



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
POM0725

CONVENIO MODIFICATORIO **NÚMERO 1 (UNO)** AL CONTRATO ABIERTO **NÚMERO POM0725** PARA LA PRESTACIÓN DE LOS "SERVICIOS DE CENTROS DE CONTACTO IMSS" (CCIMSS), 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 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 14 de agosto de 2020, "**LAS PARTES**" suscribieron el contrato primigenio, derivado del procedimiento de Adjudicación Directa Nacional número **AA-050GYR019-E127-2020**, con una vigencia a partir de su formalización y hasta el 31 de diciembre de 2020, por la cantidad mínima de **\$25,833,333.33 (VEINTICINCO MILLONES OCHOCIENTOS TREINTA Y TRES MIL TRESCIENTOS TREINTA Y TRES PESOS 33/100 M.N.)**, incluido el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.), y por la cantidad máxima de **\$64,583,333.33 (SESENTA Y CUATRO MILLONES QUINIENTOS OCHENTA Y TRES MIL TRESCIENTOS TREINTA Y TRES PESOS 33/100 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 el artículo 52 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

III.- En el **Anexo 1 (uno)** y **Anexo 2 (dos)** del contrato primigenio, "**LAS PARTES**" convinieron las características técnicas y alcances de la prestación de los servicios, 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.- El C. Alberto Flavio Balderas Hernández, en su carácter de Titular de la Coordinación Técnica de Adquisición de Bienes de Inversión y Activos, cuenta con las facultades suficientes para suscribir el presente instrumento jurídico en su calidad de Apoderado Legal, de conformidad con lo establecido en los artículos 268 A de la Ley de Seguro Social y 66 último párrafo del Reglamento Interior del Instituto Mexicano del Seguro Social, y acredita su personalidad mediante el testimonio de la Escritura Pública número 126,525 de fecha 15 de

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
POM0725

noviembre de 2019, otorgada ante la fe del Licenciado Eduardo García Villegas, Titular de la Notaría Pública número 15 de la Ciudad de México, e inscrita en el Registro Público de Organismos Descentralizados bajo el folio número 97-7-22112019-115904, de fecha 22 de noviembre de 2019, y manifiesta bajo protesta de decir verdad que las facultades que le fueron conferidas no le han sido revocadas, modificadas, ni restringidas en forma alguna en cumplimiento a los artículos 24 y 25 de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales.

I.2.- 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 0000411252-2020, emitido por la Titular de la División de Control y Seguimiento al Gasto de Operación de fecha 12 de octubre de 2020, mismo que se agrega al **Anexo 1 (uno)** del presente convenio.

I.3.- Con oficio número 09 52 76 61 5300/2020000797 de fecha 08 de octubre de 2020, el Titular de la Coordinación de Sistemas de Infraestructura Tecnológica Institucional, solicitó a "EL PROVEEDOR" su anuencia para incrementar el monto máximo contratado del servicio referido en el mismo, hasta en un 20% (veinte por ciento), documento que se agrega al **Anexo 1 (uno)** del presente instrumento jurídico.

I.4.- Mediante oficios números 09 52 76 61 5300/202000838 y 09 53 84 61 1CFJ/9297/2020 de fechas 21 y 23 de octubre de 2020, suscritos por el Titular de la Coordinación de Sistemas de Infraestructura Tecnológica Institucional y el Titular de la División de Contratación de Activos y Logística, recibidos el 21 y 23 de octubre de 2020, respectivamente, solicitaron al Titular de la Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios y a la Titular de la División de Contratos la elaboración del presente convenio, manifestando la justificación y soporte documental correspondiente, mismo que se agrega al **Anexo 1 (uno)** del presente instrumento jurídico.

II.- "EL PROVEEDOR" declara, a través de su Representante Legal, que:

II.1.- Con escrito de fecha 12 de octubre de 2020, manifestó su anuencia para la suscripción del presente convenio modificatorio, aceptando el incremento del 20% (veinte por ciento) de la prestación del servicio que se señala, documento que se agrega al **Anexo 1 (uno)** del presente instrumento jurídico.

II.2.- Está en condiciones de continuar suministrando a "EL INSTITUTO" los servicios en los términos pactados en el contrato primigenio, sin modificar las características técnicas de los bienes acordados.

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

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
POM0725

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.

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 las cantidades mínima y máxima contratada de la prestación del servicio del contrato primigenio, relacionada en el **Anexo 1 (uno)** del presente instrumento jurídico.

SEGUNDA.- Para cumplir con la obligación citada en la cláusula que antecede, “**LAS PARTES**” convienen en incrementar las cantidades mínima y máxima, modificando para tal efecto el primer párrafo de la cláusula segunda del contrato primigenio, quedando de la siguiente manera:

“**SEGUNDA.- IMPORTE DEL CONTRATO.-** El importe del presente contrato es por la cantidad mínima de **\$31,000,000.00 (TREINTA Y UN MILLONES DE PESOS 00/100 M.N.)**, incluido el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.), y por la cantidad máxima de **\$77,500,000.00 (SETENTA 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.”

TERCERA.- GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CONVENIO.- “EL PROVEEDOR” se obliga a entregar, 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.

CUARTA.- “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.

QUINTA.- 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

DIVISIÓN DE CONTRATOS
NIVEL CENTRAL

Página 3 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**

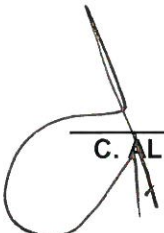
**CONVENIO
MODIFICATORIO
N° 1 (UNO)
AL CONTRATO
POM0725**

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 **05 de noviembre de 2020**, por duplicado, 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


RRSR/CPRD/LMLR/GFHL

DIVISIÓN DE CONTRATOS
NIVEL CENTRAL

Página 4 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
POM0725**

ANEXO 1

“REQUERIMIENTO Y SUSTENTO DEL CONVENIO”

**ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS**

EL PRESENTE ANEXO CONSTA DE 09 HOJAS INCLUYENDO ESTA CARÁTULA

SIN TEXTO



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

DIRECCION DE FINANZAS
UNIDAD DE OPERACION FINANCIERA
COORDINACION DE PRESUPUESTO E INFORMACION PROGRAMATICA
DICTAMEN DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL PREVIO

FOLIO: 0000411252-2020

Dictamen de Inversión
[X] Dictamen de Gasto

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

Concepto: OF. 1119 RECIBIDO EL 30/09/2020 "SERVICIO DE CENTROS DE CONTACTO (AGOSTO - DICIEMBRE 2020)".

Fecha Elaboración: 12/10/2020

Total Comprometido (en pesos): \$ 12,916,667.67
Cuenta: 42061506 SERV. INT. TEC DE INFO. Y COM. Unidad de Información: 099001 Centro de Costos: 500000

Table with 12 columns (ENE to DIC) and 2 rows (COMPROMETIDO MENSUAL, DISPONIBLE). Values range from 0.0 to 12,666.7.

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

Table with 3 columns: DIA, MES, AÑO. Value: DICTAMINADO DEFINITIVO

DICTAMEN DEFINITIVO
CONTRATO No.
IMPORTE DEFINITIVO (EN PESOS): \$.00



ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

Clave: 6170-009-001

SIN TEXTO



Oficio N° 09 52 76 61 5300/2020000797

Ciudad de México, a 08 de octubre de 2020

C. Alejandro Canasi Lozano

Representante Legal de la Empresa
Infocredit, S. de R.L. C.V.,
P r e s e n t e s

Me refiero al contrato **POM0725**, 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 mi 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 \$12,916,666.66 (doce millones novecientos dieciséis mil seiscientos sesenta y seis pesos 66/100 M.N.) incluyendo el I.V.A., manteniendo el plazo para la prestación del servicio y la vigencia del contrato al 31 de diciembre 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

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

(*) Las copias se envían mediante el SICCG.

- **Ing. Fernando González Velázquez.**- Titular de la Coordinación Técnica de Redes y Telecomunicaciones.

EOO/rvm

SIN TEXTO



Oficio N° 09 52 76 61 5300/202000838

Ciudad de México, a 21 de octubre de 2020

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

Me refiero al contrato **POM0725**, celebrado entre el Instituto Mexicano del Seguro Social y la empresa Infocredit S. de R.L. de C.V., la prestación de los **"Servicios de Centros de Contacto IMSS"**.

Sobre el particular, con el objeto de atender las necesidades del Instituto y poder garantizar la continuidad operativa del servicio, se requiere realizar la ampliación de dicho contrato al amparo de lo establecido en el Artículo 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, en este sentido, me permito solicitar gire sus apreciables instrucciones a efecto de que se realicen los trámites necesarios para llevar a cabo la elaboración de un Convenio Modificatorio, con objeto de incrementar en \$12,916,666.67 (doce millones novecientos dieciséis mil seiscientos sesenta y seis pesos 67/100 M.N.) incluido el I.V.A., correspondiente al 20% del importe máximo, manteniendo la vigencia del contrato y el plazo para la prestación del servicio al 31 de diciembre 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 5300/2020000797, de fecha 08 de octubre del año en curso, a través del cual se solicitó al Representante Legal de la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., su aceptación para la celebración del convenio modificatorio.
- ✓ Copia simple del comunicado de fecha 12 de octubre del año en curso, suscrito por el Representante Legal de la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., a través del cual manifiesta su aceptación para llevar a cabo la celebración del Convenio Modificatorio en los términos solicitados.
- ✓ Copia simple del Dictamen de Disponibilidad Presupuestal Previo Folio 0000411252-2020 por un importe de \$12,916,667.67 (doce millones novecientos dieciséis mil seiscientos sesenta y siete pesos 67/100 M.N.).
- ✓ Original del Formato de justificación que ampara la ampliación.

Sin otro particular por el momento, hago propicia la ocasión para enviarle un cordial saludo.

Atentamente,

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

COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS
RECIBIDO
21 OCT. 2020
COORDINACIÓN TÉCNICA DE ADQUISICIÓN DE BIENES DE INVERSIÓN Y ACTIVOS

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
COORDINACIÓN TÉCNICA DE BIENES DE INVERSIÓN Y ACTIVOS
RECIBIDO
21 OCT 2020
E IN...

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE BIENES DE ADQUISICIÓN E INVERSIÓN
RECIBIDO
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS



Oficio N° 09 52 76 61 5300/202000838

Ciudad de México, a 21 de octubre de 2020

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. Fernando González Velázquez.-** Coordinador Técnico de Redes y 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





JUSTIFICACIÓN EN LA QUE SE SUSTENTA LA CELEBRACIÓN DEL CONVENIO MODIFICATORIO No. 1 (UNO) AL CONTRATO ABIERTO No. POM0725, NECESARIO PARA LA CONTINUIDAD DE LOS "SERVICIOS DE CENTROS DE CONTACTO IMSS".

NOMBRE DEL PROYECTO

Servicios de Centros de Contacto.

ÁREA SOLICITANTE

Coordinación de Sistemas de Infraestructura Tecnológica Institucional.

FECHA DE ELABORACIÓN

16 de octubre de 2020.

I.- ANTECEDENTES

I.1.- Con fecha 31 de julio de 2020, en la Sesión Ordinaria número, mediante Acuerdo **AC-36/SO-07/2020** 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.

I.2.- Con fecha 31 de julio de 2020, 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-E127-2020**, con fundamento en lo dispuesto en los artículos 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 26 fracción III, 26 BIS fracción I, 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 14 de agosto de 2020, se formalizó el contrato abierto número **POM0725** con la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., con un plazo para la prestación del servicio 01 de agosto y hasta el 31 de diciembre de 2020 y una vigencia del contrato a partir de su formalización y hasta el 31 de diciembre de 2020, con un presupuesto mínimo de \$25,833,333.33 (veinticinco millones ochocientos treinta y tres mil trescientos treinta y tres pesos 33/100 M.N.) incluido el Impuesto al Valor Agregado y un presupuesto máximo por la cantidad de \$64,583,333.33 (sesenta y cuatro millones quinientos ochenta y tres mil trescientos treinta y tres pesos 33/100 M.N.) incluido el Impuesto al Valor Agregado.

II.- ALCANCE TÉCNICO DEL CONTRATO

El Servicio de Centros de Contacto es 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.



JUSTIFICACIÓN EN LA QUE SE SUSTENTA LA CELEBRACIÓN DEL CONVENIO MODIFICATORIO No. 1 (UNO) AL CONTRATO ABIERTO No. POM0725, NECESARIO PARA LA CONTINUIDAD DE LOS "SERVICIOS DE CENTROS DE CONTACTO IMSS".

Los servicios 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 la prestación del servicio.

El Servicio de Centros de Contacto permite 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, se trata de un servicio administrado en donde el Instituto no requiere la contratación de manera adicional los servicios de mantenimiento, soporte y operación de la infraestructura involucrada para la prestación de éste.

El Servicio de Centros de Contacto incluye:

Habilitación de Infraestructura Tecnológica, incluye 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, permite 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 son 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. POM0725, NECESARIO PARA LA CONTINUIDAD 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.

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 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 Centro de Contacto permite dar atención a los usuarios través de medios de comunicación electrónicos, sin la necesidad de acudir a las instalaciones del Instituto, lo cual redundaría 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



JUSTIFICACIÓN EN LA QUE SE SUSTENTA LA CELEBRACIÓN DEL CONVENIO MODIFICATORIO No. 1 (UNO) AL CONTRATO ABIERTO No. POM0725, NECESARIO PARA LA CONTINUIDAD DE LOS "SERVICIOS DE CENTROS DE CONTACTO IMSS".

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.
- 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 POM0725.

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 \$25,833,333.33 (VEINTICINCO MILLONES OCHOCIENTOS TREINTA Y TRES MIL TRESCIENTOS TREINTA Y TRES PESOS 33/100 M.N.) incluido el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.) y por la cantidad máxima de \$64,583,333.33 (SESENTA Y CUATRO MILLONES QUINIENTOS OCHENTA Y TRES MIL TRESCIENTOS TREINTA Y TRES PESOS 33/100 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:



JUSTIFICACIÓN EN LA QUE SE SUSTENTA LA CELEBRACIÓN DEL CONVENIO MODIFICATORIO No. 1 (UNO) AL CONTRATO ABIERTO No. POM0725, NECESARIO PARA LA CONTINUIDAD DE LOS "SERVICIOS DE CENTROS DE CONTACTO IMSS".

"SEGUNDA.- IMPORTE DEL CONTRATO.- El importe del presente contrato es por la cantidad mínima de **\$31,000,000.00 (TREINTA Y UN MILLONES DE PESOS 00/100 M.N.)** incluido el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.) y por la cantidad máxima de **\$77,500,000.00 (SETENTA 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.
[...]"

IV.- DICTAMEN DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL

Se cuenta con el Dictamen de Disponibilidad Presupuestal Previo Folio 0000411252-2020 por un importe de \$12,916,667.67 (doce millones novecientos dieciséis mil seiscientos sesenta y siete pesos 67/100 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 P7M0725.

VI.- CONCLUSIÓN

Por lo anteriormente expuesto, se solicita llevar a cabo la celebración del convenio modificatorio No. 1 al contrato número POM0725 con objeto de incrementar el importe mínimo en \$5,166,666.67 (cinco millones ciento sesenta y seis mil seiscientos sesenta y seis pesos 67/100 M.N.) incluido el I.V.A. y el importe máximo en \$12,916,666.67 (doce millones novecientos dieciséis mil seiscientos sesenta y seis pesos 67/100 M.N.) incluido el I.V.A., correspondientes al 20% de los montos mínimo y máximo de dicho contrato, manteniendo el plazo para la prestación del servicio y la vigencia del contrato al 31 de diciembre de 2020.

Lo anterior con el objetivo de garantizar la continuidad de la prestación de los "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



GOBIERNO DE
MÉXICO



2020
LEONA VICARIO
INSTITUCIÓN MEXICANA DE LA SALUD

DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN
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. POM0725, NECESARIO PARA LA CONTINUIDAD DE LOS "SERVICIOS DE CENTROS DE CONTACTO IMSS".

de servicio comprometidos que permiten dar certeza de una adecuada ejecución de los servicios requeridos por parte del Instituto.

VII.- APARTADO DE FIRMAS

Elaboró y Revisó

Ing. Fernando González Velázquez
Titular de la Coordinación Técnica de Redes y
Telecomunicaciones

Autorizó

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



Of. No. 09 53 84 61 1CFJ/ **9297** /2020.

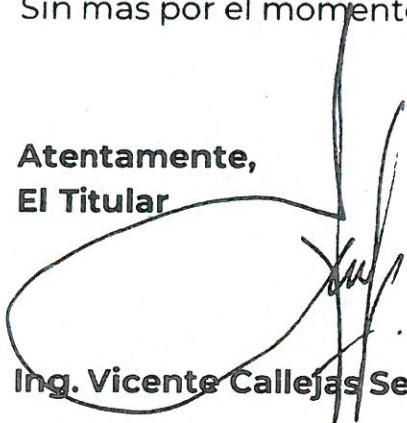
Ciudad de México, a 23 de octubre de 2020.


Licenciada
Claudia Patricia Rodríguez Dorantes,
Titular de la División de Contratos.
P r e s e n t e.

Por este conducto me permito remitirle el oficio número 09 52 76 61 5300/202000838 con sus respectivos anexos, suscrito por el Titular de la Coordinación de Sistemas de Infraestructura Tecnológica Institucional adscrita a la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico, mediante el cual solicita se realice un Convenio Modificatorio al contrato POM0725 suscrito con la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V. para la prestación de los "Servicios de Centros de Contacto IMSS" para su trámite correspondiente.

Sin más por el momento, aprovecho la ocasión de enviarle un cordial saludo.

Atentamente,
El Titular


Ing. Vicente Callejas Serrano

Recibí 
26 OCT 2020


23 OCT 2020

RECIBIDO
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Con copia:

- Lic. Rubén González Herrera.-** Titular de la Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios. (*)
 - Ing. Eduardo Oropeza Ortiz.-** Titular de la Coordinación de Sistemas de Infraestructura Tecnológica Institucional. (*)
 - Lic. Leonardo Alvarado Velázquez.-** Titular de la Coordinación de Servicios Administrativos. (*)
 - Dr. Alberto Flavio Balderas Hernández.-** Titular de la Coordinación Técnica de Adquisición de Bienes de Inversión y Activos. (*)
 - Ing. Fernando González Velázquez.-** Titular de la Coordinación Técnica de Redes y Telecomunicaciones. (*)
 - Lic. Rafael Ricardo Sánchez Ramos.-** Titular de la Coordinación Técnica de Planeación y Contratos. (*)
- (*) Copias de conocimiento enviadas por el sistema SICCC.

VCS/EMH

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

5 61 5300/202000838

Ciudad de México, a 21 de octubre de 2020

an.

- irado Velázquez.-** Coordinador de Servicios Administrativos. (*)
- Balderas Hernández.-** Coordinador Técnico de Adquisición de Bienes de Inversión y Activos. (*)
- izález Velázquez.-** Coordinador Técnico de Redes y Telecomunicaciones. (*)
- as Serrano.-** Jefe de la División de Contratación de Activos y Logística. (*)

vían electrónicamente mediante el SICCC



Ciudad de México a 12 de octubre de 2020

REFERENCIA: **EFICASIA DG/12/10/2020**

ASUNTO: Convenio modificadorio al contrato **POM0725**

ING. EDUARDO OROPEZA ORTÍZ

Coordinador de Sistemas de Infraestructura
Tecnológica Institucional Adscrito a la DIDT
IMSS

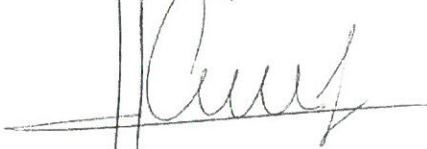
Presente

En relación a su oficio número **09 52 76 61 5300/2020000797** de fecha 08 de octubre del presente mediante el cual solicita se informe a esa Coordinación a su digno cargo si existe inconveniente por parte de mi representada para realizar un Convenio Modificadorio, conservando los mismos precios y condiciones del servicio pactados originalmente, a fin de incrementar el 20% del monto máximo del citado contrato, equivalente a \$12,916,666.66 (doce millones novecientos dieciséis mil seiscientos sesenta y seis pesos 66/100 M.N.) incluyendo el I.V.A., manteniendo el plazo para la prestación del servicio y la vigencia del mismo al 31 de diciembre de 2020.

Sobre el particular, me permito informarle que no existe ningún inconveniente por parte de mi representada en realizar dicho convenio modificadorio en los términos y condiciones antes descritos 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, así como a la Cláusula Vigésima del contrato que nos ocupa.

Sin más por el momento quedo de usted.

Ateñtamente,



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

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

Ing. Fernando González Velázquez. - Titular de la Coordinación Técnica de Redes y Telecomunicaciones.
Lic. Martín Barragán C.- Director Comercial en EFICASIA.

SIN TEXTO