

The image features a large, faint watermark of the IMSS logo in the background. The logo consists of a stylized eagle with its wings spread, perched on a cactus, all enclosed within a rounded square border. Below the eagle, the letters 'IMSS' are written in a bold, sans-serif font.

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
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS
COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS

CONVENIO
MODIFICATORIO
N° 2 (DOS)
AL CONTRATO
P1M0044

CONVENIO MODIFICATORIO **NÚMERO 2 (DOS)** AL CONTRATO ABIERTO **NÚMERO P1M0044** PARA LA PRESTACIÓN DEL "SERVICIO DE CENTROS DE CONTACTO", 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 LA **C. MARÍA GABRIELA QUINTANAR OLVERA**, EN SU CARÁCTER DE TITULAR DE LA **COORDINACIÓN TÉCNICA DE ADQUISICIÓN DE BIENES DE INVERSIÓN Y ACTIVOS**, 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 12 de febrero de 2021, "**LAS PARTES**" suscribieron el contrato primigenio, derivado del procedimiento de Adjudicación Directa Nacional número **AA-050GYR019-E17-2021**, con una vigencia partir del 01 de febrero y hasta el 30 de abril de 2021, por la cantidad mínima de **\$42,308,966.74 (CUARENTA Y DOS MILLONES TRESCIENTOS OCHO MIL NOVECIENTOS SESENTA Y SEIS PESOS 74/100 M.N.)**, incluido el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.), y por la cantidad máxima de **\$64,999,927.52 (SESENTA Y CUATRO MILLONES NOVECIENTOS NOVENTA Y NUEVE MIL NOVECIENTOS VEINTISIETE PESOS 52/100 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.

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.

IV.- Con fecha 30 de abril de 2021, "**LAS PARTES**" suscribieron el convenio modificatorio en un 20% (veinte por ciento) número **1 (uno)**, a través del cual se acordó incrementar la cantidad mínima y máxima contratada de la prestación del servicio para quedar establecidas la cantidad mínima de **\$50,770,143.39 (CINCUENTA MILLONES SETECIENTOS SETENTA MIL CIENTO CUARENTA Y TRES PESOS 39/100 M.N.)**, incluido el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.), y por la cantidad máxima de **\$77,999,913.02 (SETENTA Y SIETE MILLONES NOVECIENTOS NOVENTA Y NUEVE MIL NOVECIENTOS TRECE PESOS 02/100 M.N.)** incluido el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.) así como modificar el plazo y la vigencia del contrato al 19 de mayo de 2021.

DECLARACIONES

I.- "**EL INSTITUTO**" declara, que:

	INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN UNIDAD DE ADQUISICIONES COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS	CONVENIO MODIFICATORIO Nº 2 (DOS) AL CONTRATO P1M0044
---	--	--

I.1.- La C. María Gabriela Quintanar Olvera, Titular de la Coordinación Técnica de Adquisición de Bienes de Inversión y Activos, quien acredita su personalidad mediante nombramiento expedido a su favor, contenido en el oficio número 09 52 17 1000/397, de fecha 17 de mayo de 2021, registrado bajo el número 2021/125 en términos de lo dispuesto en los artículos 75 fracción VI y 77 fracción XI del Reglamento Interior del Instituto Mexicano del Seguro Social, suscrito por el Titular de la Dirección de Administración, cuenta con facultades suficientes para suscribir el presente instrumento jurídico, de conformidad con lo establecido en los artículos 268 A de la Ley de Seguro Social y 69 último párrafo del Reglamento Interior del Instituto Mexicano del Seguro Social, así como en los numerales 7.1.3.2.2 apartado 12 del Manual de Organización de la Dirección de Administración del Instituto Mexicano del Seguro Social y 5.4.13 de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto Mexicano del Seguro Social.

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 0000113077-2021, emitido por la Titular Div de Ctrl y Seguimiento al Ppto de Oper en Ámbito Central de fecha 29 de abril de 2021, mismo que se agrega al **Anexo 1 (uno)** del presente convenio.

I.3.- Con oficio número 09 52 76 61 5300/2021000**506** de fecha 18 de mayo de 2021, el Titular de la Coordinación de Sistemas de Infraestructura Tecnológica Institucional adscrito a la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico, solicitó a **"EL PROVEEDOR"** su anuencia para ampliar el plazo para la prestación del servicio y la vigencia al 31 de mayo de 2021, del contrato primigenio, documento que se agrega al **Anexo 1 (uno)** del presente instrumento jurídico.

I.4.- Mediante oficios números 09 52 76 61 5300/2021000**515** y 09 53 84 61 1CFJ/2021/**4250** de fechas 18 y 19 de mayo de 2021, recibidos los días 18 y 19 de mayo de 2021, suscritos por el Titular de la Coordinación de Sistemas de Infraestructura Tecnológica Institucional adscrito a la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico y la Titular de la División de Contratación de Activos y Logística, respectivamente, solicitaron al Titular de la Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios y al Titular de la División de Contratos la elaboración del presente convenio, manifestando la justificación y soporte documental correspondiente, mismos que se agregan 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 18 de mayo de 2021, manifestó su anuencia para la suscripción del presente convenio modificatorio, aceptando ampliar el plazo para la prestación del servicio y la vigencia al 31 de mayo de 2021, del contrato primigenio, documento que se agrega al **Anexo 1 (uno)** del presente instrumento jurídico.






	INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN UNIDAD DE ADQUISICIONES COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS	CONVENIO MODIFICATORIO N° 2 (DOS) AL CONTRATO P1M0044
---	--	--

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 servicios acordados.

III.- “LAS PARTES” declaran, 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.

III.2.- Están de acuerdo en celebrar el presente convenio modificatorio, por lo que se otorgan las siguientes:

CLÁUSULAS

PRIMERA.- “LAS PARTES” convienen en modificar el plazo para la prestación del servicio y la vigencia del contrato al 31 de mayo de 2021, conforme a lo señalado en el **Anexo 1 (uno)** del presente instrumento jurídico, modificando para tal efecto las cláusulas cuarta únicamente en lo referente al plazo y quinta del contrato primigenio, quedando de la siguiente manera:

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

PLAZO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.- La prestación del servicio será a partir del 1° de febrero y hasta el 31 de mayo de 2021.

QUINTA.- VIGENCIA.- “LAS PARTES” convienen que la vigencia del presente contrato será a partir del 1° de febrero y hasta el 31 de mayo de 2021.

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.

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, ni en su convenio modificatorio 1 (uno).

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









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

**CONVENIO
MODIFICATORIO
N° 2 (DOS)
AL CONTRATO
P1M0044**

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 **19 de mayo de 2021**, por triplicado, 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. MARÍA GABRIELA QUINTANAR OLVERA
Titular de la Coordinación Técnica de Adquisición de
Bienes de Inversión y Activos

C. ALEJANDRO CANASI LOZANO
Representante Legal

ADMINISTRADOR DEL CONTRATO

C. EDUARDO OROPEZA ORTÍZ
Coordinador de Sistemas de Infraestructura
Tecnológica Institucional

RRSR/HRJ/LMLR/ASG



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

CONVENIO
MODIFICATORIO
N° 2 (DOS)
AL CONTRATO
P1M0044

ANEXO 1

“REQUERIMIENTO Y SUSTENTO DEL CONVENIO”

EL PRESENTE ANEXO CONSTA DE 13 HOJAS INCLUYENDO ESTA CARÁTULA

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS



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: 0000113077-2021

Dictamen de Inversión

Dictamen de Gasto

Dependencia Solicitante:

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

Concepto:

OFICIO NO. 576 RECIBIDO EL 23/04/2021 "SERVICIO DE CENTROS DE CONTACTO".

Fecha Elaboración: 29/04/2021

Total Comprometido (en pesos): \$ 55,500,000.00
 Cuenta: 42061506 SERVI INTEGR TELECOMUNICACIÓN Unidad de Información: 099001 Centro de Costos: 50000
 Partida Presupuestaria SHCP: 31901 Servicios Integrales de telecomunicación

COMPROMETIDO MENSUAL (en miles de pesos)											
ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	37,000.0	18,500.0	0.0	0.0	0.0	0.0
DISPONIBLE (en miles de pesos)											
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	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 Div de Ctrl y Seguimiento al Ppto de Oper en Ámbito Central

DIA	MES	AÑO

DICTAMINADO DEFINITIVO

DICTAMEN DEFINITIVO

CONTRATO No. _____

IMPORTE DEFINITIVO (EN PESOS): \$ _____ .00



Clave: 6170-009-001

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS



SIN TEXTO



GOBIERNO DE
MÉXICO



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



N° 09 52 76 61 5300/2021000506

Ciudad de México, a 18 de mayo de 2021

C. Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal de la Empresa
Infocredit, S. de R.L. C.V.,
Presentes

Me refiero al contrato abierto número **PIM0044** y su **Convenio Modificadorio no. 1 (uno)**, celebrados entre el Instituto Mexicano del Seguro Social y su Representada, para la prestación del **"Servicio de Centros de Contacto IMSS"**.

Sobre el particular y con el objeto de garantizar la continuidad operativa del servicio, me permito solicitar 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 "Modificaciones" del contrato que nos ocupa, informe a esta Coordinación a mí cargo, si existe inconveniente en realizar un Convenio Modificadorio conservando los mismos precios y condiciones del servicio pactados originalmente, a fin de ampliar la vigencia del contrato y el plazo para la prestación del servicio al 31 de mayo de 2021.

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

Atentamente,

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

(*) Las copias se envían mediante el SICGC.

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

EOO/vm

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

IN TEXTO



**GOBIERNO DE
MÉXICO**



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



Nº 09 52 76 61 5300/2021000515

Ciudad de México, a 18 de mayo de 2021

Anexo: el que se indica.

(*) Las copias se envían electrónicamente mediante el SICGC

- **Lic. Fernando González Velázquez.**- Coordinador Técnico de Redes y Telecomunicaciones. (*)
- **Mtra. Elia Sandra Varas Galeana.**- Jefe de División de Contratación de Activos y Logística. (*)

EOO/rvm





JUSTIFICACIÓN EN LA QUE SE SUSTENTA LA CELEBRACIÓN DEL CONVENIO MODIFICATORIO No. 2 (DOS) AL CONTRATO ABIERTO No. P1M0044 Y SU CONVENIO MODIFICATORIO NO. 1 (UNO), NECESARIO PARA LA CONTINUIDAD DEL “SERVICIO DE CENTROS DE CONTACTO”.

NOMBRE DEL PROYECTO

Servicios de Centros de Contacto.

ÁREA SOLICITANTE

Coordinación de Sistemas de Infraestructura Tecnológica Institucional.

FECHA DE ELABORACIÓN

18 de mayo de 2021.

I.- ANTECEDENTES

I.1.- Con fecha 27 de enero de 2021, en la Sesión Ordinaria número 01/2021, mediante Acuerdo **AC-07/SO-01/2021** 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 29 de enero de 2021, 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-E17-2021**, con fundamento en lo dispuesto en los artículos 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 26 fracción III, 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 12 de febrero de 2021, se formalizó el contrato abierto número **P1M0044** con la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., con una vigencia del contrato y plazo para la prestación del servicio 01 de febrero y hasta el 30 de abril de 2021, así como un monto mínimo de \$42,308,966.74 (cuarenta y dos millones trescientos ocho mil novecientos sesenta y seis pesos 74/100 M.N.) incluido el Impuesto al Valor Agregado y un presupuesto máximo susceptible de ser ejercido de \$64,999,927.52 (sesenta y cuatro millones novecientos noventa y nueve mil novecientos veintisiete pesos 52 /100 M.N.) incluido el Impuesto al Valor Agregado.

I.4.- Mediante oficio número 09 52 76 61 5300/2021000444, de fecha 29 de abril del año en curso, se solicitó a la coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios, llevar a cabo la elaboración del **Convenio Modificatorio no. 1 (uno)**, con objeto de ampliar la vigencia del contrato y el plazo para la prestación del servicio al 19 de mayo del año en curso, así como un incremento de \$12,999,985.50 (doce millones novecientos noventa y nueve mil novecientos ochenta y cinco pesos 50/100 M.N.) incluido el I.V.A., correspondientes al 20% del monto máximo del contrato primigenio.

ANEXOS

DIVISION DE CONTRATOS

SIN TEXTO



GOBIERNO DE
MÉXICO



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. 2 (DOS) AL CONTRATO ABIERTO No. P1M0044 Y SU CONVENIO MODIFICATORIO NO. 1 (UNO), NECESARIO PARA LA CONTINUIDAD DEL “SERVICIO DE CENTROS DE CONTACTO”.

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.

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

9

7

SIN TEXTO



GOBIERNO DE
MÉXICO



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. 2 (DOS) AL CONTRATO ABIERTO No. P1M0044 Y SU CONVENIO MODIFICATORIO NO. 1 (UNO), NECESARIO PARA LA CONTINUIDAD DEL “SERVICIO DE CENTROS DE CONTACTO”.

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.

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.



SIN TEXTO



GOBIERNO DE
MÉXICO



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. 2 (DOS) AL CONTRATO ABIERTO No. P1M0044 Y SU CONVENIO MODIFICATORIO NO. 1 (UNO), NECESARIO PARA LA CONTINUIDAD DEL “SERVICIO DE CENTROS DE CONTACTO”.

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 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 en tanto se concluye con el procedimiento de contratación que se encuentra en proceso.

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



SIN TEXTO



GOBIERNO DE
MÉXICO



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. 2 (DOS) AL CONTRATO ABIERTO No. P1M0044 Y SU CONVENIO MODIFICATORIO NO. 1 (UNO), NECESARIO PARA LA CONTINUIDAD DEL "SERVICIO DE CENTROS DE CONTACTO".

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 P1M0044 y su Convenio Modificadorio no. 1 (uno).

Se modifica la **Cláusula Cuarta** conforme a lo siguiente:

Dice:

"CUARTA.- PLAZO, LUGAR Y CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.- "EL PROVEEDOR" se obliga a prestar a "EL INSTITUTO" el servicio que se menciona en la Cláusula Primera del presente instrumento jurídico, conforme a lo establecido en el anexo Técnico, sus Apéndices y en los Términos y Condiciones integrados en el Anexo 1 (uno) de este contrato, apegándose a las condiciones, alcances y características detalladas en la solicitud de cotización, acta de adjudicación del procedimiento del cual deriva el presente contrato, esta última se agrega en el Anexo 2 (dos), y de acuerdo con lo siguiente:

PLAZO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.- La prestación del servicio será a partir del 01 de febrero y hasta el 19 de mayo de 2021.

[...]"

Debe decir:

"CUARTA.- PLAZO, LUGAR Y CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.- "EL PROVEEDOR" se obliga a prestar a "EL INSTITUTO" el servicio que se menciona en la Cláusula Primera del presente instrumento jurídico, conforme a lo establecido en el anexo Técnico, sus Apéndices y en los Términos y Condiciones integrados en el Anexo 1 (uno) de este contrato, apegándose a las condiciones, alcances y características detalladas en la solicitud de cotización, acta de adjudicación del procedimiento del cual deriva el presente contrato, esta última se agrega en el Anexo 2 (dos), y de acuerdo con lo siguiente:

PLAZO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.- La prestación del servicio será a partir del 01 de febrero y hasta el 31 de mayo de 2021.

[...]"

Se modifica la **Cláusula Quinta** conforme a lo siguiente:

Dice:

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

SIN TEXTO



JUSTIFICACIÓN EN LA QUE SE SUSTENTA LA CELEBRACIÓN DEL CONVENIO MODIFICATORIO No. 2 (DOS) AL CONTRATO ABIERTO No. P1M0044 Y SU CONVENIO MODIFICATORIO NO. 1 (UNO), NECESARIO PARA LA CONTINUIDAD DEL “SERVICIO DE CENTROS DE CONTACTO”.

“QUINTA.- VIGENCIA.- “LAS PARTES” convienen que la vigencia del presente contrato será a partir del 01 de febrero y hasta el 19 de mayo de 2021”

Debe decir:

“QUINTA.- VIGENCIA.- “LAS PARTES” convienen que la vigencia del presente contrato será a partir del 01 de febrero y hasta el 31 de mayo de 2021”

IV.- DICTAMEN DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL

Se cuenta con el Dictamen de Disponibilidad Presupuestal Previo Folio 0000113077-2021 por un importe de \$55,500,000.00 (cincuenta y cinco millones quinientos mil pesos 00/100 M.N.) para cubrir las erogaciones que se generar por los servicios devengados en dicho periodo. .

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 P1M0044.

VI.- CONCLUSIÓN

Por lo anteriormente expuesto, se solicita llevar a cabo la celebración del convenio modificatorio No. 2 (dos) al contrato número P1M0044 con objeto de ampliar el plazo para la prestación del servicio y la vigencia del contrato al 31 de mayo de 2021.

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

ANEXOS



SIN TEXTO



GOBIERNO DE
MÉXICO



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. 2 (DOS) AL CONTRATO ABIERTO No. P1M0044 Y SU CONVENIO MODIFICATORIO NO. 1 (UNO), NECESARIO PARA LA CONTINUIDAD DEL "SERVICIO DE CENTROS DE CONTACTO".

VII.- APARTADO DE FIRMAS

Autorizo

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

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

SIN TEXTO



GOBIERNO DE
MÉXICO



DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN
Unidad de Adquisiciones e Infraestructura
Coordinación de Adquisición de Bienes
y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Adquisición
de Bienes de Inversión y Activos
División de Contratación de Activos y Logística

TURNOS: DU NA LEON
CA12



Oficio No. 09 53 84 61 1CFJ/2021/

4250

Ciudad de México, a 19 de mayo de 2021.

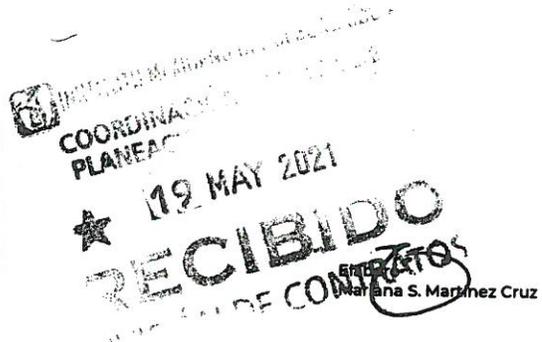
Licenciado
Humberto Rincón Juárez
Titular de la División de Contratos.
P r e s e n t e.

Por este conducto me permito remitirle el oficio número 09 52 76 61 5300/2021000515 con sus respectivos anexos, suscrito por el Titular de la Coordinación de Sistemas de Infraestructura Tecnológica Institucional adscrito a la DIDT, mediante el cual solicita se realice un Convenio Modificadorio al contrato número PIM0044 y su Convenio Modificadorio no. 1 (uno), suscrito con la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., para la prestación del "Servicio de Centros de Contacto", para su trámite correspondiente.

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

Atentamente

Mtra. Elia Sandra Faras Galeana
Titular de la División



Con copia para:

- Mta. María Gabriela Quintana Olvera.- Titular de la Coordinación Técnica de Adquisición de Bienes de Inversión y Activos. (*)
- Mtro. Aunard Agustín de la Rocha Walte.- 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 adscrito a la DIDT. (*)
- Lic. 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. (*)

(*) "Se envía copia por SICGC".- Sistema Institucional de Control de Gestión de Correspondencia

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

SIN TEXTO

Ciudad de México a 18 de mayo de 2021

REFERENCIA: EFICASIA DG/18/05/2021
ASUNTO: Convenio modificatorio al contrato P1M0044

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 5300/2021000506 de fecha 18 de mayo 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 Modificatorio No. 2, conservando los mismos precios y condiciones del servicio pactados originalmente, a fin de incrementar la vigencia del contrato y el plazo para la prestación del servicio al 31 de mayo de 2021. ✓

Sobre el particular, me permito informarle que no existe ningún inconveniente por parte de mi representada en realizar dicho convenio modificatorio 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.

Atentamente,



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

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

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS



SIN TEXTO