, siendo la responsable de vigilar que se cumplan lo establecido en el presente contrato, y;
- i) **CONVOCANTE**, a la Dirección General de Procesos para la Adjudicación de Contratos de la Secretaría de Administración, área tramitadora del proceso de adjudicación.

Derivado de lo anterior "LAS PARTES", establecen las siguientes:

DECLARACIONES

I. DECLARA EL "PODER EJECUTIVO" A TRAVÉS DE SUS REPRESENTANTES, QUE:

1.1. El Estado de Morelos es una Entidad libre, soberana e independiente que forma parte de la Federación, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 40, 42 fracciones I, 43 y 116 de la



Contrato número DGPAC/SER37/2019, referente al servicio de capacitación a microempresas dentro de los programas: "Distintivo de calidad y servicio turístico del Estado de Morelos 2019 (Anfitrión)" y "Programa de formación empresarial y asistencia técnica turística 2019", derivado de la Adjudicación Directa, en términos de lo señalado por el artículo 33, fracción III de la Ley sobre Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del Poder Ejecutivo del Estado Libre y Soberano de Morelos.

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y el artículo 1º de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Morelos.

I.2. La Lic. Margarita González Saravia Calderón, fue nombrada Secretaria de Turismo y Cultura, misma que forma parte de la Administración Pública Centralizada, por lo que se encuentra plenamente facultada para suscribir el presente contrato en términos del artículo 74 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Morelos; en relación con los artículos 9 fracción XI, 13, 14 y 31 de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado Libre y Soberano de Morelos, así como los artículos 8 y 9 del Reglamento Interior de la Secretaría de Turismo y Cultura.

I.3. El Lic Abdiel Amirov Guerrero Rojas, fue nombrado Titular de la Dirección General de Competitividad y Servicios Turísticos de la Secretaría de Turismo y Cultura misma que forma parte de la Administración Pública Centralizada, por lo que se encuentra plenamente facultado para suscribir el presente contrato en términos del artículo 74 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Morelos; en relación con el artículo 14 de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado Libre y Soberano de Morelos, así como los artículos 4 fracción VI, 7 fracción I, inciso b), 8, 10 y 15 del Reglamento Interior de la Secretaría de Turismo y Cultura.

I.4. La M. en A. María Cristina Hernández Díaz, fue nombrada como Titular de la Unidad de Enlace Financiero y Administrativo de la Secretaría de Turismo y Cultura, misma que forma parte de la Administración Pública Centralizada, por lo que se encuentra plenamente facultada para suscribir el presente contrato en términos del artículo 14 de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado Libre y Soberano de Morelos, así como los artículos 4 fracción XIV, 8, 10 y 27 del Reglamento Interior de la Secretaría de Turismo y Cultura.

I.5. El C. Efrén Hernández Mondragón, quien fue nombrado Director General de Procesos para la Adjudicación de Contratos de la Secretaría de Administración, por lo que se encuentra plenamente facultado para suscribir el presente contrato en términos del artículo 14, de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado Libre y Soberano de Morelos, así como 4, fracción IV, 9, y 12, fracciones II, IV, VII, IX y XI, del Reglamento Interior de la Secretaría de Administración.

Asimismo, suscribe el presente instrumento bajo el estricto sentido de que su figura, no contemplara ninguna responsabilidad de las acciones u omisiones que posteriormente se generen en el cumplimiento del contrato.

I.6. La presente adquisición de servicios, se realiza bajo la responsabilidad de la **SECRETARÍA** a través del **ADMINISTRADOR DEL CONTRATO**, quien manifiesta que los servicios adquiridos, así como el presupuesto afectado para el cumplimiento de las obligaciones contraídas a través del presente instrumento legal, se encuentran previstos en los programas aprobados, siendo necesaria su contratación para el cumplimiento de sus objetivos, por lo cual, es la encargada de emitir las especificaciones técnicas, determinando y evaluando la oferta presentada por el "**PRESTADOR DEL SERVICIO**", así mismo, es la responsable de la comprobación del gasto, de gestionar el pago, y del seguimiento y administración del presente contrato.

II. DECLARA EL "PRESTADOR DEL SERVICIO" A TRAVÉS DE SU REPRESENTANTE LEGAL, QUE:

II.1. Es una persona moral debidamente constituida, bajo las leyes mexicanas como se desprende del Testimonio de la Escritura Pública número [REDACTED] de fecha 02 de junio del 2016, ante la Fe del Licenciado Gregorio Alejandro Gómez Maldonado, Titular de la Notaría número 1 (Uno), del Patrimonio Inmobiliario Federal, de la Novena Demarcación Notarial del Estado de Morelos y registrada ante el Registro Público de la Propiedad y del Comercio del Estado de Morelos, con folio electrónico de personas morales número 3518* 1 ; por medio del cual se constituye la persona moral denominada CENTRO DE CALIDAD TURÍSTICAS, S.C., cuyo objeto social entre otros es:

- La prestación de servicios profesionales preponderantemente de consultoría, asistencia técnica, planeación estratégica, asesoría, desarrollo y plan de negocios y marketing.
- La organización, coordinación e impartición de cursos, conferencias, seminarios, talleres y eventos en general...

II.2. A través del Testimonio de la Escritura Pública número [REDACTED], de fecha 02 de junio del 2016, ante la Fe del Licenciado Gregorio Alejandro Gómez Maldonado, Titular de la Notaría número 1 (Uno), del Patrimonio Inmobiliario Federal, de la Novena Demarcación Notarial del Estado de Morelos y registrada ante el Registro Público de la Propiedad y del Comercio del Estado de Morelos, con folio electrónico de personas morales número 3518* 1, se designa como Administradora Única a la C. [REDACTED] otorgándole un poder para actos de administración, de acuerdo con lo establecido en el segundo párrafo del artículo dos mil ocho del Código Civil vigente en el Estado de Morelos y sus correlativos en otras Entidades de la República Mexicana, incluyendo el dos mil quinientos cincuenta y cuatro del Código Civil Federal y del Código Civil del Distrito Federal.

Su representante legal manifiesta bajo protesta de decir verdad, que las facultades que le fueron otorgadas por parte de su representada, a la fecha no le han sido revocadas ni limitadas y en este acto se identifica con credencial para votar con fotografía en la cual consta su firma y huella digital, con número de IDEMEX [REDACTED] y clave de elector [REDACTED], expedida por el Instituto Nacional Electoral.

II.3. Manifiesta bajo protesta de decir verdad que cuenta con la capacidad, experiencia profesional y técnica, infraestructura, solvencia económica, organización y elementos suficientes para llevar a cabo fiel y exactamente el cumplimiento del presente contrato, de conformidad con los datos e información verificada mediante los instrumentos jurídicos que han quedado descritos con antelación y en la propuesta técnica adjudicada al "PRESTADOR DEL SERVICIO".

II.4. Para el cumplimiento de su objeto social cuenta con las autorizaciones y registros respectivos, entre los que se encuentran:

- Registro Federal de Contribuyentes expedida por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, con número de clave [REDACTED]

Bajo protesta de decir verdad, manifiesta estar al corriente en el pago de sus obligaciones fiscales, así como, de las obligaciones obrero-patronales ante el Instituto Mexicano del Seguro Social y de cualquier otra obligación requerida ante todo tipo de autoridades y asume las responsabilidades que las mismas le imponen.

II.5. De igual manera conoce y asume plenamente las especificaciones técnicas, programas, presupuestos, calendario y demás documentos que señalan el modo y los términos para la prestación del servicio que se contrata, así mismo, asume los procedimientos administrativos y las autorizaciones a que se sujetan los documentos de pago, así como las disposiciones legales y las resoluciones administrativas que norman la celebración y el debido cumplimiento de este acto jurídico.

III. DECLARAN AMBAS PARTES QUE:

III.1. Se reconocen la personalidad con la que comparecen, se obligan en los términos que se consignan en el presente contrato y manifiestan estar de acuerdo con lo establecido en el procedimiento de Adjudicación Directa, y la propuesta del "PRESTADOR DEL SERVICIO", mediante la celebración del presente contrato.

III.2. Señalan como sus domicilios para oír y recibir toda clase de notificaciones, avisos, comunicaciones y resoluciones administrativas o judiciales que se produzcan con motivo de este contrato, los siguientes:

Del "PODER EJECUTIVO": El ubicado en Avenida Morelos Sur, número 187, Colonia Las Palmas, C.P. 62050, Cuernavaca, Morelos.

Del "PRESTADOR DEL SERVICIO": El ubicado en [REDACTED]

Los contratantes se obligan, en el caso de cambiar sus respectivos domicilios, a notificarse mutuamente y por escrito dichos cambios. La omisión en el cumplimiento de esta obligación, traerá como consecuencia la validez de las notificaciones, aún las de carácter judicial que se realicen en los domicilios originalmente señalados.

III.3. Manifiestan que el presente contrato, es producto de la buena fé, por lo que no existe dolo, violencia, error, o cualquier otro vicio que pudiera afectar la validez o existencia del mismo, por lo que "LAS PARTES" acuerdan sujetarse al tenor de las siguientes:

CLÁUSULAS:

PRIMERA. DEL OBJETO. El "PRESTADOR DEL SERVICIO" se obliga hasta su total conclusión a prestar los servicios de acuerdo a las especificaciones técnicas siguientes:

Renglón 1: "DISTINTIVO DE CALIDAD Y SERVICIO TURÍSTICO DEL ESTADO DE MORELOS 2019 (Anfitrión)".

Especificaciones Técnicas:

1. Objetivo

Capacitar y asesorar a 40 micro empresas turísticas en temas que les permitan reconocer la importancia de la hospitalidad como factor clave para la satisfacción del cliente turístico.

2. Características y Especificaciones

2.1 Requerimientos para la selección

El "PRESTADOR DEL SERVICIO" brinda soluciones integrales en consultoría, capacitación y marketing digital especializados en el sector turístico, conformado por un grupo de consultores e instructores certificados a nivel nacional e internacional en diversas metodologías con una trayectoria de 14 años en el mercado. Nos especializamos en guiar y acompañar a los empresarios al siguiente nivel.

Certificaciones y Acreditaciones:

- Licenciaturas en Administración, Administración de Empresas, Contador Público, profesionales en áreas administrativas.
- EC0217 Impartición de cursos de formación del capital humano de manera presencial grupal.
- EC0301 Diseño de cursos de formación del capital humano de manera presencial grupal, capacitación presencial, sus instrumentos de evaluación y manuales de curso.
- Consultores Moderniza.
- Consultor Punto Limpio.
- Consultor H.
- Consultor en Responsabilidad Social Empresarial.
- Facilitador.Lego® Serious Play®.
- Facilitador Lego® Education.

- Agente capacitador externo registrado ante la STyPS.
- Experiencia: Más de 14 años en el sector Turístico.

Cumplimos con todos los requerimientos que indica el Anexo.

3. Contenido y Descripción de la Capacitación

3.1 "Capacitación Distintivo Anfitrión"

Objetivo. Proporcionar a las micro empresas herramientas que les ayuden a incorporar a su forma de operar, altos estándares de calidad en el servicio, que les permitan aumentar la satisfacción de sus clientes y mejorar el desempeño de sus colaboradores, a fin de adoptar el factor de la hospitalidad como elemento clave de diferenciación para ofrecer experiencias positivas a los turistas y propiciar el desarrollo de una cultura de calidad y atención al cliente.

Contenido:

Tema 1. Cómo ser un profesional en la hospitalidad y calidad en el servicio.

- 1.1 Proceso de Cambio.
- 1.2 Desarrollo personal.
- 1.3 Rueda de la vida para alcanzar las metas.
- 1.4 Planes para lograr el éxito.
- 1.5 Aspectos prácticos de la calidad en el servicio.
- 1.6 Las estrategias del servicio.
- 1.7 Dificultades de gestionar la calidad del servicio.
- 1.8 Costo de la falta de calidad.

Tema 2. Momentos de la experiencia del cliente y estándares de calidad

- 2.1 Claves de éxito para un servicio de calidad
- 2.2 Check List de Planeación de la experiencia de viaje
- 2.3 Check List de Traslado
- 2.4 Check List de Estancia
- 2.5 Check List de Servicios de destino

Tema 3. Hospitalidad como factor WOW

- 3.1 Nuevo Paradigma de Servicio.
- 3.2 Postura de un profesional de la Hospitalidad.
- 3.3 Valor Agregado para turista.
- 3.4 Encuestas de satisfacción e indicadores para medir la experiencia del cliente.
- 3.5 Modelo de hospitalidad como factor WOW con Lego® Serious Play®.

Duración: 10 horas por curso, a distribuirse en dos días de acción capacitadora.

Número de cursos: 4 (4 grupos de 10 empresas c/u).

Se capacitará a máximo 5 personas de un total de 40 empresas.

4. PERFIL DE LOS PARTICIPANTES

El programa está dirigido a personal de primer contacto de microempresas que se dedican a prestar servicios turísticos:

- Hoteles y establecimientos relacionados con el hospedaje.



Contrato número DGPAC/SER37/2019, referente al servicio de capacitación a microempresas dentro de los programas: "Distintivo de calidad y servicio turístico del Estado de Morelos 2019 (Anfitrión)" y "Programa de formación empresarial y asistencia técnica turística 2019", derivado de la Adjudicación Directa, en términos de lo señalado por el artículo 33, fracción III de la Ley sobre Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del Poder Ejecutivo del Estado Libre y Soberano de Morelos.

- Establecimientos de alimentos o bebidas.
- Balnearios.
- Agencias de viaje.
- Empresas de transportación terrestre.
- Taxis turísticos.
- Arrendadoras de autos.
- Guías de turistas generales y especializados.

5. PERIODO

Al día siguiente hábil de la firma del presente contrato y hasta el 31 de diciembre de 2019.

6. CONDICIONES DE LAS SESIONES DE CAPACITACIÓN

Incluye: Salones céntricos y de fácil acceso en los municipios y localidades del estado señalados por la Dirección General de Competitividad y Servicios Turísticos, sede donde se llevarán a cabo las sesiones de capacitación. El espacio debe estar acondicionado para proyectar (lugar cerrado), con aire acondicionado y sanitarios para hombres y mujeres. Se deberá contar con el visto bueno de la Dirección General de Competitividad y Servicios Turísticos..

El servicio de cafetería para cada uno de los grupos, consistirá en: servicios de café, refrescos, agua y galletas, al menos 2 por sesión por día, el cual correrá a cargo del proveedor de servicios de capacitación.

7. CONDICIONES EN LAS QUE SE PRESTARÁ EL SERVICIO

Transportación, viáticos, hospedaje, papelería y equipo

- Los gastos y costos de transportación, viáticos y hospedaje, combustibles y demás relacionados para llevar a cabo las visitas de seguimiento y las sesiones de capacitación.
- Los gastos de papelería: hojas, rota folios, plumas, lápices, cd's y demás relacionados.
- Ordenador portátil y video proyector para llevar a cabo los cursos de capacitación.
- 2 capacitadores como mínimo para el presente proyecto.

8. EVIDENCIAS

Para el participante:

- a. Manual por empresa participante con acuse de recibo FO-DGST-DA-03.
- b. Constancia de asistencia al curso, con acuse de recibo FO-DGST-DA-04.

Para la Dirección General de Competitividad y Servicios Turísticos:

- a. Desarrollo y calendarización del programa.
- b. FO-DGST-DA-01 Lista de asistencia, por cada sesión del curso (original).
- c. FO-DGST-DA-02 Encuesta de satisfacción, por participante (original).
- d. FO-DGST-DA-03 Lista de acuse de recibido de manuales (original).
- e. FO-DGST-DA-04 Lista de acuse de recibido de los reconocimientos (original).
- f. Formato de evaluación del asistente, elaborado por el consultor.
- g. 10 Fotografías digitales en alta resolución por sesión en un CD o USB, y 4 Fotografías impresas con las siguientes características:

- Foto del grupo completo tomando el curso o programa (frente).
- Foto del grupo completo tomando el curso o programa (detrás).



Contrato número DGPAC/SER37/2019, referente al servicio de capacitación a microempresas dentro de los programas: "Distintivo de calidad y servicio turístico del Estado de Morelos 2019 (Anfitrión)" y "Programa de formación empresarial y asistencia técnica turística 2019", derivado de la Adjudicación Directa, en términos de lo señalado por el artículo 33, fracción III de la Ley sobre Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del Poder Ejecutivo del Estado Libre y Soberano de Morelos.

- Foto del instructor dirigiéndose al grupo.
- Foto del Coffee Break completo.

Renglón 2: "PROGRAMA DE FORMACIÓN EMPRESARIAL Y ASISTENCIA TÉCNICA TURÍSTICA 2019"

Especificaciones Técnicas:

1. Objetivo

Realizar 20 cursos de capacitación especializada que impulsen el desarrollo de las empresas turísticas del estado, mediante la implementación de herramientas y técnicas especializadas, a través de los cuales los empresarios podrán lograr elevar la calidad y competitividad de sus establecimientos.

2. Características y Especificaciones

2.1 Requerimientos para la selección

Centro de Calidad Turística, S.C. somos una empresa que brinda soluciones integrales en consultoría, capacitación y marketing digital especializados en el sector turístico, conformado por un grupo de consultores e instructores certificados a nivel nacional e internacional en diversas metodologías con una trayectoria de 14 años en el mercado. Nos especializamos en guiar y acompañar a los empresarios al siguiente nivel.

Certificaciones y Acreditaciones:

- Licenciaturas en Administración, Administración de Empresas, Contador Público, profesionales en áreas administrativas.
- EC0217 Impartición de cursos de formación del capital humano de manera presencial grupal.
- EC0301 Diseño de cursos de formación del capital humano de manera presencial grupal, capacitación presencial, sus instrumentos de evaluación y manuales de curso.
- Consultores Moderniza.
- Consultor Punto Limpio.
- Consultor H.
- Consultor en Responsabilidad Social Empresarial.
- Facilitador Lego® Serious Play®.
- Facilitador Lego® Education.
- Agente capacitador externo registrado ante la STyPS.
- Experiencia: Más de 14 años en el sector Turístico.

Cumplimos con todos los requerimientos que indica el Anexo.

3. Contenido y Descripción de la Capacitación

3.1 "Atención al cliente como factor de fidelización"

Objetivo. Conocer la forma de trascender en la Atención y el Servicio al cliente. Descubrir que es lo que hace la diferencia de un negocio exitoso a otro y crear una conciencia más profesional para una nueva cultura de Atención y Servicio.

Contenido:

1. Cómo articular una estrategia y una visión de servicio.
2. Descubrir que políticas y procesos enojan al cliente.
3. Cómo dirigir equipos orientados al servicio.
4. Cómo hacer felices a sus clientes.
5. Cómo cuantificar el valor de un cliente.
6. Cómo entregar una experiencia de servicio única.
7. Las destrezas para un servicio excepcional.

Duración: 8 horas por curso, a distribuirse en dos días de acción capacitadora.

Número de cursos: 2

Las sesiones de capacitación serán de mínimo 20 y máximo 25 personas.

3.2 "Excelencia en el servicio"

Objetivo. Aprender a distinguir los conceptos de calidad aplicables a la oferta de servicios en las empresas a fin de posicionarse competitivamente a la altura de las expectativas de los clientes.

Contenido:

1. La Calidad es un compromiso, no un valor agregado.
 - a. Tener calidad, conceptos generales.
2. ¿Qué es calidad en el servicio?
3. Mejora Continua.
4. Organización efectiva, La Capacidad de Organizar.
5. Imagen efectiva del personal.
6. Imagen empresarial.
7. El concepto de imagen de calidad.
8. Costos y Valores.
9. El consumidor como cliente de calidad.
10. Damas y caballeros, sirviendo a damas y a caballeros.

Duración: 8 horas por curso, a distribuirse en dos días de acción capacitadora.

Número de cursos: 2.

Las sesiones de capacitación serán de mínimo 20 y máximo 25 personas.

3.3 "Manejo de quejas y clientes conflictivos"

Objetivo. En todo tipo de empresa existen dos tipos de clientes, aquellos que se quejan por un mal servicio real y aquellos que lo inventan, aquí usted aprenderá a lidiar y a resolver las inquietudes del cliente de una manera asertiva y profesional.

Contenido:

1. Los problemas y su definición.
2. Tipos de problemas.
3. Los problemas como conflicto.
4. Origen de los conflictos.
5. Manejo inadecuado de los problemas.
6. Manejo adecuado de los problemas.
7. La toma de decisiones y su definición.
8. Importancia de las decisiones.
9. Tipos de decisiones.
10. Las decisiones correctas.

11. Como influye el ambiente en las decisiones.
12. La toma de decisiones en lo laboral.

Duración: 8 horas por curso, a distribuirse en dos días de acción capacitadora.

Número de cursos: 3.

Las sesiones de capacitación serán de mínimo 20 y máximo 25 personas.

3.4 "Selección de personal y estrategias de reclutamiento"

Objetivos.

1. Crear consciencia en los participantes de la importancia de la correcta selección del talento y su impacto en los resultados del negocio.
2. Mejorar las capacidades de los participantes para el diseño e implementación de un proceso efectivo de atracción y selección del talento.
3. Describir el proceso de Onboarding y su importancia en la retención del talento.

Contenido:

1. La importancia de atraer a las personas correctas para los puestos que queremos cubrir.
2. Cómo describir correctamente un puesto.
3. La clave de una buena selección es conocer los requerimientos de calidad del puesto.
4. Qué son las competencias laborales.
5. Describiendo competencias para seleccionar correctamente.
6. Construir las buenas preguntas para tener una selección efectiva de talento.
7. Diseñar la correcta estrategia para atraer el talento que necesita la empresa.
8. Uso de la tecnología para mejorar la atracción del talento.
9. Proceso de selección del talento.
10. Diseñando los instrumentos adecuados para mejorar la selección del talento.
11. La selección de talento es un proceso de las personas que actualmente trabajan en la empresa.
12. Proceso de entrevista.

Duración: 12 horas por curso, a distribuirse en dos días seguidos de acción capacitadora.

Número de cursos: 2.

Las sesiones de capacitación serán de mínimo 20 y máximo 25 personas.

3.5 "Reducción de rotación de personal"

Objetivos.

1. Los participantes construirán una estrategia para reducir sistemáticamente la rotación en sus organizaciones.
2. Mejorar el "engagement" (compromiso, motivación & responsabilidad) y reducir la rotación y productividad de las personas.
3. Mejorar las capacidades de "coaching" de los participantes para reducir la rotación de personal.

Contenido:

1. Qué es la rotación de personal y su impacto en la satisfacción de los clientes y en el negocio.
2. Qué tipos de rotación se presenta en las organizaciones.
3. Cuáles son los factores que causan la rotación en las empresas.
4. Modelo estratégico para entender las causas y los efectos de la rotación de personal.
5. Aplicando el modelo PDCA de mejora continua para fortalecer la motivación, compromiso y responsabilidad de las personas.

6. La importancia de mejorar el nivel de "engagement" de las personas en la creación de valor de la empresa.
7. De "jefe" a "coach"; la clave para mejorar la retención y desarrollo del talento.

Duración: 12 horas por curso, a distribuirse en dos días seguidos de acción capacitadora.

Número de cursos: 2.

Las sesiones de capacitación serán de mínimo 20 y máximo 25 personas

3.6 "Estandarización del área de ama de llaves"

Objetivo. Esta capacitación tiene como objetivo principal, formar, reforzar y mantener los altos estándares de presentación, limpieza y mantenimiento del principal producto de un hotel, que son, sus habitaciones, áreas públicas y salones.

Contenido:

El programa se desarrollará teniendo en consideración la administración y operación de un departamento de Ama de Llaves, el cual debe contar con los siguientes recursos:

1. Manual de estándares de presentación de cada una de las áreas que conforman el departamento.
2. Evaluación del trabajo que desempeñan las camaristas.
3. Prácticas de mejora en base a la evaluación obtenida del trabajo de las camaristas y/o jefes de Ama de Llaves.
4. Presentación de un presupuesto para el control de gastos en Ama de Llaves.
5. Manejo y optimización de productos químicos en áreas públicas y lavandería.
6. Evaluación y optimización del staff de acuerdo con productividad.
7. Evaluación final con % de mejora obtenido por cada participante.

Duración: 10 horas por curso, a distribuirse en dos días seguidos de acción capacitadora.

Número de cursos: 3.

Las sesiones de capacitación serán de mínimo 20 y máximo 25 personas

3.7 "Manejo higiénico de alimentos"

Objetivo. Los participantes conocerán las técnicas de manipulación higiénica de alimentos y bebidas para evitar las Enfermedades Transmitidas por los Alimentos ETA's.

Contenido:

1. Enfermedades transmitidas por los alimentos.
2. Causas de contaminación de los alimentos.
3. Vehículos de transmisión de enfermedades
4. Higiene personal
5. Limpieza y desinfección
6. Plagas
7. La temperatura y la higiene en las fases de preparación y servicio de los alimentos.
8. Documentos, procedimientos, frecuencia y registro
9. Llevar a cabo ejercicios de aplicación

Duración: 8 horas por curso, a distribuirse en 1 día de acción capacitadora.

Número de cursos: 3.

Las sesiones de capacitación serán de mínimo 20 y máximo 25 personas.

3.8 "Revenue especializado"

Objetivo. Brindar las herramientas necesarias para proporcionar el servicio adecuado, al cliente adecuado, en el momento adecuado y al precio adecuado.

Contenido:

1. ¿Qué es Revenue Management?
2. Análisis – Market share/RevPar/FODA
3. Fuentes de ingresos
4. Criterio de Medida - Análisis
5. ¿Qué deben incluir los pronósticos?
6. Lead time
7. Análisis prospección de grupos y desplazamiento
8. Estructura de precios
9. Viajeros: Leisure/Negocios
10. Competencias
11. Fuentes de distribución
12. Estrategia de precios
13. ¿Cómo prevenir la disolución de tarifas?
14. Beneficios
15. Mercadotecnia Directa
16. Horas de Trabajo

Duración: 6 horas por curso, a distribuirse en 1 día de acción capacitadora.

Número de cursos: 1

Las sesiones de capacitación serán de mínimo 20 y máximo 25 personas

3.9 "Manejo y venta por medio de redes sociales"

Objetivo. Conocer los diferentes medios digitales que existen en la actualidad y que te ayudaran a impulsar tu negocio en un mundo online. Además de conocer las diferentes opciones que se tienen, se aprenderá de forma práctica a realizar campañas publicitarias en Facebook Adds, Instagram, Google Adwords y Google My Business.

Contenido:

1. Marketing digital
 - a. Introducción.
 - b. Marketing tradicional vs marketing digital.
 - c. Las ramas del marketing digital.
 - d. Diferencia entre SEM y CEO.
 - e. Redes sociales.
 - f. Embudo de venta conversión.
 - g. Inbound marketing.
2. Facebook Ads
 - a. ¿Por qué tener una página de Facebook?
 - b. Como lograr la participación de su comunidad.
 - c. Planificación.
 - d. ¿Qué es Facebook Adds?
 - e. La publicidad en Facebook.
 - f. Estructura de campañas efectivas.
 - g. Campaña.
 - h. Conjunto de anuncios.
 - i. Anuncio / arte.
 - j. Caso práctico "Creando un anuncio en Facebook".

- k. Remarketing (Pixel en Facebook).
3. Instagram Ads
 - a. Crear una cuenta de la empresa.
 - b. Objetivos.
 - c. Configuración.
4. Google My Business
 - a. Analizar y posicionar palabras clave.
 - b. Optimizar los factores internos.
 - c. Construir y verificar tu ficha de Google My Business.
 - d. Análisis de tu competencia.
 - e. Factores externos que influyen en tu posicionamiento.

Duración: 8 horas por curso, a distribuirse en dos días de acción capacitadora.

Número de cursos: 2.

Las sesiones de capacitación serán de mínimo 20 y máximo 25 personas.

4. Perfil de los participantes

El programa está dirigido a personal de contacto y mandos directivos y gerenciales de las empresas que se dedican a prestar servicios turísticos.

5. Periodo

Al día siguiente hábil de la suscripción del presente contrato y hasta el 31 de Diciembre de 2019.

6. Condiciones de las sesiones de capacitación

Incluye: salones céntricos y de fácil acceso en los municipios y localidades del estado señalados por la Dirección General de Competitividad y Servicios Turísticos, sede donde se llevarán a cabo las sesiones de capacitación. El espacio debe estar acondicionado para proyectar (lugar cerrado), con aire acondicionado y sanitarios para hombres y mujeres. Se deberá contar con el visto bueno de la Dirección General de Competitividad y Servicios Turísticos.

El servicio de cafetería para cada uno de los grupos consistirá en: servicios de café, refrescos, agua y galletas, al menos 2 por sesión por día, el cual correrá a cargo del proveedor de servicios de capacitación.

7. Condiciones en las que se prestará el servicio

Transportación, viáticos, hospedaje, papelería y equipo

- Los gastos y costos de transportación, viáticos y hospedaje, combustibles y demás relacionados para llevar a cabo las visitas de seguimiento y las sesiones de capacitación, serán a cuenta del proveedor de servicios de capacitación.
- Los gastos de papelería: hojas, rota folios, plumas, lápices, cd's y demás relacionados.
- Ordenador portátil y video proyector para llevar a cabo los cursos de capacitación.

8. Evidencias

Para el participante:



Contrato número DGPAC/SER37/2019, referente al servicio de capacitación a microempresas dentro de los programas: "Distintivo de calidad y servicio turístico del Estado de Morelos 2019 (Anfitrión)" y "Programa de formación empresarial y asistencia técnica turística 2019", derivado de la Adjudicación Directa, en términos de lo señalado por el artículo 33, fracción III de la Ley sobre Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del Poder Ejecutivo del Estado Libre y Soberano de Morelos.

- a. Manual por empresa participante con acuse de recibo FO-DGST-DA-03.
- b. Constancia de asistencia al curso, con acuse de recibo FO-DGST-DA-04.

Para la Dirección General de Competitividad y Servicios Turísticos:

- a. Desarrollo y calendarización del programa.
- b. FO-DGST-DA-01 Lista de asistencia, por cada sesión del curso (original).
- c. FO-DGST-DA-02 Encuesta de satisfacción, por participante (original).
- d. FO-DGST-DA-03 Lista de acuse de recibido de manuales (original).
- e. FO-DGST-DA-04 Lista de acuse de recibido de los reconocimientos (original).
- f. Formato de evaluación del asistente, elaborado por el consultor.
- g. 10 Fotografías digitales en alta resolución por sesión en un CD o USB, y 4 Fotografías impresas con las siguientes características:
 - Foto del grupo completo tomando el curso o programa (frente).
 - Foto del grupo completo tomando el curso o programa (detrás).
 - Foto del instructor dirigiéndose al grupo.
 - Foto del Coffee Break completo.

La **SECRETARÍA**, a través del **ADMINISTRADOR DEL CONTRATO**, será la encargada de dar seguimiento y verificar el cumplimiento de todo lo establecido en el presente contrato.

SEGUNDA. DEL MONTO. El importe total por la prestación del servicio que se describen en el presente contrato, se desglosa de la siguiente forma:

REGLÓN	DESCRIPCIÓN	UNIDAD	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	SUBTOTAL
1	SERVICIO DE ASESORAMIENTO Y CAPACITACIÓN PARA EL PROGRAMA DE CERTIFICACIÓN "DISTINTIVO CALIDAD Y SERVICIO TURÍSTICO" DEL ESTADO DE MORELOS 2019	SERVICIO	1	\$301,500.00	\$301,500.00
2	SERVICIO DE ASESORAMIENTO Y CAPACITACIÓN PARA EL PROGRAMA DE FORMACIÓN EMPRESARIAL Y ASISTENCIA TÉCNICA TURÍSTICO 2019	SERVICIO	1	\$482,700.00	\$482,700.00

SUBTOTAL	\$784,200.00
IVA	\$125,472.00
TOTAL	\$909,672.00

El "PODER EJECUTIVO" cubrirá al "PRESTADOR DEL SERVICIO", la cantidad de **\$784,200.00 (Setecientos ochenta y cuatro mil doscientos peso 00/100 M.N.)**, más la cantidad de **\$125,472.00 (Ciento veinticinco mil cuatrocientos setenta y dos pesos 00/100 M.N.)** cantidad correspondiente al Impuesto al Valor Agregado, lo que nos da un gran total de **\$909,672.00 (Novecientos nueve mil seiscientos setenta y dos pesos 00/100 M.N.)**, correspondiente al monto total que se paga por la prestación del servicio descrito en el presente contrato.

El "PRESTADOR DEL SERVICIO" se compromete a mantener el costo unitario durante la vigencia del presente contrato, o de la ampliación del mismo, monto que incluye lo correspondiente al Impuesto al Valor Agregado, siendo improcedente el incremento al precio establecido.

De conformidad con los artículos 68, de la Ley y 63, del Reglamento, dentro de su presupuesto aprobado y disponible, manifestando sus razones fundadas y motivadas, se podrá acordar cambios en la cantidad, incrementando o disminuyendo hasta en un veinte por ciento (20%) sobre la prestación del servicio a elección, responsabilidad y absoluta justificación del **ADMINISTRADOR DEL CONTRATO**, cumpliendo los extremos previstos en el artículo 69, de la Ley.



Contrato número DGPAC/SER37/2019, referente al servicio de capacitación a microempresas dentro de los programas: "Distintivo de calidad y servicio turístico del Estado de Morelos 2019 (Anfitrión)" y "Programa de formación empresarial y asistencia técnica turística 2019", derivado de la Adjudicación Directa, en términos de lo señalado por el artículo 33, fracción III de la Ley sobre Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del Poder Ejecutivo del Estado Libre y Soberano de Morelos.

TERCERA. DEL ANTICIPO. Para el cumplimiento del presente contrato no se prevé anticipo alguno, todo pago que se genere será en los términos y plazos establecidos en el presente contrato.

CUARTA. DE LA FORMA DE PAGO. "LAS PARTES" convienen, que el "PODER EJECUTIVO" pagará al "PRESTADOR DEL SERVICIO" como contraprestación por los servicios adquiridos, el importe pactado en la cláusula segunda en tres pagos, los 15 días hábiles a partir de haber recibido la factura o el documento designado para tal efecto, sin errores en importes y escritura, en el cual demuestre que ha realizado la entrega de los servicios, así como con el visto bueno a entera satisfacción del **ADMINISTRADOR DEL CONTRATO**, y de conformidad con lo siguiente:

- 1.- Un primero pago por el 30% (treinta por ciento), del monto total del contrato, a la recepción de la calendarización del programa, así como los manuales de los cursos.
- 2.- Un segundo pago por el 40% (cuarenta por ciento), del monto total del contrato, a la realización del 50% de los cursos con la evidencia correspondiente.
- 3.- Un segundo pago por el 30% (treinta por ciento), del monto total del contrato, a la finalización de los cursos, el cual se comprobara con las listas de asistencia, encuesta de satisfacción, acuses de manuales y reconocimientos así como evidencia fotográfica.

En el caso de que la factura entregada por el "PRESTADOR DEL SERVICIO" para su pago, presente errores o deficiencias, dentro de los 3 (tres) días hábiles siguientes al de su recepción, indicará al "PRESTADOR DEL SERVICIO" la o las deficiencias que deberá corregir. El periodo que transcurra a partir de que se le indiquen las deficiencias y hasta que el "PRESTADOR DEL SERVICIO" presente la factura corregida, interrumpirá el plazo para el pago.

EL "PRESTADOR DEL SERVICIO" acepta que el **ADMINISTRADOR DEL CONTRATO**, a través del área conducente podrá descontar las penas convencionales y las deducciones de la documentación que éste presente para los efectos del pago.

El pago se realizara mediante la Tesorería General del Estado.

La factura correspondiente deberá ser presentada ante el área encargada de realizar el trámite de pago sin errores ortográficos y aritméticos, asimismo deberá de facturar de conformidad con las necesidades del **ADMINISTRADOR DEL CONTRATO** o en su caso la persona designada para tal efecto, con los siguientes requisitos fiscales:

A nombre del Gobierno del Estado de Morelos.
R.F.C.: GEM720601TW9
Domicilio fiscal en: Plaza de Armas sin número,
Colonia Centro, Cuernavaca, Morelos, Código Postal 62000.

QUINTA. DEL LUGAR, FORMA Y TIEMPO DE ENTREGA. El "PRESTADOR DEL SERVICIO" realizará la prestación del servicio objeto del presente contrato en de conformidad con los siguientes municipios:

- Para el Servicio de Asesoramiento y Capacitación para el Programa de Certificación "Distintivo Calidad y Servicio Turístico" del Estado de Morelos 2019 (Anfitrión).

Municipios de: Cuernavaca y Tepoztlán.

- Para el Servicio de Asesoramiento y Capacitación para el Programa de Formación Empresarial y Asistencia Técnica Turístico 2019.

Municipios de: Cuautla, Jiutepec, Yautepec, Xochitepec, Tlayacapan, Jojutla, Huitzilac, Yecapixtla y Tepoztlán y Cuernavaca

Los servicios iniciaran al día siguiente de la suscripción del presente contrato, y a entera satisfacción del **ADMINISTRADOR DEL CONTRATO**.

De conformidad con lo dispuesto por el artículo 40 fracción X de la Ley, la recepción de los servicios será por conducto del personal debidamente facultado del **ADMINISTRADOR DEL CONTRATO**, quien verificará que los servicios entregados sean idénticos a los ofrecidos y cumplan con las especificaciones técnicas requeridas en presente contrato, y a las ofertadas en su respectiva propuesta técnica. No serán aceptados los servicios que no cumplan o presenten diferencias en calidad, cantidad y/o tiempos de entrega.

El "**PRESTADOR DEL SERVICIO**", deberán estar pendiente para la revisión final de los servicios solicitados por parte del área requirente.

Para todos los efectos legales, se entenderá que los servicios se han recibido de conformidad por el **ADMINISTRADOR DEL CONTRATO** con el acuse de las facturas que deberá contener el sello y firma de entera satisfacción de área técnica.

El atraso en la prestación del servicio y la mala calidad del mismo en los términos establecidos en el presente contrato, será causa de rescisión del mismo y/o de que se aplique la pena convencional pactada.

SEXTA. DE LA ADMINISTRACIÓN DEL CONTRATO. Para el seguimiento del presente contrato, designa como administrador del contrato a la Dirección General de Competitividad y Servicios Turísticos de la Secretaría de Turismo y Cultura, quien asume la responsabilidad de vigilar el cumplimiento de los compromisos que se deriven del presente contrato, para que verifique que la prestación del servicio cumpla con las especificaciones técnicas requeridas y se lleve a cabo el seguimiento correspondiente, o en su caso designe a las personas que intervendrán en el seguimiento del presente contrato, siendo la responsable de la comprobación del gasto, de gestionar el pago y todo lo que se derive del presente instrumento jurídico y que en este acto acepta el cargo.

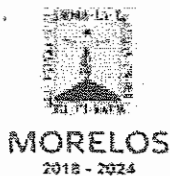
SÉPTIMA. DEL SEGUIMIENTO. Para el seguimiento del presente contrato, el "**PODER EJECUTIVO**" asume la responsabilidad de vigilar el cumplimiento de los compromisos que se deriven del presente contrato, nombrando por su parte al personal calificado del **ADMINISTRADOR DEL CONTRATO** o a quien designe para tales efectos, para que verifique que la prestación de los servicios cumpla con las especificaciones técnicas requeridas y se lleve a cabo el seguimiento correspondiente.

Las inconsistencias en el servicio deberán de ser notificadas al "**PRESTADOR DEL SERVICIO**" mediante los medios que sean acordados entre las partes, para que sean corregidas, subsanadas, reemplazadas, modificadas las inconsistencias del mismo.

OCTAVA. DE LAS INCONFORMIDADES CON EL SERVICIO PRESTADO. En caso de que existan diferencias entre los servicios prestados y los pactados en el presente contrato alguna deficiencia, falla en la calidad convenida o no cuenta con la infraestructura necesaria, los recursos humanos, técnicos, procedimientos o equipos suficientes y adecuados para cumplir con lo estipulado a satisfacción del **ADMINISTRADOR DEL CONTRATO**, se aplicarán las penas por incumplimiento establecidas en la cláusula décima octava del presente contrato.

El "**PRESTADOR DEL SERVICIO**" se obliga a reponer, subsanar o reparar las deficiencias que existan a efecto de realizar la entrega de los servicios en la forma, términos y tiempo pactado a entera satisfacción del **ADMINISTRADOR DEL CONTRATO**, sin costo alguno para el "**PODER EJECUTIVO**".

NOVENA. DE LA GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO. En términos del artículo 75, fracción III, de la Ley, para garantizar el cumplimiento del presente contrato el "**PRESTADOR DEL SERVICIO**" se obliga a otorgar garantía a favor del Poder Ejecutivo del Estado Libre y Soberano de Morelos, por el 20% (veinte por ciento) del monto total del contrato.



Contrato número DGPAC/SER37/2019, referente al servicio de capacitación a microempresas dentro de los programas: "Distintivo de calidad y servicio turístico del Estado de Morelos 2019 (Anfitrión)" y "Programa de formación empresarial y asistencia técnica turística 2019", derivado de la Adjudicación Directa, en términos de lo señalado por el artículo 33, fracción III de la Ley sobre Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del Poder Ejecutivo del Estado Libre y Soberano de Morelos.

En términos de lo anterior, el "PRESTADOR DEL SERVICIO", otorga a favor del Poder Ejecutivo del Estado Libre y Soberano de Morelos, la garantía expedida por Sofimex, Institución de garantías, S.A., de fecha 26 de Noviembre del 2019, con número de fianza **2379524**, y línea de validación **0602379524PNXHYC**, por un monto de \$ 181,934.40 (Ciento ochenta y un mil novecientos treinta y cuatro pesos 40/100 M.N.), equivalente al 20% (veinte por ciento) del monto total del contrato.

La Fianza, deberá prever como mínimo las siguientes declaraciones expresas:

- a) Que la fianza se otorga atendiendo a todas las disposiciones pactadas contenidas en el contrato;
- b) Que para liberar la fianza, será requisito insoslayable la manifestación expresa y por escrito del **PODER EJECUTIVO**;
- c) Que la fianza continuará vigente en caso de que se otorgue prórroga al cumplimiento del contrato, así como durante la substanciación de todos los recursos legales o juicios que se interpongan y hasta que se dicte resolución definitiva por autoridad competente, salvo que las partes se otorguen el finiquito, y
- d) Que la afianzadora acepta expresamente someterse a los procedimientos de ejecución previstos en la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, para hacerlas efectivas, aún para el caso de que proceda el cobro de intereses, con motivo del pago extemporáneo del importe de la póliza de fianza requerida.

La asunción de la institución afianzadora de admitir prórroga o modificación a los términos contractuales originalmente pactados y los supuestos de suspensión o interrupción de entrega de los bienes o suministros, sin que por ello se requiera previa notificación alguna a la afianzadora o se entienda que ha mediado novación, además de responder por su fiado de todas las obligaciones contraídas y resarcir ante cualquier incumplimiento directo o indirecto del "PRESTADOR DEL SERVICIO", incluidos los daños y perjuicios que se ocasionen al "PODER EJECUTIVO" o a terceros con motivo de las omisiones imputables al "PRESTADOR DEL SERVICIO".

En la garantía, la institución afianzadora deberá señalar expresamente su renuncia a los beneficios de orden, excusión y preferencia y someterse al procedimiento administrativo que regula el artículo 279 y 282 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, o en su caso a la normativa aplicable.

Que la fianza estará vigente, durante la sustanciación de todos los juicios o recursos legales y procedimientos administrativos y/o laborales; que en su caso, sean interpuestos por cualquiera de las partes, hasta que se dicte la resolución definitiva por autoridad competente.

La garantía otorgada se podrá hacer efectiva si hubiese incumplimiento parcial o total por parte del "PRESTADOR DEL SERVICIO", sin necesidad de agotar el procedimiento administrativo de rescisión establecido en el presente instrumento jurídico, a elección del "PODER EJECUTIVO".

Cuando se requiera hacer efectiva la garantía otorgada por incumplimiento del presente contrato, el **ADMINISTRADOR DEL CONTRATO** deberá remitir a la Tesorería del Estado, dentro de los 10 días hábiles siguientes a que se verifique el incumplimiento, la solicitud donde se precise la información necesaria para identificar la obligación o crédito que se garantiza y los sujetos que se vinculan con la garantía, debiendo acompañar los documentos que soporten y justifiquen el cobro, lo anterior con fundamento en lo dispuesto por el artículo 71, fracción IV, del Reglamento de la Ley.

DÉCIMA. DE LAS MODIFICACIONES. Cualquier modificación o adición al presente instrumento jurídico lo deberá de realizar bajo su más estricta responsabilidad del **ADMINISTRADOR DEL CONTRATO**, o en su caso por acuerdo mutuo de "LAS PARTES", siempre y cuando existan razones fundadas y bajo las formalidades establecidas por el artículo 69 de la Ley.

El o los convenios modificatorios que se realicen sobre cambios en las cantidades deberán de formalizarse por escrito, durante la vigencia del presente contrato, contando con suficiencia presupuestal disponible, dichas ampliaciones no podrán rebasar el veinte por ciento del monto o cantidad de los conceptos y volúmenes establecidos originalmente, respetando el precio originalmente pactado. Dicho porcentaje deberá de ser previsto en los casos de modificaciones por prórroga de la vigencia, y deberá de remitirse copia certificada a la **CONVOCANTE**, con toda su documental, lo anterior con fundamento en lo dispuesto por el artículo 68 de la Ley, en caso contrario la omisión dentro del expediente principal, será responsabilidad del **ADMINISTRADOR DEL CONTRATO**.

DÉCIMA PRIMERA. DE LA GARANTÍA DEL PRESTADOR DEL SERVICIO. El "**PRESTADOR DEL SERVICIO**" y de conformidad con las necesidades del **ADMINISTRADOR DEL CONTRATO**, en caso de ser aplicable, deberá presentar una garantía de conformidad a las necesidades del **ADMINISTRADOR DEL CONTRATO**, de acuerdo a las características contenidas en las especificaciones técnicas del presente contrato, y la cual iniciara su vigencia a partir de la fecha en que sea entregado y aceptado expresamente el servicio a satisfacción del **ADMINISTRADOR DEL CONTRATO**, esta garantía deberá ser presentada en papel membretado, y sellado por el "**PRESTADOR DEL SERVICIO**", firmado por el representante legal especificando las características de la garantía, su cobertura y vigencia.

DÉCIMA SEGUNDA. DEL PLAZO. El plazo para la prestación del servicio será de 33 días naturales.

DÉCIMA TERCERA. DE LAS RESPONSABILIDADES DEL PRESTADOR DEL SERVICIO. Basándose en su experiencia y conocimiento, el "**PRESTADOR DE SERVICIO**" se compromete a:

- a) Cumplir con lo establecido en su oferta, en los términos establecidos en el contrato y lo señalado por la Ley;
- b) Responder por la debida calidad y especificaciones técnicas de los servicios, objeto del presente contrato;
- c) Al cumplimiento estricto de la Ley, presupuesto, programas y demás documentos que regulan la prestación de los servicios;
- d) Responder como patrón de todo elemento humano que requiera con motivo de la prestación de los servicios, siendo el único responsable de las obligaciones derivadas con motivo de dichas relaciones laborales, incluidas dentro de éstas las prestaciones de seguridad social de los trabajadores, profesionales y técnicos, sin que pudiese determinarse o derivarse relación laboral entre el personal contratado y el "**PODER EJECUTIVO**" quien queda excluido de cualquier responsabilidad ante las reclamaciones judiciales o extrajudiciales por este concepto;
- e) Responder sobre cualquier relación jurídica que se origine por cualquier acto jurídico con proveedores y demás operarios que contrate para el cumplimiento del presente contrato;
- f) No ceder o transmitir total o parcialmente los derechos derivados de este contrato, ni aún a título gratuito, sin el previo consentimiento que por escrito otorgue el "**PODER EJECUTIVO**" y una vez que se constituyan las garantías correspondientes y de conformidad con el artículo 61 de la Ley;
- g) Ser el único e inmediato responsable de todos los adeudos que frente al Fisco Federal, Estatal o Municipal tenga como consecuencia y en ejecución de la prestación de los servicios, (Impuestos y aportaciones de seguridad social);
- h) Cumplir con la prestación oportuna y correcta del servicio objeto del presente contrato;
- i) Cumplir con la debida calidad y especificaciones técnicas del servicio;
- j) Hacer frente a las responsabilidades que surjan con motivo de la infracción de patentes o marcas o viole derechos de propiedad industrial con relación a los productos del presente contrato, y
- k) Cumplir con los términos, horarios, plazos de prestación del servicio y demás requisitos contenidos en el presente contrato.

DÉCIMA CUARTA. DE LAS RESPONSABILIDADES DEL PODER EJECUTIVO. De acuerdo a las facultades que los diversos ordenamientos le confieren, el "**PODER EJECUTIVO**" a través del **ADMINISTRADOR DEL CONTRATO**, se compromete a:

- a) Verificar que el servicio prestado se apegue a las especificaciones técnicas solicitadas por el área requirente y/o técnica;
- b) Recibir y otorgar las facilidades para que el **"PRESTADOR DEL SERVICIO"** realice el servicio en la fecha, hora y lugar establecidos;
- c) Realizar y gestionar el o los pagos en los términos establecidos en el presente contrato;
- d) Aplicar las penas convencionales en caso de la calidad deficiente del servicio, en los términos y condiciones pactados en el presente contrato;
- e) Administrar el contrato bajo los términos establecidos en el mismo y derivados del procedimiento de adjudicación;
- f) Llevar a cabo bajo su absoluta responsabilidad los convenios modificatorios referentes a las modificaciones e incrementos en los periodos y calendarios originalmente establecidos;
- g) Informar por escrito a la **CONVOCANTE** todas aquellas modificaciones a los términos establecidos en el contrato o sus incrementos;
- h) Iniciar con el procedimiento de rescisión, suspensión, y terminación anticipada del contrato en caso de que el **"PRESTADOR DEL SERVICIO"** incurriera en algunas de las causas de incumplimiento;
- i) Llevar a cabo en coordinación con la Secretaría de Hacienda, del Poder Ejecutivo Estatal, el procedimiento de ejecución de las garantías y penas convencionales pactadas, e
- j) Informar por escrito a la **CONVOCANTE** una vez que el **ADMINISTRADOR DEL CONTRATO** haya recibido los servicios a entera satisfacción.

DÉCIMA QUINTA. DE LA REPOSICIÓN DE LOS SERVICIOS. En caso de que existan diferencias entre los servicios y lo pactado en el presente contrato, el **"PODER EJECUTIVO"** queda facultado para notificar por escrito o mediante cualquier otro medio de comunicación que permita ser atendido a la brevedad posible por el **"PRESTADOR DEL SERVICIO"**, por conducto de la persona designada por el **"PODER EJECUTIVO"** para dar cabal cumplimiento de los servicios que no cumplan con lo estipulado en el presente contrato y que tengan que ser repuestos por los de la calidad pactada, comprometiéndose el **"PRESTADOR DEL SERVICIO"** a realizar los cambios que sean necesarios cuando no se cumpla con la calidad, características o bien se presenten inconformidades, por lo que estará obligado a sustituirlos dentro del plazo de dos días hábiles posteriores a que el área técnica notifique al **"PRESTADOR DEL SERVICIO"**, en apego al artículo 71 de la Ley.

DÉCIMA SEXTA. DE LA SUSPENSIÓN. Por causas justificadas, por razones de interés general caso fortuito o de fuerza mayor el **"PODER EJECUTIVO"** bajo su más estricta responsabilidad podrá determinar la suspensión temporal de todo o en parte de la prestación de los servicios, estableciendo el plazo de la suspensión, mismo que podrá prorrogarse si las circunstancias que originaron la intervención permanecen, debiendo informar el contenido de esta decisión al **"PRESTADOR DEL SERVICIO"**, en este caso se interrumpirá el calendario originalmente previsto para la conclusión total de la prestación.

Se entiende como caso fortuito todo acontecimiento natural, previsible o imprevisible, pero inevitable, por virtud del cual no se pueda llevar a cabo la prestación de los servicios o se imposibilite el cumplimiento de la obligación, y por fuerza mayor todo hecho previsible o imprevisible, pero inevitable, proveniente de uno o más terceros determinados o indeterminados por virtud del cual se pierda el bien o se imposibilite el cumplimiento de la obligación. Las causas de interés general se configuran atendiendo a las facultades discrecionales con que cuenta el **"PODER EJECUTIVO"**.

Cesando la causa que dio origen a la suspensión, continuará la prestación de los servicios y volverá a computarse el resto del tiempo previsto.

El **"PRESTADOR DEL SERVICIO"** deberá informar inmediatamente al **"PODER EJECUTIVO"**, cualquier circunstancia que afecte, interrumpa o ponga en riesgo la continuación de la prestación de los servicios, a efecto de se encuentre en condiciones de determinar lo conducente.

DÉCIMA SÉPTIMA. DE LA TERMINACIÓN ANTICIPADA DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS. Se podrá dar por terminado anticipadamente el contrato cuando concurren razones de interés general, o



Contrato número DGPAC/SER37/2019, referente al servicio de capacitación a microempresas dentro de los programas: "Distintivo de calidad y servicio turístico del Estado de Morelos 2019 (Anfitrión)" y "Programa de formación empresarial y asistencia técnica turística 2019", derivado de la Adjudicación Directa, en términos de lo señalado por el artículo 33, fracción III de la Ley sobre Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del Poder Ejecutivo del Estado Libre y Soberano de Morelos.

bien, cuando por causas justificadas se extinga la necesidad de la prestación de los servicios originalmente contratados y de continuar con el cumplimiento de las obligaciones pactadas, se ocasionará algún daño patrimonial o perjuicio al Estado, o en caso de que se determine la nulidad total o parcial de los actos que dieron origen al contrato, por motivo de la resolución de un procedimiento de inconformidad emitido por la Secretaría de la Contraloría, para lo cual el "PODER EJECUTIVO" dará aviso por escrito por lo menos con quince días naturales de anticipación al "PRESTADOR DEL SERVICIO".

La terminación anticipada de los contratos, se sustentará mediante dictamen del **ADMINISTRADOR DEL CONTRATO** que precise las razones o las causas justificadas que den origen a la misma.

DÉCIMA OCTAVA. DE LA PENA CONVENCIONAL. En caso de la calidad deficiente o retraso en la prestación del servicio, en los términos y condiciones pactados en el presente contrato, el **ADMINISTRADOR DEL CONTRATO**, procederá inmediatamente a aplicar las penas convencionales, rescindir administrativamente el contrato y hacer efectiva la garantía de contrato y en general adoptar las medidas procedentes conforme a lo establecido por el artículo 60, fracción IX, y 70, de la Ley y 66, de su Reglamento.

En caso de que el "PRESTADOR DEL SERVICIO" no concluya la prestación del servicio en los casos estipulados en el presente contrato, por causas imputables a él mismo, se aplicará una pena convencional del tres al millar del valor total de la prestación del servicio, sin incluir impuestos, por cada día natural de retraso, contados a partir del día siguiente en que feneció el plazo, de tal manera que el monto máximo de la pena será aquel que iguale el importe de la garantía de cumplimiento de contrato presentada, pena que deberá ser depositada ante las oficinas de la Coordinación de Política de Ingresos de la Secretaría de Hacienda del Poder Ejecutivo del Estado de Morelos.

Para el pago de la pena convencional a que alude esta estipulación, así como, cualquier otra obligación no cumplida o satisfecha en los términos convenidos por "LAS PARTES", una vez determinada en cantidad líquida se hará efectiva la garantía a favor del "PODER EJECUTIVO" o podrá deducirse del importe efectivo pendiente por pagar.

La pena convencional por atraso se calculará de acuerdo al porcentaje establecido en el segundo párrafo de la presente cláusula, aplicado al valor proporcional del servicio dejado de entregar y de manera proporcional al importe de la garantía de cumplimiento que corresponda a la partida de que se trate. La suma de las penas convencionales no deberá exceder de la garantía establecida en la cláusula novena del presente contrato y de acuerdo a la siguiente fórmula:

Fórmula: $(pd) \times (nda) \times (vspa) = pca$

Donde:

pd: (0.3%) penalización diaria

nda: número de días de atraso

vspa: valor del servicio prestado con atraso

pca: pena convencional aplicable

En los casos en que una partida o parte de la misma no sea entregada y la pena convencional, por atraso, rebase el monto de la garantía establecida de manera proporcional respecto de la parte incumplida, en las fechas pactadas en el presente contrato, el "PODER EJECUTIVO", previa notificación al "PRESTADOR DEL SERVICIO", sin rescindir el contrato, podrá modificarlo, cancelando las partidas de que se trate, o bien, parte de las mismas, aplicando al "PRESTADOR DEL SERVICIO" una sanción por cancelación, equivalente a la pena convencional por atraso máxima que correspondería en el caso de que el servicio hubiera concluido en fechas posteriores a las pactadas, siempre y cuando la suma total del monto de las cancelaciones no rebase el cinco por ciento del importe total del contrato. En el supuesto de que sea rescindido el contrato, no procederá la contabilización de dicha sanción al hacer efectiva la garantía de cumplimiento.

Cuando el incumplimiento de las obligaciones del **"PRESTADOR DEL SERVICIO"** no derive del atraso a que se refiere el tercer párrafo de ésta cláusula, sino por otras causas establecidas en el presente contrato, el **"PODER EJECUTIVO"** podrá iniciar en cualquier momento posterior al incumplimiento, el procedimiento de rescisión establecido en el presente contrato.

DÉCIMA NOVENA. DE LAS ESPECIFICACIONES. Los servicios objeto de este contrato deberán cumplir con las especificaciones técnicas señaladas en la cláusula primera del mismo, así como en las mencionadas en la propuesta técnica que exhibió el **"PRESTADOR DEL SERVICIO"** durante el proceso de adjudicación que dio origen al presente instrumento legal.

VIGÉSIMA. DE LA SUPERVISIÓN. En cualquier momento durante la vigencia del presente contrato al **"PODER EJECUTIVO"** a través del **ADMINISTRADOR DEL CONTRATO**, podrá efectuar inspecciones y/o visitas en el domicilio del **"PRESTADOR DEL SERVICIO"** o del lugar establecido para la realización del mismo, para constatar su capacidad técnica, legal, administrativa y verificar el grado de avance del servicio y calidad del mismo, teniendo la obligación éste, de permitir el acceso al personal autorizado por el **"PODER EJECUTIVO"**.

Durante la prestación del servicio, éste se someterán a una revisión por parte del personal del **ADMINISTRADOR DEL CONTRATO**, para comprobar que las características técnicas sean idénticas a las solicitadas y a las ofertadas en la propuesta técnica del **"PRESTADOR DEL SERVICIO"**, en el entendido que no serán aceptadas si hubiere diferencias.

El **"PODER EJECUTIVO"** a través del **ADMINISTRADOR DEL CONTRATO**, será la encargada de verificar hasta su total conclusión y satisfacción del servicio descrito en el cuerpo del presente contrato.

VIGÉSIMA PRIMERA. DE LAS CAUSAS DE RESCISIÓN. El incumplimiento parcial, total, permanente, interrumpido, directo o indirecto de las obligaciones establecidas en el presente contrato y aquellas que por virtud del mismo sean imputables al **"PRESTADOR DEL SERVICIO"** darán lugar a determinar la rescisión del mismo, exigir el cumplimiento o sustitución del servicio o hacer exigible la garantía otorgada, de manera enunciativa más no limitativa por las siguientes causas:

- I. Los precios por la prestación de los servicios estipulados sufran incremento, sin justificación alguna;
- II. El contrato que se haya celebrado en contravención a Ley, y a las disposiciones derivadas de las mismas o de las demás disposiciones administrativas que se expidan;
- III. Por el incumplimiento parcial, atraso o defectuosa y que no sea subsanada en tiempo y forma;
- IV. Por ausencia de entrega total o parcial de la información y documentos que se le requieran con relación a la prestación del servicio objeto del contrato o bien la entrega alterada de la información o de la documentación relacionada, o cualquier otra causa que haga más onerosa la prestación de los mismos;
- V. Por realizar actos o acciones que afecten el prestigio o la reputación del **"PODER EJECUTIVO"**;
- VI. Quebrantar la confidencialidad de la información que le haya proporcionado el **"PODER EJECUTIVO"**;
- VII. Como consecuencia de una resolución administrativa o judicial que determine la rescisión;
- VIII. Por incumplimiento a cualquiera de las obligaciones consignadas en el presente contrato, y

El **"PRESTADOR DEL SERVICIO"** manifiesta su conformidad en que la falta de cumplimiento o la violación a lo estipulado en cualquiera de las cláusulas del presente contrato, facultará al **"PODER EJECUTIVO"** a rescindir el mismo sin necesidad de declaración judicial o administrativa, bastando un simple aviso por escrito.

VIGÉSIMA SEGUNDA. DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE RESCISIÓN. Bajo las hipótesis previstas en la cláusula que antecede, el **"PODER EJECUTIVO"**, a través del **ADMINISTRADOR DEL CONTRATO**, podrá determinar en cualquier momento la rescisión administrativa del presente contrato, con fundamento en el artículo 78 de la Ley.



Contrato número DGPAC/SER37/2019, referente al servicio de capacitación a microempresas dentro de los programas: "Distintivo de calidad y servicio turístico del Estado de Morelos 2019 (Anfitrión)" y "Programa de formación empresarial y asistencia técnica turística 2019", derivado de la Adjudicación Directa, en términos de lo señalado por el artículo 33, fracción III de la Ley sobre Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del Poder Ejecutivo del Estado Libre y Soberano de Morelos.

Concluido el procedimiento de rescisión del contrato, el **"PODER EJECUTIVO"** formulará el finiquito correspondiente, dentro de los 30 días naturales siguientes a la fecha en que se notifique la rescisión, a efecto de hacer constar los pagos que deban efectuarse y demás circunstancias del caso.

Cuando el **"PODER EJECUTIVO"** sea el que determine rescindir el contrato, bastará para ello que se cumpla el procedimiento que para tal efecto se establece; si es el **"PRESTADOR DEL SERVICIO"** quien decide rescindirlo, será necesario que acuda ante la autoridad competente y obtenga la declaración correspondiente.

Si previamente a la determinación de dar por rescindido el contrato, se hiciera entrega de los servicios, el procedimiento iniciado quedará sin efecto, previa aceptación y verificación del **"PODER EJECUTIVO"** de que continúa vigente la necesidad de los mismos, aplicando, en su caso, las penas convencionales correspondientes.

El **"PODER EJECUTIVO"**, a través del **ADMINISTRADOR DEL CONTRATO**, podrá determinar no dar por rescindido el contrato, cuando durante el procedimiento advierta que la rescisión del contrato pudiera ocasionar algún daño o afectación a las funciones que tiene encomendadas.

El **"PODER EJECUTIVO"** podrá, a su juicio, suspender el trámite del procedimiento de rescisión, cuando se hubiere iniciado un procedimiento de conciliación. 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 contrato resultarían más inconvenientes.

Al no dar por rescindido el contrato, el **"PODER EJECUTIVO"**, a través del **ADMINISTRADOR DEL CONTRATO**, establecerá con el **"PRESTADOR DEL SERVICIO"** otro plazo, que le permita subsanar el incumplimiento que hubiere motivado el inicio del procedimiento. El convenio modificatorio se celebrará en términos de lo dispuesto por los artículos 68, último párrafo y 69 de la Ley.

En estos casos, establecerá el límite de incumplimiento a partir del cual podrán cancelar total o parcialmente las partidas o conceptos no entregados, o bien rescindir el contrato en los términos de la presente cláusula.

Cuando por motivo del incumplimiento en la entrega de los servicios o el procedimiento de rescisión, se ubique en un ejercicio fiscal diferente a aquel en que hubiere sido adjudicado el contrato, el **"PODER EJECUTIVO"** podrá continuar con la prestación, previa verificación de que continúa vigente la necesidad y se cuenta con disponibilidad presupuestaria. Debiendo modificarse la vigencia del contrato con los precios originalmente pactados. Cualquier pacto en contrario a lo dispuesto en esta cláusula se considerará nulo.

VIGÉSIMA TERCERA. DE LA AUSENCIA DE RELACIÓN LABORAL, CIVIL, PENAL, MERCANTIL O DE CUALQUIER INDOLE CON PERSONAS O EMPLEADOS QUE CONTRATE EL PRESTADOR DEL SERVICIO PARA CUMPLIMIENTO DEL PRESENTE CONTRATO. EL "PRESTADOR DEL SERVICIO" Queda expresamente convenido por **"LAS PARTES"** que el personal que utilice el **"PRESTADOR DEL SERVICIO"** para el ejercicio de sus actividades, dependerá única y exclusivamente de éste, quedando a cargo de él mismo todas las responsabilidades u obligaciones derivadas de dichas relaciones jurídico laborales, incluso las procesales; por lo que libera desde este momento al **"PODER EJECUTIVO"** de las mismas.

El **"PRESTADOR DEL SERVICIO"** se compromete a dejar a salvo al **"PODER EJECUTIVO"** de cualquier controversia, juicio o conciliación que se derivará durante la vigencia del presente contrato.

El **"PRESTADOR DEL SERVICIO"** reconoce que, por tratarse de un contrato de servicio, no le son aplicables las leyes laborales y se hará responsable de todas las obligaciones fiscales que se deriven bajo este régimen y que el **"PODER EJECUTIVO"** no reconoce ninguna otra responsabilidad que el pago de los servicios objeto del presente contrato.

VIGÉSIMA CUARTA. DE LA CONFIDENCIALIDAD. "LAS PARTES" convienen que toda la información que se genera entre ellas, materia de este contrato, que contenga datos personales o cualquier otra información relacionada con las especificaciones técnicas de los bienes, tendrá para "LAS PARTES" el carácter de reservado, salvo aquella que deba de ser difundida de acuerdo a la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados y a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Morelos, por lo que dicha información solo podrá ser utilizada para el efecto de las obligaciones contenidas en el presente contrato.

VIGÉSIMA QUINTA. DE LA CESIÓN DE DERECHOS Y OBLIGACIONES. Ninguna de "LAS PARTES" podrá ceder, transferir o subcontratar parcial o totalmente los derechos y obligaciones derivadas del presente contrato a personas físicas o morales distintas de ellas excepcionalmente, cuando existan causas o riesgos debidamente justificados, que pongan en peligro las operaciones de un programa prioritario o puedan ocasionar consecuencias graves, con la autorización previa de la Secretaría de Administración, de la Secretaría de la Contraloría y la Secretaría de Hacienda del Gobierno del Estado, podrán en conjunto autorizar la subcontratación o cesión correspondiente, modificando el contrato con los requisitos establecidos por la Ley y estableciendo nuevas garantías.

Salvo que exista impedimento, los derechos de autor u otros derechos exclusivos que se derive de los servicios de consultorías, asesoría, estudios e investigaciones contratados, invariablemente se constituirán a favor del "PODER EJECUTIVO".

VIGÉSIMA SEXTA.- DEL CONFLICTO DE INTERÉS.- El "PRESTADOR DEL SERVICIO", manifiesta bajo protesta de decir verdad que no tiene ningún nexo familiar, ni contacto cercano con algún servidor público activo, que lo relacione con algún manejo de recurso para proveer, bienes y/o servicios que requieran las Dependencias y Entidades del Gobierno del Estado de Morelos, ni desempeño empleo, cargo o comisión en el servicio público, así mismo manifiesta no encontrarse en ningún supuesto del artículo 79 de la Ley sobre Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del Poder Ejecutivo del Estado Libre y Soberano de Morelos.

VIGÉSIMA SÉPTIMA. DE LA VIGENCIA. El presente contrato estará vigente a partir del día 29 de noviembre del 2019, y concluirá a más tardar el día 31 de diciembre del 2019, con la entrega total de los servicios de conformidad a lo señalado en la cláusula primera del presente contrato y a entera satisfacción del ADMINISTRADOR DEL CONTRATO, sin que esto implique exceder dicho plazo.

VIGÉSIMA OCTAVA. DE LA NORMATIVIDAD. "LAS PARTES" se obligan a sujetarse estrictamente para la ejecución del presente contrato, a todas y cada una de las cláusulas que lo integran, así como lo dispuesto en la Ley de Presupuesto, Contabilidad y Gasto Público del Estado de Morelos, y a lo previsto en el Presupuesto de Egresos del Gobierno del Estado de Morelos, para el ejercicio fiscal del 1º de Enero al 31 de Diciembre del 2019.


VIGÉSIMA NOVENA. DE LA SUPLETORIEDAD. Todo lo señalado en el presente contrato, se encuentra sujeto a lo solicitado en el procedimiento de Adjudicación Directa, referente al servicio de capacitación a microempresas dentro de los programas: "Distintivo de calidad y servicio turístico del Estado de Morelos 2019 (Anfitrión)" y "Programa de formación empresarial y asistencia técnica turística 2019", a la Ley de Procedimiento Administrativo para el Estado de Morelos, el Código Civil para el Estado Libre y Soberano de Morelos y el Código Procesal Civil para el Estado Libre y Soberano de Morelos, y demás normas y disposiciones administrativas que se encuentran vigentes en materia de adquisiciones.

TRIGÉSIMA. DE LA JURISDICCIÓN. En caso de controversia suscitada con motivo de la interpretación y cumplimiento de las estipulaciones contenidas en este contrato, "LAS PARTES" se someten a la jurisdicción de los Tribunales Competentes del Primer Distrito Judicial en el Estado de Morelos, con residencia en la Ciudad de Cuernavaca, Morelos; renunciando el "PRESTADOR DEL SERVICIO" en forma expresa al fuero que pudiese corresponderle en razón de su domicilio presente o futuro.


Leído que fue el presente instrumento enteradas "LAS PARTES" de su valor, fuerza legal, validez, contenido y alcance legal del presente instrumento jurídico, lo ratifican y firman por triplicado en la Ciudad de Cuernavaca, Morelos, a los 28 días del mes de noviembre del 2019, de conformidad con el artículo 62 de la Ley.

**POR EL "PODER EJECUTIVO"
AUTORIZO**

POR EL "PRESTADOR DEL SERVICIO"



**LIC. MARGARITA GONZÁLEZ SARAVIA
CALDERÓN,
SECRETARIA DE TURISMO Y CULTURA.**


ADMINISTRADOR UNICO


**LIC. ABDIEL AMIROV GUERRERO ROJAS.
DIRECTOR GENERAL DE COMPETITIVIDAD Y
SERVICIOS TURISTICOS DE LA SECRETARÍA
DE TURISMO Y CULTURA
Y ADMINISTRADOR DEL CONTRATO.**


**M. EN A. MARÍA CRISTINA HERNÁNDEZ DÍAZ.
TITULAR DE LA UNIDAD DE ENLACE
FINANCIERO Y ADMINISTRATIVO DE LA
SECRETARÍA DE TURISMO Y CULTURA.**

CONVOCANTE


**C. EFRÉN HERNÁNDEZ MONDRAGÓN.
DIRECTOR GENERAL DE PROCESOS PARA
LA ADJUDICACIÓN DE CONTRATOS DE LA
SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN.**

LA PRESENTE HOJA DE FIRMAS CORRESPONDE AL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS RÉFERENTE AL SERVICIO DE CAPACITACIÓN A MICROEMPRESAS DENTRO DE LOS PROGRAMAS: "DISTINTIVO DE CALIDAD Y SERVICIO TURÍSTICO DEL ESTADO DE MORELOS 2019 (ANFITRIÓN)" Y "PROGRAMA DE FORMACIÓN EMPRESARIAL Y ASISTENCIA TÉCNICA TURÍSTICA 2019", QUE CELEBRA EL PODER EJECUTIVO DEL ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE MORELOS, Y LA PERSONA MORAL DENOMINADA CENTRO DE CALIDAD TURÍSTICA S.C., POR LA CANTIDAD DE \$909,672.00 (NOVECIENTOS NUEVE MIL SEISCIENTOS SETENTA Y DOS PESOS 00/100 M.N.), DE FECHA 28 DE NOVIEMBRE DEL 2019, CONSTANTE DE 24 FOJAS ÚTILES.