



Se manifiesta que el  
archivo publicado es  
la mejor versión  
disponible con la  
que cuenta el  
Instituto Mexicano  
del Seguro Social.



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN  
UNIDAD DE ADQUISICIONES E INFRAESTRUCTURA  
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y  
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS  
COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS

CONVENIO  
MODIFICATORIO  
N° 1 (UNO)  
AL CONTRATO  
POM0011

CONVENIO MODIFICATORIO **NÚMERO 1 (UNO)** AL CONTRATO ABIERTO **NÚMERO POM0011** PARA LA PRESTACIÓN DE LOS "SERVICIOS DE CENTROS DE CONTACTO" IMSS (CCIMSS) PARA EL PERIODO DE 01 DE ENERO AL 30 DE JUNIO DE 2020, QUE CELEBRAN POR UNA PARTE EL **INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL**, QUE EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ "**EL INSTITUTO**", REPRESENTADO EN ESTE ACTO POR EL **C. ALBERTO FLAVIO BALDERAS HERNÁNDEZ**, EN SU CARÁCTER DE APODERADO LEGAL, Y POR LA OTRA PARTE, LA EMPRESA DENOMINADA **INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V.**, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ "**EL PROVEEDOR**", REPRESENTADA POR EL **C. ALEJANDRO CANASI LOZANO**, EN SU CARÁCTER DE REPRESENTANTE LEGAL Y A QUIENES DE MANERA CONJUNTA SE LES DENOMINARÁ "**LAS PARTES**", AL TENOR DE LOS ANTECEDENTES, DECLARACIONES Y CLÁUSULAS SIGUIENTES:

### ANTECEDENTES

I.- Con fecha 08 de enero de 2020, "**LAS PARTES**" suscribieron el contrato primigenio, derivado del procedimiento de Adjudicación Directa Nacional número **AA-050GYR019-E381-2019**, con una vigencia a partir de su formalización y hasta el 30 de junio de 2020, por la cantidad mínima de **\$39,000,000.00 (TREINTA Y NUEVE MILLONES DE PESOS 00/100 M.N.)** incluido el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.), y por la cantidad máxima de **\$97,500,000.00 (NOVENTA Y SIETE MILLONES QUINIENTOS MIL PESOS 00/100 M.N.)** incluido el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.).

II.- En la Cláusula **VIGÉSIMA.- MODIFICACIONES** del contrato primigenio, "**LAS PARTES**" acordaron que el instrumento jurídico podría ser modificado durante la vigencia del mismo, de conformidad con los artículos 52 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 91 de su Reglamento.

III.- En los **Anexos 1 (uno) y 2 (dos)** del contrato primigenio, "**LAS PARTES**" convinieron las características técnicas y alcances de la prestación del servicio, así como el monto a ejercer durante la vigencia del citado instrumento jurídico.

### DECLARACIONES

I.- "**EL INSTITUTO**" declara, a través de su Apoderado Legal, que:

I.1.- Para cubrir las erogaciones que se deriven del presente convenio, cuenta con los recursos disponibles suficientes, no comprometidos, en la cuenta número 42061506 de conformidad con el Dictamen de Disponibilidad Presupuestal Previo con número de folio 0000120059-2020,

DIVISIÓN DE CONTRATOS  
NIVEL CENTRAL

Página 1 de 4

"Este Instrumento Jurídico fue elaborado de conformidad con los documentos correspondientes que se señalan.



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN  
UNIDAD DE ADQUISICIONES E INFRAESTRUCTURA  
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y  
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS  
COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS

CONVENIO  
MODIFICATORIO  
N° 1 (UNO)  
AL CONTRATO  
P0M0011

emitido por la Titular de la División de Control y Seguimiento al Gasto de Operación de fecha 01 de mayo de 2020, mismo que se agrega al **Anexo 1 (uno)** del presente instrumento jurídico.

**I.2.-** Con oficio número 09 52 76 61 5300/202000215 de fecha 13 de abril de 2020, el Titular de la Coordinación de Sistemas de Infraestructura Tecnológica Institucional, adscrita a la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico, de **“EL INSTITUTO”** solicitó a **“EL PROVEEDOR”** su anuencia para ampliar la vigencia y plazo del servicio hasta el 31 de julio de 2020, e incrementar el 20% del monto máximo del contrato primigenio, documento que se agrega al **Anexo 1 (uno)** del presente instrumento jurídico.

**I.3.-** Mediante oficio número 09 52 76 61 5300/202000375 de fecha 12 de junio de 2020, recibido el 15 del mismo mes y año, el Titular de la Coordinación de Sistemas de Infraestructura Tecnológica Institucional adscrito a la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico, solicitó al Titular de la Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios la elaboración del presente convenio, anexando la justificación y soporte documental correspondiente, mismos que se agregan al **Anexo 1 (uno)** del presente instrumento jurídico.

**I.4.-** En atención a la petición formulada por el Titular de la Coordinación de Sistemas de Infraestructura Tecnológica Institucional adscrito a la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico, en su calidad de administrador del contrato primigenio, se elabora el presente convenio modificatorio en apego a lo dispuesto en los artículos 52 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 91 de su Reglamento.

**II.- “EL PROVEEDOR”** declara, a través de su Representante Legal, que:

**II.1.-** Con escrito de fecha 13 de abril de 2020, manifestó su anuencia para la suscripción del presente convenio modificatorio, aceptando la modificación conforme a lo señalado en el oficio 09 52 76 61 5300/202000215 documento que se agrega al **Anexo 1 (uno)** del presente instrumento jurídico.

**II.2.-** Está en condiciones de continuar proporcionado a **“EL INSTITUTO”** los servicios en los términos pactados en el contrato primigenio, sin modificar las características técnicas de los servicios acordados.

**III.- “LAS PARTES”** declaran, por conducto de su Apoderado Legal y Representante Legal, respectivamente, que:

**III.1.-** Las facultades que les fueron otorgadas no les han sido modificadas, restringidas, ni revocadas de forma alguna, para los efectos que se deriven del presente instrumento legal.

DIVISIÓN DE CONTRATOS  
NIVEL CENTRAL

Página 2 de 4

\*Este Instrumento Jurídico fue elaborado de conformidad con los documentos correspondientes que se señalan.



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN  
UNIDAD DE ADQUISICIONES E INFRAESTRUCTURA  
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y  
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS  
COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS

CONVENIO  
MODIFICATORIO  
N° 1 (UNO)  
AL CONTRATO  
P0M0011

III.2.- Están de acuerdo en celebrar el presente convenio modificatorio con fundamento en lo dispuesto en los artículos 52 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 91 de su Reglamento, por lo que se otorgan las siguientes:

### CLÁUSULAS

**PRIMERA.- “LAS PARTES”**, convienen en incrementar en un 20% (veinte por ciento), los montos del contrato, modificando para tal efecto la Cláusula Segunda “Importe del Contrato”, Cláusula Cuarta segundo párrafo (plazo) y Cláusula Quinta “Vigencia” del contrato primigenio, para quedar redactadas de la siguiente manera:

**SEGUNDA.- IMPORTE DEL CONTRATO.-** El importe del presente contrato es por la cantidad mínima de **\$46,800,000.00 (CUARENTA Y SEIS MILLONES OCHOCIENTOS MIL PESOS 00/100 M.N.)** incluido el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.), y por la cantidad máxima de **\$117,000,000.00 (CIENTO DIECISIETE MILLONES DE PESOS 00/100 M.N.)**, incluido el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.), de conformidad con los precios unitarios que se indican en el **Anexo 2 (dos)** del presente contrato.

**CUARTA.- PLAZO, LUGAR Y CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

...

**PLAZO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.-** La prestación del servicio iniciará el 01 de enero y hasta el 31 de julio de 2020.

...

**QUINTA.- VIGENCIA.- “LAS PARTES”** convienen en que la vigencia del presente contrato será a partir de su formalización y hasta el 31 de julio de 2020.

**SEGUNDA.- GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CONVENIO.- “EL PROVEEDOR”** se obliga a entregar, a más tardar dentro del plazo de 10 (diez) días naturales, contados a partir de la firma de este instrumento jurídico, la modificación o el endoso a la garantía de cumplimiento del contrato que se modifica o en su caso, una garantía adicional por un monto equivalente al 10% (diez por ciento) sobre la cantidad que se incrementa.

**TERCERA.- “LAS PARTES”** convienen expresamente que salvo lo previsto en el presente convenio, no se modifica, altera o nova en forma alguna lo estipulado en el contrato primigenio.



**INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN  
UNIDAD DE ADQUISICIONES E INFRAESTRUCTURA  
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y  
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS  
COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS**

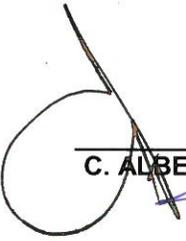
**CONVENIO  
MODIFICATORIO  
N° 1 (UNO)  
AL CONTRATO  
P0M0011**

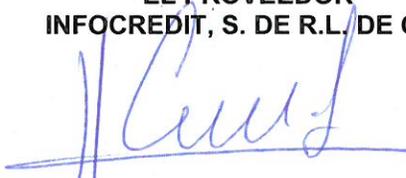
**CUARTA.- JURISDICCIÓN.-** Para la interpretación y el cumplimiento de este convenio modificatorio, así como todo aquello que no esté expresamente estipulado en el mismo, **"LAS PARTES"** se someten a la jurisdicción de los Tribunales Federales competentes de la Ciudad de México, renunciando a cualquier otro fuero presente o futuro que por razón de su domicilio les pudiera corresponder.

Enteradas **"LAS PARTES"** del contenido y alcance de todas y cada una de las cláusulas de este instrumento jurídico, lo ratifican y firman en la Ciudad de México, el **30 de junio de 2020**, por quintuplicado, quedando un ejemplar en poder de **"EL PROVEEDOR"** y los restantes en poder de **"EL INSTITUTO"**.

**"EL INSTITUTO"**  
**INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL**

**"EL PROVEEDOR"**  
**INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V.**

  
\_\_\_\_\_  
**C. ALBERTO FLAVIO BALDERAS HERNÁNDEZ**  
Apoderado Legal

  
\_\_\_\_\_  
**C. ALEJANDRO CANASI LOZANO**  
Representante Legal

**ADMINISTRADOR DEL CONTRATO**

  
\_\_\_\_\_  
**C. EDUARDO OROPEZA ORTIZ**  
Titular de la Coordinación de Sistemas de  
Infraestructura Tecnológica Institucional

  
BEN/CPRD/JMHN/JAIS



**INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN  
UNIDAD DE ADQUISICIONES E INFRAESTRUCTURA  
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y  
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS  
COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS**

**CONVENIO  
MODIFICATORIO  
N° 1 (UNO)  
AL CONTRATO  
POM0011**

**ANEXO 1**

**“REQUERIMIENTO Y SUSTENTO DEL CONVENIO”**

**ANEXOS  
DIVISION DE CONTRATOS**

**EL PRESENTE ANEXO CONSTA DE 10 HOJAS INCLUYENDO ESTA CARÁTULA**

**SIN TEXTO**



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
 DIRECCION DE FINANZAS  
 UNIDAD DE OPERACIÓN FINANCIERA  
 COORDINACIÓN DE PRESUPUESTO E INFORMACIÓN PROGRAMÁTICA  
 DICTAMEN DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL PREVIO

FOLIO: 0000120059-2020

Dictamen de Inversión  
 Dictamen de Gasto

Dependencia Solicitante: 09 Distrito Federal Nivel Central  
099001 Oficinas Centrales  
580000 Coord de Servi Administra

Concepto: OFICIO No. 446 RECIBIDO EL 16/ABR/2020 AMPLIACIÓN 20% AL CONTRATO P0M0011 CORRESPONDIENTE A LA CONTRATACIÓN DEL "SERVICIO DE CENTROS DE CONTACTO" IMSS (CCIMSS).

Fecha Elaboración: 01/05/2020

Total Comprometido (en pesos): \$ 19,500,000.00  
 Cuenta: 42061506 SERV. INT. TEC DE INFO. Y COM.

Unidad de Información: 099001

Centro de Costos: 500000

COMPROMETIDO MENSUAL (en pesos de 2000)											
ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
0.0	0.0	0.0	0.0	19,500.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
DISPONIBLE (en pesos de 2000)											
0.0	0.0	0.0	0.0	66,225.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

El presente documento de existencia de respaldo presupuestario se emite en términos de lo señalado en numeral 7.2.10 de la Norma Presupuestaria del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), y de lo establecido en el artículo 8°, 144 y 148 del Reglamento Interior del IMSS, responsabilidad del área solicitante el destino y aplicación de los recursos. También se informa que este documento únicamente tendrá validez para el ejercicio fiscal en curso, y que con base en la revisión que se efectuó en el Sistema Financiero PREI-Millennium, en el Módulo de Control de Compromisos, en la combinación unidad de información y centro de costos, los montos señalados quedan comprometidos para dar inicio a las gestiones de adquisición de bienes y servicios con base al marco normativo vigente.

ATENTAMENTE  
  
 Lic. Jessica Miranda Vega  
 Titular de la División de Control y Seguimiento al Gasto de Operación

DIA	MES	AÑO

DICTAMINADO DEFINITIVO

DICTAMEN DEFINITIVO

CONTRATO No. \_\_\_\_\_

IMPORTE DEFINITIVO (EN PESOS): \$ \_\_\_\_\_



Clave: 6170-009-001

ANEXOS  
 DIVISION DE CONTRATOS

**SIN TEXTO**



CU1

Oficio N° 09 52 76 61 5300/202000375

Ciudad de México, 12 de junio de 2020

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN  
UNIDAD DE ADQUISICIONES

15 JUN 2020  
RECEBIDO  
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

Lic. Rubén González Herrera  
Coordinador de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios  
Presente

Me refiero al contrato número **POM0011**, celebrado entre el Instituto Mexicano del Seguro Social y la Empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., para la prestación de los **"Servicios de Centros de Contacto"**.

Sobre el particular y con objeto de mantener la continuidad de operativa de los Servicios de Centros de Contacto, solicito a usted con fundamento en el artículo 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículos 52 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, 91 de su Reglamento, así como la Cláusula Vigésima "Modificaciones" del contrato que nos ocupa, gire sus apreciables instrucciones a efecto de que se realicen los trámites necesarios para llevar a cabo la elaboración de un Convenio Modificadorio, con objeto de incrementar el importe mínimo en \$7,800,000.00 (siete millones ochocientos mil pesos 00/100 M.N.) incluido el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.) y el importe máximo en \$19,500,000.00 (diecinueve millones quinientos mil pesos 00/100 M.N.) incluido el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.), correspondientes al 20% de los montos mínimo y máximo de dicho contrato, así como ampliar la vigencia del contrato y el plazo para la prestación del servicio al 31 de julio de 2020.

Por lo anterior y con objeto de aportar los elementos necesarios que permitan sustentar dicha ampliación, me permito enviar a usted la siguiente documentación:

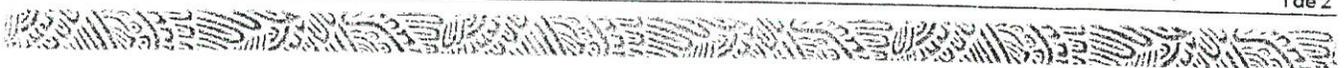
- Copia simple del oficio No. 09 52 76 61 5300/2020000215, de fecha 13 de abril del año en curso, a través del cual se solicitó al Representante Legal de la Empresa Infocredit, S. de R.L. C.V., su aceptación para la celebración del convenio modificadorio.
- Copia simple del comunicado de fecha 13 de abril del año en curso, suscrito por el Representante Legal de la Empresa Infocredit, S. de R.L. C.V., a través del cual manifiesta su aceptación para llevar a cabo la celebración del Convenio Modificadorio en los términos solicitados.
- Copia simple del Dictamen de Disponibilidad Presupuestal Folio No. 0000120059-2020 por un importe de \$19,500,000.00 (diecinueve millones quinientos mil pesos 00/100 M.N.).
- Original del Formato de justificación que ampara la ampliación.

0011002

ANEXOS

2020 JUN 15 AM 10:37

Handwritten signatures and initials in blue ink.





Oficio N° 09 52 76 61 5300/202000375

Ciudad de México, a 12 de junio de 2020

Atentamente,

**Ing. Eduardo Oropeza Ortiz**  
Coordinador de Sistemas de Infraestructura  
Tecnológica Institucional adscrito a la DIDT

Anexos: Los que se indican.

- **Lic. Leonardo Alvarado Velázquez.**- Coordinador de Servicios Administrativos. (\*)
- **Dr. Alberto Flavio Balderas Hernández.**- Coordinador Técnico de Adquisición de Bienes de Inversión y Activos. (\*)
- **Ing. Hugo Olvera Ortega.**- Coordinador Técnico de Redes y Telecomunicaciones. (\*)
- **Ing. José Carlos Aragón Herrera.**- Encargado del Despacho de la División de Telecomunicaciones. (\*)
- **Ing. Vicente Callejas Serrano.**- Jefe de la División de Contratación de Activos y Logística. (\*)

(\*) Las copias se envían electrónicamente mediante el SICGC

EOO/rvm

001 PPS

001

001





**JUSTIFICACIÓN EN LA QUE SE SUSTENTA LA CELEBRACIÓN DEL CONVENIO MODIFICATORIO No. 1 (UNO) AL CONTRATO ABIERTO No. POM0011, NECESARIO PARA LA CONTINUIDAD DE LA PRESTACIÓN DE LOS "SERVICIOS DE CENTROS DE CONTACTO" IMSS.**

**NOMBRE DEL PROYECTO**

Servicios de Centros de Contacto.

**ÁREA SOLICITANTE**

División de Telecomunicaciones, de la Coordinación Técnica de Redes y Telecomunicaciones dependiente de la Coordinación de Sistemas de Infraestructura Tecnológica Institucional, de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico.

**FECHA DE ELABORACIÓN**

12 de junio de 2020.

**I.- ANTECEDENTES**

I.1.- Con fecha 20 de diciembre de 2019, en la Sesión Extraordinaria número 14/2019, mediante Acuerdo **AC-36/SE-14/2019** el Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios (CAAS), dictaminó procedente el supuesto de excepción al procedimiento de Licitación Pública para llevar a cabo la contratación de los Servicios de Centros de Contacto IMSS (CCIMSS), para cubrir las necesidades el Instituto durante el periodo que va del 01 de enero al 30 de junio de 2020.

I.2.- Con fecha 24 de diciembre de 2019, la Coordinación Técnica de Adquisición de bienes de Inversión y Activos, a través de la División de Contratación de Activos y Logística, mediante acta de adjudicación, notificó a El Proveedor la adjudicación del procedimiento de Adjudicación Directa Nacional número **AA-050GYR019-E381-2019**, con fundamento en lo dispuesto en los artículos 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 26 fracción III, 28 fracción I, 40, 41 fracción III y 47 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, los relativos de su Reglamento y demás disposiciones aplicables en la materia.

I.3.- Con fecha 08 de enero de 2020, se formalizó el contrato abierto número **POM0011** con la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., con un plazo del 01 de enero al 30 de junio de 2020 y una vigencia a partir de su formalización y hasta el 30 de junio de 2020, con un presupuesto mínimo de \$39,000,000.00 (treinta y nueve millones de pesos 00/100 M.N.) incluido el Impuesto al Valor Agregado y un presupuesto máximo por la cantidad de \$97,500,000.00 (noventa y siete millones quinientos mil pesos 00/100 M.N.) incluido el Impuesto al Valor Agregado.

**II.- ALCANCE TÉCNICO DEL CONTRATO**

Los Servicios de Centros de Contacto son un componente de suma relevancia para el Instituto, debido a que contribuye a la disposición de un canal unificado de comunicación y de moderna atención, mediante la homologación de la información a lo largo de la operación y la puesta en marcha de modelos de atención no presenciales que fortalecen y complementan los canales de servicio existentes, priorizando la experiencia de uso en telefonía, chat, correo electrónico y redes sociales, lo cual permite ofrecer a derechohabientes, patrones y público en general servicios, trámites y acceso a la información de forma sencilla, ordenada y oportuna, de manera electrónica no presencial.

ANEXOS  
DIVISION DE CONTRATOS



GOBIERNO DE  
MÉXICO



2020  
AÑO DE  
LEONORA VICARIO  
SOL CUARENTA MADRE DE LA PATRIA

DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y  
DESARROLLO TECNOLÓGICO  
Coordinación de Sistemas de  
Infraestructura  
Tecnológica Institucional

**JUSTIFICACIÓN EN LA QUE SE SUSTENTA LA CELEBRACIÓN DEL CONVENIO MODIFICATORIO No. 1 (UNO) AL CONTRATO ABIERTO No. POM0011, NECESARIO PARA LA CONTINUIDAD DE LA PRESTACIÓN DE LOS "SERVICIOS DE CENTROS DE CONTACTO" IMSS.**

Es importante señalar, que los servicios a convenir permitirán dar continuidad a los servicios de Centros de Contacto, que de manera general incluye el suministro de la infraestructura de atención a derechohabientes, contribuyentes y público en general, así como la instalación, configuración de la solución, el soporte técnico y toda la infraestructura de hardware y software necesaria para que el proveedor proporcione los servicios solicitados.

Los Servicios de Centros de Contacto permiten la continuidad en la interacción electrónica de manera efectiva, cordial, con calidad y calidez a los usuarios que soliciten el servicio de orientación, información, trámites, agendamiento, así como quejas y denuncias respecto de los servicios que presta el Instituto.

Asimismo, la contratación de los "Servicios de Centros de Contacto", se trata de la prestación de servicios administrados en donde el Instituto no tendría que contratar de manera adicional los servicios de mantenimiento, soporte y operación de la infraestructura involucrada para la prestación de éste, por lo que resulta una alternativa viable técnicamente, operativamente y económicamente.

El Instituto requiere como proveedor a una empresa con experiencia en el manejo y administración de Servicios de Centros de Contacto que:

- Brinde atención a derechohabientes, contribuyentes y público en general, en relación con prestaciones, trámites y servicios otorgados por el Instituto Mexicano del Seguro Social "IMSS".
- Gestione campañas para acercar los servicios del Instituto al ciudadano y sea capaz de incorporarse a la iniciativa denominada Transformación Digital IMSS, misma que considera la inclusión de un esquema de servicio multicanal con una experiencia homologada en la atención.
- Proporcione continuidad a las actividades que se realizan actualmente en materia de servicios de centros de contacto acorde con los requerimientos establecidos en el presente Anexo Técnico y sus Apéndices.
- Proponga acciones de mejora permanente de los servicios a proporcionar.
- Brinde los servicios en los diferentes canales de atención que se han habilitado (llamadas de telefonía, correo electrónico, chat, mensajería y redes sociales, entre otros).

**Objetivos Particulares**

- Recibir los servicios de un Centro de Contacto basado en las mejores prácticas de la industria, que incluya acceso por múltiples Canales de Servicio y/o Medio de Captación, los cuales pueden ser entre otros: Telefónicos (Inbound, Outbound o Blending), Mensajes de Texto, Mensajes SMS, Correo Electrónico, Chat, Redes Sociales, Aplicativos Móviles, Agentes Virtuales, ChatBot.
- Al Interior del Instituto, implementar, administrar y habilitar campañas para orientar y canalizar al derechohabiente, asegurado, sujeto obligado o ciudadano en general según



**JUSTIFICACIÓN EN LA QUE SE SUSTENTA LA CELEBRACIÓN DEL CONVENIO MODIFICATORIO No. 1 (UNO) AL CONTRATO ABIERTO No. POM0011, NECESARIO PARA LA CONTINUIDAD DE LA PRESTACIÓN DE LOS "SERVICIOS DE CENTROS DE CONTACTO" IMSS.**

corresponda, para realizar los diferentes trámites y servicios que proporciona el Instituto a través de los medios destinados para ello.

- Al exterior del Instituto, proporcionar un punto de contacto donde se otorgue información veraz y oportuna para acceder a los trámites y servicios Institucionales con calidad y buen trato a través de Canales de Servicio y/o Medio de Captación.

Los servicios que el Instituto requiere son: el diseño, planeación, habilitación, implementación, administración y operación integral de un Centro de Contacto, cumpliendo al menos los siguientes puntos:

- Operación regida por Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA's).
- Interacción tecnológica de comunicaciones (voz y datos) con los sistemas informáticos, bases de datos y aplicativos, que el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) considere necesarios para brindar los servicios y que se especificarán en cada uno de los apéndices que integran el presente documento.
- Servicios relacionados con el procesamiento electrónico de datos, mismos que permitan efectuar reportes y estadísticas, que indiquen el desempeño actual e histórico de los servicios brindados al usuario y al Instituto, que permitan la toma de decisiones orientadas a optimizar los recursos de los CCIMSS y que se especificarán en cada uno de los apéndices que integran el presente documento.
- Canales de atención especializados a través de segmentos de usuarios y medio de contacto.
- Monitorear y supervisar los servicios prestados, de acuerdo a métricas e indicadores de la industria, así como aquellos previamente establecidos por el Instituto Mexicano del Seguro Social, dicha supervisión podrá ser de forma presencial y/o remota, de acuerdo a los lineamientos expresados en este documento y los Apéndices.
- Interactuar entre los diversos tipos de Posición de Agente que conforman los CCIMSS independientemente de su ubicación geográfica, para atender y resolver adecuadamente las solicitudes de servicio realizadas por los usuarios de los Centros de Contactos.
- Operación de los Centros de Contactos IMSS (CCIMSS) con la utilización de diferentes medios de captación (Teléfonicos Inbound, Outbound o Blending, Mensajes de Texto, Mensajes SMS, Correo Electrónico, Chat, Redes Sociales, Aplicativos Móviles, Agentes Virtuales, ChatBot, entre otros) y plataformas operativas en ambientes multi skill de atención por parte de los agentes destinados a la atención del derechohabiente, contribuyentes y público en general, en relación con prestaciones, trámites y servicios otorgados por el Instituto Mexicano del Seguro Social IMSS.
- Atención de diferentes campañas que integrarán a los Centros de Contactos (CCIMSS) del Instituto a través de un grupo definido de agentes destinados a este fin.
- Atención de diferentes campañas que integrarán a los Centros de Contactos del Instituto a través de IVR (Interactive Voice Response o Respuesta de voz interactiva).

ANEXOS  
DIVISION DE CONTRATOS



GOBIERNO DE  
MÉXICO



2020  
AÑO DE  
LEONORA VICARIO  
HEROÍNA MARIÑERA DE LA PATRIA

DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y  
DESARROLLO TECNOLÓGICO  
Coordinación de Sistemas de  
Infraestructura  
Tecnológica Institucional

**JUSTIFICACIÓN EN LA QUE SE SUSTENTA LA CELEBRACIÓN DEL CONVENIO MODIFICATORIO No. 1 (UNO) AL CONTRATO ABIERTO No. P0M0011, NECESARIO PARA LA CONTINUIDAD DE LA PRESTACIÓN DE LOS "SERVICIOS DE CENTROS DE CONTACTO" IMSS.**

- Seguimiento y notificación de solicitudes de prestación de servicio e incidencias operativas hasta su solución, acorde con lo establecido en el presente documento.
- Los servicios que se deberán prestar al Instituto, aplicarán a todas las campañas que forman el CCIMSS, las características específicas de cada campaña, se enuncian en los Apéndices correspondientes.
- Los productos de los servicios de desarrollo que deriven de la implementación de los Servicios de Centros de Contacto descrito en el presente Anexo Técnico, Términos y Condiciones y sus Apéndices, deben ser desarrollos en esquemas web services o similar, garantizando su reutilización por el Instituto.
- Todos los productos de los servicios de desarrollo que deriven de la implementación de los Servicios de Centros de Contacto descrito en el presente Anexo Técnico, Términos y Condiciones y sus Apéndices, quedarán con titularidad de derechos a favor del Instituto.

**Los Servicios de Centros de Contacto incluyen:**

Habilitación de Infraestructura Tecnológica, incluyendo las herramientas electrónicas y componentes tecnológicos para brindar el servicio de atención a usuarios a través de canales no presenciales, tales como sistemas de telecomunicaciones, seguridad informática perimetral, servidores de cómputo y de base de datos de forma integral, así como la base de conocimiento que se compondrá con la información que el Instituto entregue al proveedor, además de la que se genere durante la prestación del servicio, así como sistemas de reporte, respaldos, y de monitoreo de niveles de servicios.

Habilitación y capacitación de los agentes humanos involucrados en la atención de los servicios que preste el Centro de Contacto, tales como servicios telefónicos, chat, correo, redes sociales, así como SMS, mensajes automáticos de voz y aquellos servicios de interacciones electrónicas.

Sistema de monitoreo de interacciones y niveles de servicio, permitirá verificar en tiempo real la atención que los agentes estén brindando por los diversos canales de servicio, así como el almacenamiento en medios electrónicos de las interacciones generadas para su posterior consulta y validación de la calidad y niveles del servicio otorgado, las cuales serán accesibles mediante claves de acceso personalizadas para su utilización a través de esquemas de seguridad.

Agentes humanos e infraestructura para atención de servicios, considerando que los agentes humanos y la infraestructura serán provistos por el proveedor para la atención de los servicios al usuario.

Infraestructura provista por el proveedor para ser operada por personal institucional como puestos de servicio, considerando que la infraestructura será provista por el proveedor y operada por personal provisto por el Instituto adscrito a cada área requirente según corresponda en cada campaña, para la atención de los servicios al usuario.



**JUSTIFICACIÓN EN LA QUE SE SUSTENTA LA CELEBRACIÓN DEL CONVENIO MODIFICATORIO No. 1 (UNO) AL CONTRATO ABIERTO No. POM0011, NECESARIO PARA LA CONTINUIDAD DE LA PRESTACIÓN DE LOS "SERVICIOS DE CENTROS DE CONTACTO" IMSS.**

Conectividad, que incluye los enlaces de comunicaciones entre las instalaciones del proveedor y del Instituto para transferir las interacciones (telefonía, chat, correo electrónico, redes sociales, así como SMS, mensajes automáticos de voz y aquellos servicios de interacciones electrónicas).

Así como todos los demás recursos humanos, tecnológicos, financieros, materiales que se requieran para la prestación del servicio.

Lo anterior, con apego a las especificaciones descritas en los documentos Anexo Técnico y Términos y Condiciones, para la prestación de los Servicios de Centros de Contacto que se utilizarán en el procedimiento de contratación correspondiente, en los cuales se describen las principales características y los niveles de servicio requeridos.

Con los Servicios de Centros de Contacto, el Instituto estará brindando continuidad a los canales de atención no presencial a los usuarios de las siguientes campañas:

**a) Campañas en operación:**

1. **Derechohabiente:** Orientación a derechohabientes, pensionados y público en general sobre trámites y servicios, así como prestaciones médicas, económicas y sociales.
2. **Contribuyente:** Orientación y asesoría técnica a patrones y sujetos obligados referente a los sistemas de recaudación, afiliación y cobranza. En los casos que se requiera un mayor conocimiento de los temas, la llamada se transfiere a los agentes propios (personal del Instituto), para su atención. Como parte de esta campaña, se atiende también el programa gubernamental denominado Crezcamos juntos: Servicio de orientación a patrones y autoempleados que desean incorporarse a la formalidad con los beneficios del Régimen de Incorporación a la Seguridad Social (RISS), la cual se integró a las campañas Derechohabiente y Contribuyente.
3. **Cita Médica:** Agendar citas médicas de medicina familiar y estomatología en la unidad de medicina familiar a la que está adscrito el derechohabiente y su núcleo familiar.
4. **Planificatel:** Orientación al público en general sobre temas de planificación familiar, derivados del convenio de colaboración con la Consejo Nacional de Población, dependiente de la Secretaría de Gobernación, actualmente bajo la denominación del programa ¿Cómo le hago?
5. **Denuncias ante el Órgano Interno de Control:** Recepción del público en general respecto a denuncias de actos de corrupción por parte del personal IMSS.
6. **Cobranza de la Dirección de Incorporación y Recaudación (DIR):** Gestionar cobros persuasivos además de brindar atención especializada a partir de las necesidades particulares de cada patrón a través de servicios tutelados que permitan fomentar y facilitar el cumplimiento de sus obligaciones en materia de seguridad social.
7. **Pensionados:** Proporcionar orientación referente al programa de comprobación de supervivencia, así como asesoría para los procesos de jubilación y pensión.

ANEXOS  
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y  
DESARROLLO TECNOLÓGICO



**JUSTIFICACIÓN EN LA QUE SE SUSTENTA LA CELEBRACIÓN DEL CONVENIO MODIFICATORIO No. 1 (UNO) AL CONTRATO ABIERTO No. POM0011, NECESARIO PARA LA CONTINUIDAD DE LA PRESTACIÓN DE LOS "SERVICIOS DE CENTROS DE CONTACTO" IMSS.**

8. **Centros Vacacionales y Unidad de Congresos:** Información y asesoría concerniente a los servicios que proporcionan los Centros Vacacionales y la Unidad de Congresos para atender las solicitudes de los usuarios que realizan el proceso de reservación de habitaciones o espacios.
9. **Código Infarto CMN Siglo XXI:** En el marco de la Estrategia "A todo Corazón", proporcionar una respuesta rápida y coordinada cuando se solicite atención médica ante la sospecha de un infarto Agudo de Miocardio, en el Centro Médico Nacional Siglo XXI.
10. **Código Infarto CMN La Raza:** En el marco de la Estrategia "A todo Corazón", proporcionar una respuesta rápida y coordinada cuando se solicite atención médica ante la sospecha de un infarto Agudo de Miocardio, en el Centro Médico Nacional La Raza.
11. **Velatorios:** Proporcionar orientación referente a los trámites a usuarios en el uso de los servicios en velatorios del IMSS.
12. **Bienestar Social:** Brinda información referente a las actividades culturales y deportivas ofrecidas por el IMSS.
13. **Modelo Preventivo de Enfermedades Crónicas:** Interacción personalizada con la población derechohabiente de acuerdo a sus riesgos y condiciones de salud registrados a través del uso de algún servicio médico del Instituto.
14. **Mesa de Servicios Tecnológicos:** Registro de incidencias en los servicios institucionales de tecnologías de información y comunicaciones con el fin de ser canalizados a las áreas correspondientes para su atención.

**b) Campañas en prueba piloto (periodo de prueba para conocer la respuesta de los Derechohabientes respecto a estos servicios, con funcionalidad básica limitada para su futura implementación integral):**

15. **Orientación Médica Telefónica (piloto):** Orientación médica a derechohabientes del IMSS referente a información de consultas recientes de servicios médicos institucionales.
16. **Trabajadoras del hogar (piloto):** Orientación e información referente a la afiliación de trabajadoras del hogar y patrones ante el IMSS.

**Campañas Emergentes:** Apoyo con canales de comunicación dirigidos a derechohabientes y usuarios en general, para la difusión de iniciativas Institucionales o programas que por situaciones fortuitas o de fuerza mayor sean necesarios. El Instituto podrá requerir de un canal de comunicación (telefonía, chat, correo electrónico, aplicaciones móviles, redes sociales, página web, SMS, mensajes automáticos de voz) que apoye en la oportuna comunicación de planes, estrategias y mensajes que el instituto diseñe para cada caso en específico.

**III.- RAZONES TÉCNICAS Y MOTIVACIÓN:**

El Instituto requiere de los "Servicios de Centros de Contacto" para continuar proporcionando a sus usuarios un punto de contacto donde se otorgue información oportuna, para acceder a los trámites y servicios Institucionales con calidad y eficiencia, a través de los Canales de Servicio o Medios de



**JUSTIFICACIÓN EN LA QUE SE SUSTENTA LA CELEBRACIÓN DEL CONVENIO MODIFICATORIO No. 1 (UNO) AL CONTRATO ABIERTO No. POM0011, NECESARIO PARA LA CONTINUIDAD DE LA PRESTACIÓN DE LOS "SERVICIOS DE CENTROS DE CONTACTO" IMSS.**

Captación los cuales pueden ser, entre otros, Telefónicos (Inbound, Outbound o Blending), Mensajes de Texto, Mensajes SMS, Internet, Correo Electrónico, Chat, Web, Redes Sociales y Aplicativos Móviles.

Asimismo, el CCIMSS permite continuar reduciendo la afluencia de la población a las instalaciones del IMSS, lo cual representa ahorros sustanciales en diversos rubros tales como:

- Horas hombre de atención presencial.
- Papelería para difusión de informes.
- Adquisición y mantenimiento de mobiliario para salas de espera.
- Creación de espacios de contención de derechohabientes.
- Conglomeración de personas en las instalaciones del IMSS.
- Construcción o ampliación de instalaciones para brindar atención presencial.
- Material de limpieza en sanitarios para atención de usuarios.
- Mantenimiento de las instalaciones por el uso natural de derechohabientes, contribuyentes y público en general.

Lo anterior, toda vez que el CCIMSS permite dar atención a los usuarios través de medios de comunicación electrónicos, sin la necesidad de acudir a las instalaciones del Instituto, lo cual redundará en millones de horas hombre y gastos de impacto a los usuarios en traslados; con lo cual se mejora la calidad en la atención a través de un trato digno.

Asimismo, es importante mencionar que derivado de la situación mundial que se atraviesa a causa de la pandemia de COVID-19, así como las medidas implementadas tanto por la Institución, así como el Gobierno Federal a Nivel Nacional para la contención de la propagación y prevención del contagio, resulta necesario mantener los servicios de centros de contacto utilizados a nivel nacional, ya que se ha incrementado el consumo del servicio dado que la población en general tiene dudas sobre los servicios que otorga el Instituto antes la situación actual, asimismo, se han habilitado campañas emergentes para atender necesidades específicas relacionadas con la pandemia de COVID-19.

Por lo anteriormente expuesto, la Coordinación de Sistemas de Infraestructura Tecnológica Institucional considera que resulta conveniente y necesario llevar a cabo la ampliación correspondiente, de acuerdo a las condiciones establecidas, obteniéndose al mismo tiempo de manera más rápida un servicio acorde a los requerimientos del Instituto, manteniendo así los niveles de servicios prestados a los derechohabientes, patrones y usuarios en general, acercando los servicios del IMSS al ciudadano.

Esta ampliación permitirá, adicional a lo anterior, que los recursos asignados para este proyecto se administren con eficiencia, economía, transparencia y honradez para satisfacer los objetivos a los que estén destinados, lo que asegura las mejores condiciones para el Estado y, por ende, para el Instituto.

Los impactos relacionados con los servicios afectados y las repercusiones con las siguientes:

- Saturación de los canales de atención existentes.

ANEXOS  
REVISADO



**JUSTIFICACIÓN EN LA QUE SE SUSTENTA LA CELEBRACIÓN DEL CONVENIO MODIFICATORIO No. 1 (UNO) AL CONTRATO ABIERTO No. POM0011, NECESARIO PARA LA CONTINUIDAD DE LA PRESTACIÓN DE LOS "SERVICIOS DE CENTROS DE CONTACTO" IMSS.**

- Imagen no satisfactoria del Instituto antes sus múltiples usuarios
- Inversiones en Infraestructura para atención de Ciudadanía y Sujetos obligados
- Incumplimiento de los objetivos de la estrategia Digital IMSS sino presenciales, lo cual requeriría infraestructura inmobiliaria adicional a la que se cuenta actualmente.
- Insuficiencia de recursos humanos, financieros, tecnológicos y materiales necesarios para soportar la afluencia de derechohabientes, asegurados, contribuyentes y público en general que acudirían a las instalaciones del instituto para requerir información o solicitar servicios.

La situación actual, obliga a los servidores públicos a tomar decisiones de manera rápida y eficiente para dotar de herramientas tecnológicas al instituto y en general al sector salud, para hacer frente a la emergencia sanitaria que vive el país, ya que de no hacerlo las consecuencias económicas serían muy graves.

Con base en lo antes expuesto, se determina la necesidad de llevar a cabo la siguiente modificación a los términos y condiciones originalmente pactadas en el contrato de servicios número POM0011.

Se modifica la Cláusula Segunda conforme a lo siguiente:

Dice:

**"SEGUNDA.- IMPORTE DEL CONTRATO.-** el importe del presente contrato es por la cantidad mínima de **\$39,000,000.00 (TREINTA Y NUEVE MILLONES DE PESOS 00/100 M.N.)**, incluido el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.), y por la cantidad máxima de **\$97,500,000.00 (NOVENTA Y SIETE MILLONES QUINIENTOS MIL PESOS 00/100 M.N.)**, incluido el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.), de conformidad con los precios unitarios que se indican en el **Anexo 2 (dos)** del presente contrato.

[...]"

Debe decir:

**"SEGUNDA.- IMPORTE DEL CONTRATO.-** el importe del presente contrato es por la cantidad mínima de **\$46,800,000.00 CUARENTA Y SEIS MILLONES OCHOCIENTOS MIL PESOS 00/100 M.N.)**, incluido el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.), y por la cantidad máxima de **\$117,000,000.00 (CIENTO DIECISIETE MILLONES de PESOS 00/100 M.N.)**, incluido el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.), de conformidad con los precios unitarios que se indican en el **Anexo 2 (dos)** del presente contrato.

[...]"



**JUSTIFICACIÓN EN LA QUE SE SUSTENTA LA CELEBRACIÓN DEL CONVENIO MODIFICATORIO No. 1 (UNO) AL CONTRATO ABIERTO No. POM0011, NECESARIO PARA LA CONTINUIDAD DE LA PRESTACIÓN DE LOS "SERVICIOS DE CENTROS DE CONTACTO" IMSS.**

Se modifica la Cláusula Cuarta conforme a lo siguiente:

Dice:

"[...]

**PLAZO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.-** la prestación del servicio iniciará el 01 de enero y hasta el 30 de junio de 2020.

"[...]"

Debe decir:

"[...]

**PLAZO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.-** la prestación del servicio iniciará el 01 de enero y hasta el 31 de julio de 2020.

"[...]"

Se modifica la Cláusula Quinta conforme a lo siguiente:

Dice:

**"QUINTA.- VIGENCIA.- "LAS PARTES"** convienen que la vigencia del presente contrato será a partir de su formalización y hasta el 30 de junio de 2020"

Debe decir:

**"QUINTA.- VIGENCIA.- "LAS PARTES"** convienen que la vigencia del presente contrato será a partir de su formalización y hasta el 31 de julio de 2020"

**IV.- DICTAMEN DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL**

Se cuenta con el Dictamen de Disponibilidad Presupuestal Previo Folio 0000120059-2020 por un importe de \$19,500,000.00 (diecinueve millones quinientos mil pesos 00/100 M.N.).

**V.- FUNDAMENTO LEGAL**

Con fundamento en el artículo 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículo 52 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos, 91 de su Reglamento y Servicios del Sector Público y Cláusula Vigésima "Modificaciones" del Contrato POM0011 vigente.

ANEXOS  
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y  
DESARROLLO TECNOLÓGICO



**JUSTIFICACIÓN EN LA QUE SE SUSTENTA LA CELEBRACIÓN DEL CONVENIO MODIFICATORIO No. 1 (UNO) AL CONTRATO ABIERTO No. POM0011, NECESARIO PARA LA CONTINUIDAD DE LA PRESTACIÓN DE LOS "SERVICIOS DE CENTROS DE CONTACTO" IMSS.**

**VI.- CONCLUSIÓN**

Por lo anteriormente expuesto, se solicita llevar a cabo la celebración del convenio modificatorio No. 1 al contrato número POM0011 con objeto de incrementar el importe mínimo en \$7,800,000.00 (siete millones ochocientos mil pesos 00/100 M.N.) incluido el I.V.A., y el importe máximo en \$19,500,000.00 (diecinueve millones quinientos mil pesos 00/100 M.N.) incluido el I.V.A., correspondientes al 20% de los montos mínimo y máximo de dicho contrato, así como ampliar la vigencia del contrato y el plazo para la prestación del servicio al 31 de julio de 2020.

Lo anterior con el objetivo de garantizar la continuidad de la prestación del servicio denominado "Servicios de Centros de Contacto", y con ello, continuar ofreciendo a los derechohabientes y público en general acceso trámites, servicios y acceso a la información de forma sencilla, ordenada y oportuna de manera efectiva, cordial, con calidad y calidez con el fin de proporcionar servicios de orientación, información, trámites, agendamiento, así como quejas y denuncias respecto de los servicios que presta el Instituto, a través de los canales de atención no presenciales que se brindarán por medio del Servicio de Centros de Contacto, telefonía, chat, correo electrónico, aplicaciones móviles, redes sociales y a través de la página web, para seguir otorgando servicios de atención, orientación e información a derechohabientes y público en general, acercando los servicios del Instituto a la población.

Considerando que se mantendrán las condiciones contractuales existentes en cuanto precio, características y calidad de los servicios, además se mantiene la plataforma tecnológica y los niveles de servicio comprometidos que permiten dar certeza de una adecuada ejecución de los servicios requeridos por parte del Instituto.

**VII.- APARTADO DE FIRMAS**

Elaboró

**Ing. José Carlos Aragón Herrera**

Encargado del Despacho de la División de Telecomunicaciones, conforme a la designación realizada mediante oficio No. 09 52 76 61 5300/2020000121, del 28 de febrero de 2020

Revisó

**Ing. Hugo Olvera Ortega**  
Coordinador Técnico de Redes y Telecomunicaciones

Autorizó

**Ing. Eduardo Oropeza Ortiz**  
Coordinador de Sistemas de Infraestructura Tecnológica Institucional

Oficio N° 09 52 76 61 5300/2020000215

ACUSE

Ciudad de México, a 13 de abril de 2020

**C. Alejandro Canasi Lozano**

Representante Legal de Infocredit, S. de R.L. C.V.,  
Presentes

Me refiero al contrato **POM0011**, celebrado entre el Instituto Mexicano del Seguro Social y su Representada, para la prestación del **"Servicio de Centros de Contacto"**.

Sobre el particular y con el objeto de garantizar la continuidad operativa del servicio, me permito solicitar de conformidad con lo establecido en el 52 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 91 de su Reglamento, así como a la Cláusula Vigésima "Modificaciones" del contrato que nos ocupa, informe a esta Coordinación a mí cargo, si existe inconveniente en realizar un Convenio Modificatorio conservando los mismos precios y condiciones del servicio pactados originalmente, a fin de incrementar el 20% del monto máximo del citado contrato, correspondiente a \$19,500,000 (diecinueve millones quinientos mil pesos 00/100 M.N.) incluyendo el I.V.A., así como ampliar la vigencia del contrato y el plazo para la prestación del servicio al 31 de julio de 2020.

Esperando contar con su valioso apoyo, hago propicia la ocasión para enviarle un cordial saludo.

Atentamente,

**Ing. Eduardo Oropeza Ortíz**

Coordinador de Sistemas de Infraestructura  
Tecnológica Institucional adscrito a la DIDT

(\*) Las copias se envían mediante el SICGC.

- **Ing. Javier Cortés López.**- Encargado del Despacho de la Coordinación Técnica de Redes y Telecomunicaciones.
- **Ing. José Carlos Aragón Herrera.**- Encargado del Despacho de la División de Telecomunicaciones.

EOO/rvm

SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FÍSICA(S)  
IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: NOMBRE, FIRMA, POR CONSIDERARSE  
INFORMACIÓN CUYA DIFUSIÓN PUEDE AFECTAR A LA ESFERA PRIVADA DE LA  
MISMA DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 113  
FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA  
INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

ANEXOS  
DIVISION DE CONTRATOS

Recibi 13-04-20

**SIN TEXTO**

Ciudad de México a 13 de abril de 2020

REFERENCIA: EFICASIA DG/13/04/2020  
ASUNTO: Ampliación de Contrato POM0011

**ING. EDUARDO OROPEZA ORTÍZ**  
Coordinador de Sistemas de Infraestructura  
Tecnológica Institucional Adscrito a la DIDT  
IMSS

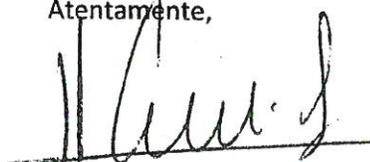
Presente

En relación a su oficio número **09 52 76 61 5300/2020000215** de fecha 13 de abril del 2020, mediante el cual solicita se informe a esa Coordinación a su digno cargo si existe inconveniente por parte de mi representada para incrementar el monto del contrato de los **"Servicios de Centros de Contacto"** en un porcentaje del 20% del monto máximo del contrato **POM0011** y que equivale a la cantidad de **\$ 19,500,000.00 (diecinueve millones quinientos mil pesos 00/100)** incluyendo el I.V.A. Y conservando los mismos precios y condiciones del servicio pactados originalmente.

Sobre el particular, me permito informarle que no existe ningún inconveniente por parte de mi representada en incrementar el monto del contrato antes citado en un porcentaje del 20% equivalente a un monto de **\$19,500,000.00 (diecinueve millones quinientos mil pesos 00/100) I.V.A. incluido** manteniendo las mismas condiciones económicas establecidas en el contrato de referencia y ampliando la vigencia del mismo hasta el 31 de julio del 2020, de conformidad con lo establecido en el artículo 52 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 91 de su Reglamento.

Sin más por el momento quedo de usted.

Atentamente,



**Lic. Alejandro Canasi L.**  
Director General  
Infocredit, S. de R.L. de C.V.  
C.C.P.

Ing. Javier Cortés López. Encargado del Despacho de la Coordinación Técnica de Redes y Telecomunicaciones.  
Ing. José Carlos Aragón Herrera. Encargado del Despacho de la División de Telecomunicaciones.  
Lic. Martín Barragán C. Director Comercial en EFICASIA.



ANEXOS  
DIVISION DE CONTRATOS

SIN TEXTO