



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° 2 (DOS)
 AL CONTRATO
 P5M0200

CONVENIO MODIFICATORIO NÚMERO 2 (DOS) AL CONTRATO ABIERTO PLURIANUAL NÚMERO P5M0200 PARA LA PRESTACIÓN DEL "SERVICIO DE CENTROS DE CONTACTO" MEDIANTE LA ESTRATEGIA DE COMPRA DE CONTRATO MARCO, QUE CELEBRAN POR UNA PARTE EL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL, QUE EN LO SUCESIVO SE DENOMINARÁ "EL INSTITUTO", REPRESENTADO EN ESTE ACTO POR TUFFIC MIGUEL ORTEGA, EN SU CARÁCTER DE REPRESENTANTE LEGAL Y, POR LA OTRA, LA EMPRESA DENOMINADA INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., EN LO SUBSECUENTE "EL PROVEEDOR", REPRESENTADA POR ALEJANDRO CANASI LOZANO, EN SU CARÁCTER DE APODERADO LEGAL, A QUIENES DE MANERA CONJUNTA SE LES DENOMINARÁ "LAS PARTES", AL TENOR DE LOS ANTECEDENTES, DECLARACIONES Y CLÁUSULAS SIGUIENTES:

ANTECEDENTES

I.- Con fecha 7 de abril de 2015 "LAS PARTES" suscribieron el contrato principal, derivado del Procedimiento de Adjudicación Directa Nacional número SA-019GYR019-N63-2015, con una vigencia a partir de su firma y hasta el 31 de diciembre de 2017, en el que se estableció un presupuesto máximo susceptible de ser ejercido por la cantidad de \$425,057,139.89 (CUATROCIENTOS VEINTICINCO MILLONES CINCUENTA Y SIETE MIL CIENTO TREINTA Y NUEVE PESOS 89/100 M.N.), incluido el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.)

II.- En la Cláusula Vigésima Segunda "Modificaciones" del contrato principal, "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 2 (dos) y 3 (tres) del contrato principal, "LAS PARTES" convinieron las características y especificaciones de la prestación del servicio.

IV.- En las Cláusulas Segunda, Cuarta y Quinta del contrato primigenio se estableció lo siguiente:

SEGUNDA.- IMPORTE DEL CONTRATO.- El importe del contrato por el servicio objeto del presente instrumento jurídico será por la cantidad de \$166,415,508.90 (CIENTO SESENTA Y SEIS MILLONES CUATROCIENTOS QUINCE MIL QUINIENTOS OCHO PESOS 90/100 M.N.), más el impuesto al Valor Agregado (I.V.A.) y el importe máximo será por la cantidad de \$385,295,094.75 (TRESCIENTOS OCHENTA Y CINCO MILLONES DOSCIENTOS NOVENTA Y CINCO MIL NOVENTA Y CUATRO PESOS 75/100 M.N.), más el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.) de conformidad con los importes que se relacionan en el Anexo 3 (tres) de este contrato.

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

PLAZO.- La vigencia del servicio tendrá una duración de 24 (veinticuatro) meses a partir del día hábil posterior a la adjudicación, durante este periodo "EL INSTITUTO" podrá disminuir o adicionar el número de campañas a que hace referencia en el presente contrato, los Términos y Condiciones y el Anexo Técnico integrados en el Anexo 2 (dos) de este instrumento jurídico, así como modificar su denominación mediante solicitud por escrito por el área requirente y ventanilla única.

[Handwritten signature and initials in blue ink on the left margin]

[Handwritten signature and initials in blue ink on the right margin]



**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
Nº 2 (DOS)
AL CONTRATO
P5M0200**

Lo anterior de conformidad con lo previsto en los artículos 46 de Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 84 quinto párrafo de su Reglamento."

QUINTA.- VIGENCIA.- "LAS PARTES" convienen en que la vigencia del presente contrato será a partir de su firma y hasta el 31 de diciembre de 2017.

V.- Con fecha 05 de abril de 2017, "**LAS PARTES**" suscribieron el convenio modificatorio número **1 (uno)**, mediante el cual convinieron ampliar la vigencia del servicio de 24 (veinticuatro) a 33 (treinta y tres) meses, así como el incremento presupuestal, por lo que se refiere al ejercicio fiscal de 2017 por un monto de \$97,763,142.17 (noventa y siete millones setecientos sesenta y tres mil ciento cuarenta y dos pesos 17/100 M.N.) incluido el Impuesto al Valor Agregado, conforme a la autorización del H. Consejo Técnico de "**EL INSTITUTO**", sin que se afectaran los mínimos y máximos autorizados en el contrato primigenio.

DECLARACIONES

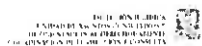
I.- "EL INSTITUTO" declara, a través de su representante legal, que:

I.1.- El Maestro Tuffic Miguel Ortega, se encuentra facultado para suscribir el presente instrumento jurídico en representación de "**EL INSTITUTO**" con fundamento en los artículos 268, fracción III, y 277 F, cuarto párrafo, de la Ley del Seguro Social, para celebrar en forma indelegable, contratos plurianuales, cuya prestación genere una obligación de pago para "**EL INSTITUTO**", igual o mayor a 190,150 veces la Unidad de Medida y Actualización (UMA), en alguno de sus años de vigencia 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.

I.2.- Cuenta con saldo disponible dentro del presupuesto autorizado para los compromisos derivados del presente convenio, en la partida presupuestal número de cuenta 42061506 de conformidad con el Dictamen de Disponibilidad Presupuestal Previo número de folio 0000002209-2018 emitido por la Titular de la División de Control y Seguimiento al Gasto de Operación, el día 29 de septiembre de 2017, mismo que se agrega como **Anexo 1 (uno)** del presente instrumento jurídico.

El presupuesto definitivo a ejercer está sujeto a la aprobación del Presupuesto de Egresos de la Federación para el ejercicio fiscal 2018 por parte de la H. Cámara de Diputados del Congreso de la Unión, por lo que el cumplimiento de las obligaciones de este contrato queda sujeto para fines de ejecución y pago a la disponibilidad presupuestaria con la que cuente el Instituto Mexicano del Seguro Social, conforme al Presupuesto de Egresos de la Federación que para el ejercicio fiscal 2018 se apruebe, sin responsabilidad alguna para "**EL INSTITUTO**".

I.3.- Mediante oficio número 09 52 76 61 5300/2017000643 de fecha 01 de noviembre de 2017, el Titular de la Coordinación de Sistemas de Infraestructura Tecnológica Institucional de "**EL INSTITUTO**" solicitó a "**EL PROVEEDOR**" su aceptación para la celebración y firma del presente convenio modificatorio, a fin de ampliar la vigencia del servicio al 31 de marzo



DIVISIÓN DE CONTRATOS
NIVEL CENTRAL



**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° 2 (DOS)
AL CONTRATO
P5M0200**

de 2018, así como ampliar el monto máximo autorizado en la cantidad de \$57,000,000.00 (Cincuenta y siete millones de pesos 00/100 M.N.) incluido el Impuesto al Valor Agregado; documento contenido en el **Anexo 2 (dos)** que se acompaña al presente instrumento jurídico.

I.4.- Por oficios números 09 52 76 61 5300/2017000743 y 09 52 76 61 5300/2017000904 de fecha 21 de noviembre y 19 de diciembre de 2017, respectivamente, el Titular de la Coordinación de Sistemas de Infraestructura Tecnológica Institucional de “**EL INSTITUTO**” solicitó al Titular de la Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios, la elaboración del presente convenio modificatorio, para ampliar el monto máximo del contrato por un importe de \$57,000,000.00 (Cincuenta y siete millones de pesos 00/100 M.N.) incluido el Impuesto al Valor Agregado, así como ampliar la vigencia del servicio al 31 de marzo de 2018, en virtud de que resulta indispensable la continuidad de los servicios y a efecto de no interrumpir la operación regular de “**EL INSTITUTO**” enviando para tal efecto la justificación que da sustento a la petición, en apego a lo dispuesto en los artículos 52 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, 91 y 92 de su Reglamento, documentos que se agregan al **Anexo 2 (dos)** del presente instrumento jurídico.

I.5.- Con fecha 13 de diciembre de 2017, en Sesión Ordinaria, a través del Acuerdo número **ACDO.AS3.HCT.131217/332.P.DIDT**, el H. Consejo Técnico de “**EL INSTITUTO**” autorizó en su parte conducente, lo siguiente:

“Segundo.- Autorizar que la persona Titular de la Dirección enunciada (DIDT), lleve a cabo las gestiones administrativas correspondientes para que el plazo de la contratación plurianual aprobado en el punto primero del referido Acuerdo ACDO.AS3.HCT.280115/8.P.DIDT, se amplíe en tres meses de tal manera que concluirá en el ejercicio 2018. Tercero.- (...); y; a su vez, ampliar en \$57,000,000.00 (Cincuenta y siete millones de pesos 00/100 M.N.) considerando el Impuesto al Valor Agregado, el monto máximo de la contratación plurianual autorizada a través del referido Acuerdo ACDO.AS3.HCT.280115/8.P.DIDT para ser ejercido en los primeros tres meses del ejercicio 2018.”

I.6.- En atención a la petición formulada por la Coordinación de Sistemas de Infraestructura Tecnológica Institucional de “**EL INSTITUTO**” en su calidad de Área Requirente, Técnica y Administradora, se elabora el presente convenio modificatorio a fin de incrementar la vigencia del servicio, con el objeto de garantizar la continuidad del mismo.

II.- “EL PROVEEDOR” declara, a través de su apoderado legal, que:

II.1.- Con escrito de fecha 01 de noviembre de 2017, manifestó su conformidad para la suscripción del presente convenio modificatorio, aceptando ampliar el plazo del contrato, conservando los mismos precios y condiciones establecidas en el contrato primigenio, para dar cumplimiento a la necesidad de no interrumpir la operación del servicio objeto del contrato principal; documento que se agrega al **Anexo 2 (dos)** de este instrumento jurídico.

II.2.- Está en condiciones de continuar prestando sus servicios a “**EL INSTITUTO**” en los términos pactados en el contrato principal, sin modificar las características y especificaciones del servicio acordado, manteniendo los precios unitarios de la prestación de los servicios,



**DIVISIÓN DE CONTRATOS
NIVEL CENTRAL**

Página 3 de 7



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
Nº 2 (DOS)
AL CONTRATO
P5M0200

convenidos en el contrato primigenio.

III.- Declaran conjuntamente **“LAS PARTES”** por conducto de sus respectivos apoderados legales, que:

III.1.- Se reconocen mutuamente la personalidad con la que comparecen y manifiestan que 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, 91 y 92 de su Reglamento, por lo que se otorgan las siguientes:

CLÁUSULAS

PRIMERA.- “LAS PARTES” convienen en incrementar un 13.40% (trece punto cuarenta) el monto máximo del Contrato principal, equivalente a \$57,000,000 (cincuenta y siete millones de pesos 00/100 M.N.), incluido el Impuesto al Valor Agregado, así como ampliar la vigencia del servicio y la vigencia del contrato hasta el 31 de marzo de 2018.

SEGUNDA.- Para cumplir con la obligación contractual citada en la cláusula que antecede, **“LAS PARTES”** convienen en modificar las Cláusulas Segunda, Cuarta y Quinta del contrato principal, para quedar redactadas de la siguiente forma:

SEGUNDA.- IMPORTE DEL CONTRATO.- *El importe mínimo del contrato por el servicio objeto del presente instrumento jurídico será por la cantidad de \$174,273,427.35 (Ciento setenta y cuatro millones doscientos setenta y tres mil cuatrocientos veintisiete pesos 35/100 M.N.), incluido el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.) y el importe máximo será por la cantidad de \$482,057,139.89 (Cuatrocientos ochenta y dos millones cincuenta y siete mil ciento treinta y nueve pesos 89/100 M.N.), incluido el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.) de conformidad con los importes que se relacionan en el Anexo 3 (tres) de este contrato.*

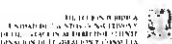
CUARTA.- PLAZO, LUGAR, CONDICIONES Y NIVELES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.-...

PLAZO.- *La vigencia del servicio tendrá una duración hasta el 31 de marzo de 2018, durante este periodo “EL INSTITUTO” podrá disminuir o adicionar el número de campañas a que hace referencia en el presente contrato, los Términos y Condiciones y el Anexo Técnico integrados en el Anexo 2 (dos) de este instrumento jurídico, así como modificar su denominación mediante solicitud por escrito por el área requirente y ventanilla única.*

Lo anterior de conformidad con lo previsto en los artículos 46 de Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 84 quinto párrafo de su Reglamento.”

QUINTA.- VIGENCIA.- “LAS PARTES” convienen en que la vigencia del presente contrato será a partir de su firma y hasta el 31 de marzo de 2018.

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 el periodo que se amplía.



DIVISIÓN DE CONTRATOS
NIVEL CENTRAL



**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° 2 (DOS)
AL CONTRATO
P5M0200**

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 principal ni en el convenio modificatorio número 1 (uno).

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 con residencia en la Ciudad de México, con renuncia expresa a cualquier fuero que por razón de domicilio o vecindad que tenga o llegaran a adquirir en el presente o futuro.

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 día **21 de diciembre de 2017**, en dieciséis tantos quedando un ejemplar en poder de **"EL PROVEEDOR"** y los restantes en poder de **"EL INSTITUTO"**.


"EL INSTITUTO"
INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
De conformidad con lo dispuesto por el artículo 277 F, cuarto párrafo, de la Ley del Seguro Social



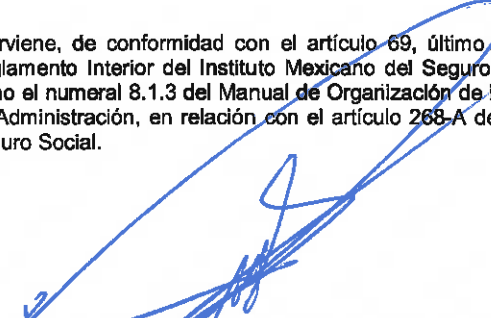
TUFFIC MIGUEL ORTEGA
Director General

Interviene, de conformidad con los artículos 6 fracción I y 69, fracción I, del Reglamento Interior del Instituto Mexicano del Seguro Social, en relación con el artículo 277 F, de la Ley del Seguro Social.

Interviene, de conformidad con el artículo 69, último párrafo del Reglamento Interior del Instituto Mexicano del Seguro Social, así como el numeral 8.1.3 del Manual de Organización de la Dirección de Administración, en relación con el artículo 268-A de la Ley del Seguro Social.



NORMA GABRIELA LÓPEZ CASTANEDA
Directora de Administración



JUAN LEONARDO MENES SOLÍS
Titular de la Unidad de Adquisiciones e Infraestructura

De conformidad con los artículos 6°, fracción I y 74, del Reglamento Interior del Instituto Mexicano del Seguro Social



PEDRO VALENCIA SANTIAGO
Director de Innovación y Desarrollo Tecnológico

DIVISIÓN DE CONTRATOS
NIVEL CENTRAL



**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° 2 (DOS)
AL CONTRATO
P5M0200**

**ÁREA REQUERENTE
Y ADMINISTRADOR DEL CONTRATO**

SID DURÁN ORTIZ
Titular de la Coordinación Técnica de Atención y
Orientación

**ÁREA REQUERENTE
Y ADMINISTRADOR DEL CONTRATO**

SERGIO COVARRUBIAS DÍAZ
Titular de la División de Atención Ciudadana

**ÁREA REQUERENTE
Y ADMINISTRADOR DEL CONTRATO**

HERMILO SALAS MORALES
Titular de la División de Mesa de Servicio Institucional

**ÁREA REQUERENTE, ÁREA TÉCNICA
Y ADMINISTRADOR DEL CONTRATO**

CARLOS RINCÓN DOMÍNGUEZ
Encargado del Despacho de la División
de Telecomunicaciones

**ÁREA REQUERENTE, ÁREA TÉCNICA Y
ADMINISTRADOR DEL CONTRATO**

EDUARDO OROPEZA ORTIZ
Titular de la Coordinación de Sistemas de
Infraestructura Tecnológica Institucional

**ÁREA REQUERENTE
Y ADMINISTRADOR DEL CONTRATO**

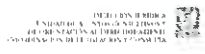
MANUEL CERVANTES OCAMPO
Titular de la Coordinación de Atención Integral a la
Salud en el Primer Nivel

**ÁREA REQUERENTE Y
ADMINISTRADOR DEL CONTRATO**

JAVIER NAVARRETE SALAZAR
Encargado del Despacho de la Coordinación de
Servicios Integrales

**ÁREA REQUERENTE
Y ADMINISTRADORA DEL CONTRATO**

LIZBETH QUEZADA CASTRO
Titular de la División de Servicios Subdelegacionales





**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
Nº 2 (DOS)
AL CONTRATO
P5M0200**

**ÁREA REQUIRENTE
Y ADMINISTRADORA DEL CONTRATO**

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

[Signature]

MARÍA GUADALUPE VARGAS ÁLVAREZ
 Titular de la Coordinación Regional Centro en el Órgano
 Interno de Control

[Signature]

ALEJANDRO CANASÍ LOZANO
 Apoderado Legal

Las firmas que anteceden, forman parte del convenio modificatorio número 2 (dos) del contrato plurianual número P5M0200, celebrado entre el INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL e INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., de fecha 21 de diciembre de 2017.

[Signature]
A/AMMT

[Handwritten marks]
 10
 4

[Handwritten marks]
 4

QUALIFATO



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° 2 (DOS)
AL CONTRATO
P5M0200

ANEXO 1

"DICTAMEN DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL PREVIO"

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

EL PRESENTE ANEXO CONSTA DE 02 HOJAS INCLUYENDO ESTA CARÁTULA

DIVISION DE CONTRATOS
NIVEL CENTRAL



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

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

FOLIO: 000002209-2018

Dictamen de Inversión

X Dictamen de Gasto

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

Concepto: OFICIO NO. 1555 RECIBIDO EL 28/09/2017 PARA LLEVAR A CABO LA CONTRATACION DEL "SERVICIO DE CENTROS DE CONTACTO".

Fecha Elaboración: 29/09/2017

Tota Comprometido (en pesos): \$ 174,000,000.00
Cuenta: 42061506 SERV. INT. TEC DE INFO. Y COM. Unidad de Información: 099001 Centro de Costos: 500000

Table with 12 columns (ENE to DIC) showing monthly commitment and availability figures.

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.

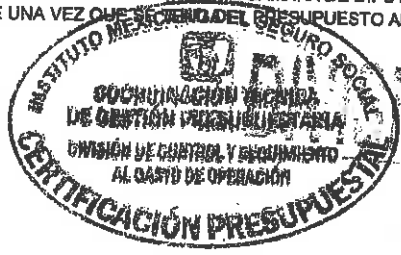
ATENTAMENTE
Lic. Jessica Miranda Vega

Titular de la División de Control y Seguimiento al Gasto de Operación

Table with columns DIA, MES, AÑO and text DICTAMINADO DEFINITIVO

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

SE EMITE SUJETO A LAS CIFRAS DEFINITIVAS QUE APRUEBE LA H. CÁMARA DE DIPUTADOS PARA EL IMSS, RAZÓN POR LA CUAL EL IMPORTE DEBERÁ RATIFICARSE UNA VEZ QUE SE HAYA EMITIDO EL PRESUPUESTO APROBADO PARA EL EJERCICIO 2018.



UNIDAD DE OPERACION FINANCIERA
COORDINACION DE PRESUPUESTO E INFORMACION PROGRAMATICA
CERTIFICACION PRESUPUESTAL
CONTRATOS

SECRET



**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° 2 (DOS)
AL CONTRATO
P5M0200**

ANEXO 2

"REQUERIMIENTO DEL CONVENIO"

**ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS**

EL PRESENTE ANEXO CONSTA DE 12 HOJAS INCLUYENDO ESTA CARÁTULA

**DIVISION DE CONTRATOS
NIVEL CENTRAL**

1944
MAY 10 1944
U.S. DEPARTMENT OF AGRICULTURE
WASHINGTON, D. C.



Ciudad de México, a 19 de diciembre de 2017

Oficio No. 09 52 76 61 5300/2017000904

Mtro. Ricardo Alexander Márquez Padilla
Coordinador de Adquisición de Bienes y
Contratación de Servicios
Presente

En alcance a mi Oficio No. 09 52 76 61 5300/2017000743, de fecha 21 de noviembre del año en curso, referente al contrato **P5M0200** y su **Convenio Modificatorio No. 1 (UNO)** celebrados entre el Instituto Mexicano del Seguro Social y la empresa Infocredit, S.R. de R.L. de C.V., para la prestación del **"Servicio de Centros de Contacto"**, a través del cual se solicitó de conformidad con lo establecido en el Artículo 52 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, 91 y 92 de su Reglamento, así como a la Cláusula Vigésima Segunda **"Modificaciones"** del Contrato que nos ocupa, se realicen los trámites necesarios para llevar a cabo la elaboración de un Convenio Modificatorio, con objeto de ampliar el monto máximo del contrato por un importe de **\$57,000,000.00** (cincuenta y siete millones de pesos 00/100 M.N.), correspondiente al 13.40% (redondeado a dos dígitos) del monto máximo del Contrato primigenio, así como ampliar la vigencia del servicio al 31 de marzo de 2018.

Sobre el particular, me permito hacer de su conocimiento que en sesión ordinaria de fecha 13 de diciembre del año en curso, el H. Consejo Técnico autorizó mediante Acuerdo **ACDO.AS3.HCT.131217/332.P.DIDT**, para que el plazo de contratación plurianual aprobado mediante Acuerdo **ACDO.AS3.HCT.280115/8.P.DIDT**, se amplíe en 3 meses de tal manera que concluirá en el ejercicio 2018 y a su vez ampliar en **\$57,000,000.00** (cincuenta y siete millones de pesos 00/100 M.N.), incluyendo el Impuesto al Valor Agregado, el monto máximo de contratación plurianual para ser ejercido en los primeros 3 meses del ejercicio 2018.

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 5300/201700643, de fecha 01 de noviembre del año en curso, a través del cual se solicitó al Representante Legal de la empresa Infocredit S. de R.L. de C.V., en su calidad de representante de la participación conjunta, su aceptación para la celebración del convenio modificatorio en los términos solicitados, manteniendo los precios y condiciones establecidos en el instrumento jurídico primigenio.
- Copia simple del Comunicado de fecha 01 de noviembre del presente, 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, manteniendo los precios y condiciones establecidos originalmente.
- Copia simple del Dictamen de Disponibilidad Presupuestal Folio No. 000002209-2018, por un importe de **\$174,000,000.00** (ciento setenta y cuatro millones de pesos 00/100 M.N.), que ampara la ampliación objeto del presente documento.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS



- Copia simple del Acuerdo ACDO AS3 HCT 280115/8 P-DIDT
- Copia simple del Acuerdo ACDO AS3 HCT 131217/332 P-DIDT
- Copia simple 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 Gropiza Ortiz
Coordinador

Anexo los que se indican

C.C.P.

- C. Carlos Gilson Domínguez, Titular de la Coordinación Técnica de Redes y Telecomunicaciones y encargado del Despacho de la División de Telecomunicaciones
- Lic. José Roberto Flores Benavides, Titular de la Coordinación Técnica de Adquisición de Bienes de Inversión y Activos
- Lic. Sergio Marcelo Aguilar Casarza, Titular de la División de Contratación de Activos y Bienes

(1) La copia se envía electrónicamente mediante el SIGG

BOO/vm

MÉXICO



DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO
COORDINACIÓN DE SISTEMAS DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA
INSTITUCIONAL



ESTADOS UNIDOS MEXICANOS
INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN
UNIDAD DE ADQUISICIONES

2017, AÑO DEL CENTENARIO DE LA PROMULGACIÓN DE LA
INSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS

22 NOV. 2017

22 NOV 2017

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

Ciudad de México, a 21 de noviembre de 2017

Oficio No. 09 52 76 61 5300/2017000743

Mtro. Ricardo Alexander Márquez Padilla
Coordinador de Adquisición de Bienes y
Contratación de Servicios
Presente

Me refiero al contrato P5M0200 y su **Convenio Modificatorio No. 1 (UNO)** celebrados entre el Instituto Mexicano del Seguro Social y la empresa Infocredit, S.R. de R.L. de C.V., para la prestación del **"Servicio de Centros de Contacto"**.

Sobre el particular y en razón de las necesidades del Instituto garantizar la continuidad operativa de los servicios de centros de contacto, los cuales permiten acercar el IMSS al ciudadano a través de múltiples canales de atención, me permito solicitar de conformidad con lo establecido en el Artículo 52 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, 91 y 92 de su Reglamento, así como a la Cláusula Vigésima Segunda "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 Modificatorio, con objeto de ampliar el monto máximo del contrato por un importe de \$57,000,000.00 (cincuenta y siete millones de pesos 00/100 M.N.), correspondiente al 12.75% (redondeado a dos dígitos) del monto máximo del Contrato primigenio, así como ampliar la vigencia del servicio al 31 de marzo de 2018.

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 5300/201700643, de fecha 01 de noviembre del año en curso, a través del cual se solicitó al Representante Legal de la empresa Infocredit S. de R.L. de C.V., en su calidad de representante de la participación conjunta, su aceptación para la celebración del convenio modificatorio en los términos solicitados, manteniendo los precios y condiciones establecidos en el instrumento jurídico primigenio.
- Copia simple del Comunicado de fecha 01 de noviembre del presente, 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, manteniendo los precios y condiciones establecidos originalmente.
- Copia simple del Dictamen de Disponibilidad Presupuestal Folio No. 0000002209-2018, por un importe de \$174,000,000.00 (ciento setenta y cuatro millones de pesos 00/100 M.N.), que ampara la ampliación objeto del presente documento.
- Original del Formato de justificación que ampara la ampliación.

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

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

005493



Atentamente,

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Coordinador

ESTADOS UNIDOS MEXICANOS
SECRETARÍA DE ECONOMÍA
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO
COORDINACIÓN DE SISTEMAS DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA
INSTITUCIONAL
DE PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE INVERSIÓN Y LOGÍSTICA

Anexo: los que se indican

c.c.p.

- C. Carlos Rincón Domínguez.- Titular de la Coordinación Técnica de Redes y Telecomunicaciones y encargado del Despacho de la División de Telecomunicaciones.
- Lic. Jose Roberto Flores Bañuelos.- Titular de la Coordinación Técnica de Adquisición de Bienes de Inversión y Activos.
- Lic. Sergio Marcelo Aguilar Esparza.- Titular de la División de contratación de Activos y Logística.

(*) Las copias se envían electrónicamente mediante el SICGC

E00/rvm

ANEXOS
DIVISIÓN DE PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE INVERSIÓN Y LOGÍSTICA



Ciudad de México, a 01 de noviembre de 2017

Oficio No. 09 52 76 61 5300/2017000643

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

Me refiero al Contrato P5M0200 y su **Convenio Modificatorio No. 1 (UNO)**, celebrado entre el Instituto y su Representada, para la prestación del **"Servicio de Centros de Contacto"**.

Sobre el particular y con el objetivo de garantizar la continuidad de la prestación del servicio permite brindar atención, a derechohabientes, patrones, sujetos obligados y usuarios en relación a prestaciones, trámites y servicios como los requeridos por el IMSS, me permito solicitar de conformidad con lo establecido en el Artículo 52 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, 91 y 92 de su Reglamento, así como la Cláusula Vigésima Segunda "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, con objeto de ampliar la vigencia de la prestación del servicio al 31 de marzo de 2018 y un importe de \$57,000,000.00 (cincuenta y siete millones de pesos 00/100 M.N.).

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

Atentamente

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Coordinador

c.c.p.

- **Carlos Rincón Domínguez**-, Titular de la Coordinación Técnica de Redes y Telecomunicaciones y encargado del Despacho de la División de Telecomunicaciones.

(*) Las copias se envían electrónicamente mediante el SICGC

E00/pjm



QUINCY



EFICASIA

EFICASIA S. de R.L. de C.V.
Instituto de Telecomunicaciones y Servicios de Información

Insurgentes Sur 1685 Piso 16
Col. Guadalupe Inn, CP. 01020

T. 5322 0450
www.eficasia.com

Ciudad de México a 01 de noviembre de 2017

REFERENCIA: EFICASIA DG/01/11/2017
ASUNTO: Ampliación de Contrato P5M0200

ING. EDUARDO OROPEZA ORTÍZ
Coordinador de Sistemas de Infraestructura
Tecnológica Institucional
IMSS
Presente

En relación a su oficio número **09 52 76 61 5300/2017000643** de fecha 01 de noviembre del 2017, mediante el cual solicita se informe a esa Coordinación a su digno cargo si existe inconveniente por parte de mi representada para ampliar la vigencia del contrato de los **"Servicios de Centros de Contacto"** al 31 de marzo de 2018 y hasta por un importe de \$57,000,000.00 (Cincuenta y siete millones de pesos 00/100) 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 ampliar el contrato antes citado, hasta el 31 de marzo de 2018 manteniendo las mismas condiciones económicas establecidas en el contrato de referencia de conformidad con lo establecido en el artículo 52 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, 91 y 92 de su Reglamento, así como a la Cláusula Vigésima Segunda del propio contrato P5M0200.

Sin más por el momento quedo de usted.

Atentamente,

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



C.C.P.

C. Carlos Rincón Domínguez. Titular de la Coordinación Técnica de Redes y Telecomunicaciones y encargado del Despacho de la División de Telecomunicaciones.
C. Martín Barragán C. Director Comercial en EFICASIA.

ANEXOS

INFOCREDIT, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76

CONTRATO

JUSTIFICACIÓN EN LA QUE SE SUSTENTA LA CELEBRACIÓN DEL CONVENIO MODIFICATORIO NO. 2 (DOS) AL CONTRATO PLURIANUAL ABIERTO NO. P5M0200 Y SU CONVENIO MODIFICATORIO NO. 1 (UNO), NECESARIOS PARA LA CONTINUIDAD DE LA PRESTACIÓN DEL "SERVICIO DE CENTROS DE CONTACTO".

NOMBRE DEL PROYECTO

Servicio de Centros de Contacto.

ÁREA SOLICITANTE

Coordinación de Sistemas de Infraestructura Tecnológica Institucional dependiente de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico.

FECHA DE ELABORACIÓN

01 de noviembre de 2017.

I.- ANTECEDENTES

Mediante Acuerdo **ACDO.AS3.HCT.280115/8.P.DIDT**, dictado por el H. Consejo Técnico de este Instituto en sesión ordinaria celebrada el día 28 de enero de 2015, se autorizó la contratación plurianual por un periodo de 24 meses, del "Servicio de Centros de Contacto" por un monto global máximo de hasta \$425,057,139.89 (CUATROCIENTOS VEINTICINCO MILLONES CINCUENTA Y SIETE MIL CIENTO TREINTA Y NUEVE PESOS 89/100 M.N.), incluido el Impuesto al Valor Agregado, con la distribución anual siguiente: en el ejercicio 2015 la cantidad de hasta \$156,421,589.50 (CIENTO CINCUENTA Y SEIS MILLONES CUATROCIENTOS VEINTIÚN MIL QUINIENTOS OCHENTA Y NUEVE PESOS 50/100 M.N.); para el ejercicio 2016, la cantidad de \$223,862,958.66 (DOSCIENTOS VEINTITRÉS MILLONES OCHOCIENTOS SESENTA Y DOS MIL NOVECIENTOS CINCUENTA Y OCHO PESOS 66/100 M.N.); y para el ejercicio 2017, la cantidad de \$44,772,591.73 (CUARENTA Y CUATRO MILLONES SETECIENTOS SETENTA Y DOS MIL QUINIENTOS NOVENTA Y UN PESOS 73/100 M.N.).

9 Mediante Procedimiento de Adjudicación Directa No. **SA-019GYR019-N63-201**, con fundamento en el artículo 41 fracción XX de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, que efectuó la División de Contratación de Activos y Logística, mediante estrategia de compra de Contrato Marco y de conformidad con lo establecido en el artículo 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 3 fracción IX, 17, 26 fracción III, 40, 41 fracción XX y 47 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, 14 y 71 de su Reglamento, se adjudicó al Proveedor Infocredit, S. de R.L. de C.V.

Con fecha 07 de abril de 2015, se celebró Contrato Plurianual Abierto No. **P5M0200** para la prestación del "Servicio de Centros de Contacto", con un presupuesto mínimo \$174,273,427.36 (CIENTO

SETENTA Y CUATRO MILLONES DOSCIENTOS SETENTA Y TRES MIL CUATROCIENTOS VEINTISIETE PESOS 35/100 M.N.) y un monto máximo \$425,057,139.89 (CUATROCIENTOS VEINTICINCO MILLONES CINCUENTA Y SIETE MIL CIENTO TREINTA Y NUEVE PESOS 89/100 M.N.), conforme a la siguiente calendarización:

Monto IVA Includido	2015	2016	2017	TOTAL
Máximo	\$156,421,589.50	\$223,862,958.66	\$44,772,591.73	\$425,057,139.89
Mínimo	\$61,132,851.70	\$91,783,813.05	\$18,356,762.61	\$174,273,427.35

Con fecha 22 de febrero del año en curso, se sesión ordinaria el H. consejo Técnico de este Instituto, dictó Acuerdo **ACDO.AS3.HCT.220217/33.P.DIDT**, mediante el cual autorizó ampliar el plazo de la contratación plurianual aprobado mediante Acuerdo ACDO.AS3.HCT.280115/8.P.DIDT de 24 a 33 meses; asimismo, llevar a cabo la ampliación presupuestal aprobada para el ejercicio fiscal 2017 por un monto de 97,763,142.17 (NOVENTA Y SIETE MILLONES SETECIENTOS SESENTA Y TRES MIL CIENTO CUARENTA Y DOS PESOS 17/100 M.N.), adicional al monto originalmente aprobado de \$44,772,591.73 (CUARENTA Y CUATRO MILLONES SETECIENTOS SETENTA Y DOS MIL QUINIENTOS NOVENTA Y UN PESOS 73/100 M.N.), para quedar en la cantidad de \$142,535,733.90 (CIENTO CUARENTA Y DOS MILLONES QUINIENTOS TREINTA Y CINCO MIL SETECIENTOS TREINTA Y TRES PESOS 90/100 M.N.), incluyendo el Impuesto al Valor Agregado.

Con fecha 05 de abril de 2017, se celebró **Convenio Modificatorio No. 1** (uno) al Contrato P5M0200, con objeto de ampliar de 24 a 33 meses la vigencia del servicio, es decir, al 31 de diciembre de 2017, así como llevar a cabo la recalendarización del presupuesto sin exceder el importe máximo del Contrato, de acuerdo a lo siguiente:

Monto IVA Includido	2015	2016	2017	TOTAL
Máximo	\$104,968,444.23	\$177,552,961.76	\$142,535,733.90	\$425,057,139.89
Mínimo	\$41,987,377.69	\$71,021,184.70	\$61,264,864.96	\$174,273,427.35

II.- ALCANCE TÉCNICO DEL CONTRATO

El Servicio de Centros de Contacto permite brindar atención, a derechohabientes, patrones, sujetos obligados y usuarios en relación a prestaciones, trámites y servicios como los requeridos por el IMSS. Gestiona campañas para acercar los servicios del Instituto al ciudadano incorporado a la iniciativa denominada IMSS Digital, a través de un esquema de servicio multicanal con una experiencia homologada en la atención.

Al Interior del Instituto, se administran y habilitan campañas para orientar y canalizar al derechohabiente, asegurado, sujeto obligado o ciudadano en general según corresponda, para realizar los diferentes trámites 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 calidez a través de los



siguientes medios: 1) Telefonía; 2) Chat; 3) Mensajes SMS; 4) Correo electrónico y otros medios electrónicos no presenciales.

Campañas en Operación:

- **Derechohabiente:** Orientación a derechohabientes, pensionados y público en general sobre trámites y servicios, así como prestaciones médicas, económicas y sociales.
- **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.
- **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, a partir del 22 de agosto de 2017.
- **Cita médica:** Agendar citas médicas de medicina familiar y estomatología en la unidad de medicina familiar a la que está adscrito el derechohabiente.
- **Mesa de servicios Tecnológicos:** Registro de incidencias en los servicios institucionales de tecnologías de información y comunicaciones a fin de ser canalizados a las áreas correspondientes para su atención.
- **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.
- **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 con altos estándares de calidad que permitan fomentar y facilitar el cumplimiento de sus obligaciones en materia de seguridad social.
- **Denuncias Fiscales:** Brindar la atención a trabajadores, sus beneficiarios o su representante legal que requieran orientación para la presentación de denuncias en contra de presuntos patrones o sujetos obligados por posibles incumplimientos a las disposiciones fiscales en materia de seguridad social.
- **Denuncias ante el Órgano Interno de Control:** Recepción del público en general respecto a denuncias de actos de corrupción.
- **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.
- **Pensionados:** Proporcionar orientación referente al programa de comprobación de supervivencia para pensionados.
- **Centros Vacacionales y Unidad de Congresos:** Promover la interacción, comunicación y transmisión de la información concerniente a los servicios que proporcionan los Centros Vacacionales y la Unidad de Congresos y atender las solicitudes de los usuarios que realizan el proceso de reservación de habitaciones o espacios.
- **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.
- **Guarderías:** Realizar entrevistas o interacciones telefónicas dirigidas a las madres, padres, tutores o encargados de llevar o recoger a los menores en las guarderías de las 35 delegaciones del IMSS.
- **Sistema de Dictaminación Electrónica SIDE IMSS:** Orientación y difusión de los servicios y nuevos proyectos de las áreas normativas y operativas de la Dirección de Incorporación.

Recaudación (DIR), tanto a patrones como a usuarios internos del Instituto, así como levantamiento de información para la mejora de los procesos dependientes de la DIR.

- **Sistema Integral de Registro de Obras de Construcción SIROC:** Asesoría a patrones dedicados a la actividad de la construcción con el fin de dar cumplimiento en forma digital a las obligaciones informativas establecidas en la Ley del Seguro Social y sus reglamentos.
- **Velatorios:** Proporcionar orientación referente a los trámites para que la población en general pueda hacer uso de los servicios en velatorios del IMSS
- **Telemedicina:** Proporcionar registro, control, orientación, seguimiento y canalización de soporte técnico a las áreas usuarias de los servicios de médicos a distancia entre profesionales de la salud, que permitan hacer diagnósticos, tratamientos y prevenir enfermedades, ampliando la cobertura de servicios médicos para mejorar la calidad y oportunidad de la atención en salud.
- **Bienestar Social:** Promoción y seguimiento a información referente a las actividades culturales ofrecidas por el IMSS.

III.- RAZONES TÉCNICAS Y MOTIVACIÓN:

Para la nueva contratación del Servicio de Centro de Contacto para el periodo 2018-2019, se llevó a cabo la investigación de mercado correspondiente, la cual fue entregada a la DITD con fecha 03 de octubre de 2017. En dicha investigación de mercado, la proveeduría válida un tiempo de implementación y puesta a punto de los servicios de 3 meses. El fallo de esta licitación se estima realizarse en el periodo noviembre / diciembre de 2017, considerando que los meses de enero a marzo, serán los requeridos por la proveeduría para la habilitación de los servicios y su puesta a punto.

Considerando lo anterior, se requiere la ampliación al contrato vigente durante el primer trimestre del 2018, en tanto el proveedor adjudicado derivado de la licitación 2018-2019, efectúa la habilitación de los servicios correspondientes al nuevo servicio de centro de contacto.

Asimismo, es importante resaltar que durante los meses de febrero y marzo de cada ejercicio, se incrementa considerablemente el consumo del servicio de Centros de Contacto debido al periodo de la determinación de prima de riesgo de trabajo por parte de los aproximadamente un millón de patrones que están registrados en el IMSS, lo que constituye la campaña de recaudación más importante para el Instituto. En ella el servicio de centro de contacto a través de las campañas de derechohabiente y contribuyente, orienta a los patrones a nivel nacional respecto de los pasos a seguir para que en caso que exista algún cambio en la determinación de la prima de riesgo, puedan registrar estos cambios en la herramienta electrónica institucional correspondiente; por esta razón durante los meses de febrero y marzo de cada año, se debe contar con el personal capacitado y con al menos 3 meses previos de práctica en esta orientación.

IV.- DICTAMEN DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL

Se cuenta con Dictamen de Disponibilidad Presupuestal Folio.No. 0000002209-2018, per un importe de \$174,000,000.00 (ciento setenta y cuatro millones de pesos 00/100 M.N.), que ampara la ampliación objeto del presente documento.

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 y Servicios del Sector Público, 91 y 92 de su Reglamento, así como la Cláusula Vigésima Segunda "Modificaciones" del Contrato P5M0200.

VI.- CONCLUSIÓN

Por lo anteriormente expuesto, se solicita llevar a cabo la elaboración de un convenio modificatorio al contrato No. P5M0200 y su Convenio Modificatorio No. 1 (UNO) en los términos solicitados en el presente documento, es decir ampliar la vigencia de la prestación del servicio al 31 de marzo de 2018 y un importe de \$57,000,000.00 (cincuenta y siete millones de pesos 00/100 M.N.), correspondiente al 13.40% (redondeado a dos dígitos) del monto máximo del Contrato primigenio.

Lo anterior, con el objetivo de garantizar la continuidad de la prestación del servicio denominado "Servicio de Centros de Contacto", manteniendo los precios fijos adjudicados en el ejercicio 2015, tomando en consideración que la nueva contratación iniciará su vigencia a partir del 1º de enero de 2018, no obstante, no se devengarán servicios en tanto no se concluya el periodo de migración, habilitación y puesta a punto, es decir a partir del 1 de abril de 2018.

VII.- APARTADO DE FIRMAS

Elaboró y Revisó

Carlos Rincón Domínguez
Titular de la coordinación Técnica de
Redes y Telecomunicaciones y Encargado
del Despacho de la División de
Telecomunicaciones

Autorizó

Ing. Eduardo Oropeza Ortíz
Titular de la Coordinación de Sistemas de
Infraestructura Tecnológica Institucional

ANEXOS
MAYORÍA DE CONTRATOS



"2015, Año del Generalísimo José María Morelos y Pavón"

México, D.F., a 28 de enero de 2015.

Oficio No. 09-9001-030000/ 00197

LIC. IGOR OSWALDO ROSETTE VALENCIA
Titular de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico.

El H. Consejo Técnico, en la sesión ordinaria celebrada el día 28 de enero del presente año, dictó el Acuerdo ACDO.AS3.HCT.280115/8.P.DIDT, en los siguientes términos:

"Este Consejo Técnico, con fundamento en lo dispuesto por los artículos 251, fracciones IV, V y XXXVII, 263 y 264, fracciones III, XIV y XVII y 277 F, de la Ley del Seguro Social; 31, fracción XX, del Reglamento Interior del Instituto Mexicano del Seguro Social; y en términos del oficio 15 del 15 de enero de 2015, signado por el Titular de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico, con base en los dictámenes de los Comités de Innovación y Desarrollo Tecnológico, y de Presupuesto del propio Órgano de Gobierno, en reuniones celebradas los días 13 y 27 del mes y año citados, respectivamente, **Acuerda: Primero.-** Autorizar al Instituto para que, por conducto de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico, lleve a cabo la contratación plurianual, del Servicio de Centros de Contacto, por un monto global máximo de hasta \$425,057,139.89 (CUATROCIENTOS VEINTICINCO MILLONES CINCUENTA Y SIETE MIL CIENTO TREINTA Y NUEVE PESOS 89/100 M.N.) incluido el Impuesto al Valor Agregado, por un periodo de 24 meses, con la distribución anual siguiente: para el ejercicio 2015, la cantidad de hasta \$156,421,589.50 (CIENTO CINCUENTA Y SEIS MILLONES CUATROCIENTOS VEINTIÚN MIL QUINIENTOS OCHENTA Y NUEVE PESOS 50/100 M.N.); para el ejercicio 2016, un monto de hasta \$223,862,958.66 (DOSCIENTOS VEINTITRÉS MILLONES OCHOCIENTOS SESENTA Y DOS MIL NOVECIENTOS CINCUENTA Y OCHO PESOS 66/100 M.N.); y para el ejercicio 2017, la cantidad de hasta \$44,772,591.73 (CUARENTA Y CUATRO MILLONES SETECIENTOS SETENTA Y DOS MIL QUINIENTOS NOVENTA Y UN PESOS 73/100 M.N.). **Segundo.-** Instruir a la Dirección de Finanzas para que considere, dentro del presupuesto de operación a partir del año 2015, en cada ejercicio fiscal, las cantidades referidas en el punto anterior, quedando sujeto a la disponibilidad presupuestaria del ejercicio de que se trate. Lo anterior, en cumplimiento a lo dispuesto por los artículos 24 y 25, de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público; 32 y 50, de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria; así como 277 F y 277 G, de la Ley del Seguro Social. **Tercero.-** La presente autorización se limita, exclusivamente, al ámbito presupuestario y no genera implicación alguna sobre los respectivos procedimientos de contratación, mismos que deberán realizarse por parte de los servidores públicos responsables, con estricto apego a lo establecido en la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y su Reglamento; las Políticas, Bases y Lineamientos en materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto Mexicano del Seguro Social; y las demás disposiciones que resulten aplicables, conforme a lo establecido en el artículo 24 de la Ley del Seguro Social. **Cuarto.-** Será responsabilidad de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico, en coordinación con las Direcciones de Finanzas y de Administración,



- 2 -

cumplir con las obligaciones establecidas en el artículo 277 F, de la Ley del Seguro Social. **Quinto.-** Instruir a la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico para que informe a este Órgano de Gobierno, sobre el cumplimiento del presente Acuerdo. **Sexto.-** Instruir a la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico para que presente a este Consejo Técnico, para su consideración y aprobación, las modificaciones que pudieran requerir su autorización, privilegiando la continuidad y fortalecimiento del servicio".

Lo que comunico a usted para su conocimiento y debido cumplimiento.

Atentamente


Lic. Juan Moisés Calleja García
Secretario General

Con copia:

- José Antonio González Anaya. Director General.
- Sr. José Luis Carazo Preciado. Miembro del H. Consejo Técnico, de los Comités de Innovación y Desarrollo Tecnológico y de Presupuesto.
- Lic. León Halkin Bider. Miembro del H. Consejo Técnico y del Comité de Innovación y Desarrollo Tecnológico.
- Lic. Raúl Rodríguez Márquez. Miembro del H. Consejo Técnico y del Comité de Presupuesto.
- Mtro. Jesús Antonio Berumen Preciado. Titular de la Dirección de Administración.
- Mtro. Carlos Alberto Treviño Medina. Titular de la Dirección de Finanzas.
- Lic. Jorge Eduardo Kim Villatoro. Titular de la Dirección Jurídica.
- Lic. ~~Mónica~~ Pérez Ríos. Coordinadora de Órganos Superiores y Servicios Administrativos.

JMCG'MPR'BET'MCSM'TKHP

RECIBIDO
SECRETARÍA GENERAL
2016



"2017 AÑO DEL CENTENARIO DE LA PROMULGACIÓN DE LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS"

Ciudad de México, a 13 de diciembre de 2017.

Oficio No. 09-9001-030000/

3181

LIC. PEDRO VALENCIA SANTIAGO

Titular de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico.

El H. Consejo Técnico, en la sesión ordinaria celebrada el día 13 de diciembre del presente año, dictó el Acuerdo ACDO.AS3.HCT.131217/332.P.DIDT, en los siguientes términos:

"Este Consejo Técnico, con fundamento en lo dispuesto por los artículos 263, 264, fracciones III, XIV y XVII, 272, 277 F y 277 G, de la Ley del Seguro Social; 5 y 57, de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales, así como 31, fracción XX, del Reglamento Interior del Instituto Mexicano del Seguro Social; y en términos del oficio 212 del 29 de noviembre de 2017, signado por el Titular de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico, así como los dictámenes de los Comités de Innovación y Desarrollo Tecnológico y de Presupuesto, en reuniones celebradas los días 4 y 12 de diciembre de 2017, respectivamente, **Acuerda: Primero.-** Tomar nota de la evaluación que presenta la persona titular de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico, sobre los resultados de la contratación plurianual de los Servicios de Centros de Contacto, aprobada por este Órgano de Gobierno mediante Acuerdos ACDO.AS3.HCT.280115/8.P.DIDT y ACDO.AS3.HCT.220217/33.P.DIDT, dictados en sesión ordinarias del 28 de enero de 2015 y 22 de febrero de 2017, respectivamente. **Segundo.-** Autorizar que la persona titular de la Dirección enunciada, lleve a cabo las gestiones administrativas correspondientes para que el plazo de contratación plurianual aprobado en el punto Primero del referido Acuerdo ACDO.AS3.HCT.280115/8.P.DIDT, se amplíe en 3 meses de tal manera que concluirá en el ejercicio 2018. **Tercero.-** Autorizar que la persona titular de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico, lleve a cabo las gestiones administrativas correspondientes para reducir en \$57,000,000.00 (CINCUENTA Y SIETE MILLONES DE PESOS 00/100 M.N.), considerando el Impuesto al Valor Agregado, el monto para el ejercicio 2018, destinado a la contratación plurianual de los Servicios Centro de Contacto del IMSS, autorizada a través del Acuerdo ACDO.AS3.HCT.190717/159.P.DIDT, aprobado por este Órgano de Gobierno en sesión del 19 de julio de 2017; y, a su vez, ampliar en \$57,000,000.00 (CINCUENTA Y SIETE MILLONES DE PESOS 00/100 M.N.), considerando el Impuesto al Valor Agregado, el monto máximo de la contratación plurianual autorizada a través del referido Acuerdo ACDO.AS3.HCT.280115/8.P.DIDT, para ser ejercido en los primeros 3 meses del ejercicio 2018, conforme a lo establecido en el punto Segundo del presente Acuerdo. **Cuarto.-** Instruir a la persona titular de la Dirección de Finanzas, para que se realicen las adecuaciones presupuestarias a que haya lugar, con motivo de la modificación descrita en el punto Tercero del presente Acuerdo. **Quinto.-** La autorización a que se refiere el punto anterior, quedará sujeta a la disponibilidad presupuestaria correspondiente, en cumplimiento a lo dispuesto por los artículos 277 F y 277 G, de la Ley del Seguro Social; 24 y 25, de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, así como 32, de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria. **Sexto.-** La presente autorización se limita exclusivamente al ámbito presupuestario y no genera implicación alguna sobre los respectivos procedimientos de contratación, mismos que deberán realizarse por parte de los servidores públicos responsables, con estricto apego a lo establecido en la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y su Reglamento, las Políticas, Bases y Lineamientos en materia de Adquisiciones, Arrendamientos y

DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO	14 DIC 2017	SECRETARÍA PARTICULAR
--	-------------	-----------------------

Diego

[Handwritten signature]



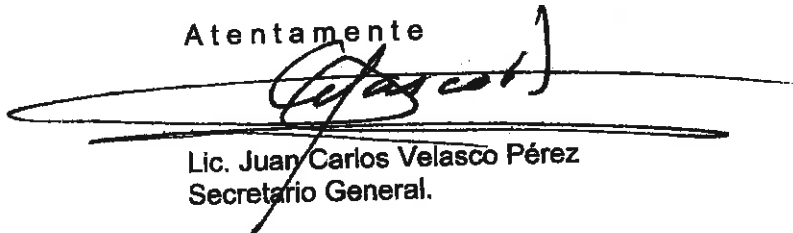
"2017 AÑO DEL CENTENARIO DE LA PROMULGACIÓN DE LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS"

- 2 -

Servicios del Instituto Mexicano del Seguro Social; y las demás disposiciones que resulten aplicables, conforme lo establecido en el artículo 277 G, de la Ley del Seguro Social. **Séptimo.**- Salvo las modificaciones a que se refiere el presente Acuerdo continuarán vigentes las disposiciones contenidas en los Acuerdos ACDO.AS3.HCT.280115/8P.DIDT y ACDO.AS3.HCT.190717/159.P.DIDT, aprobados por este Órgano de Gobierno en sesiones del 28 de enero de 2015 y 19 de julio de 2017, respectivamente".

Lo que comunico a usted para su conocimiento y debido cumplimiento.

Atentamente


Lic. Juan Carlos Velasco Pérez
Secretario General.

Con copia:

- Lic. Tuffic Miguel Ortega. Director General. *La copia será enviada por el Sistema Institucional de Control de Gestión de Correspondencia (SICGC).*
- Sr. José Luis Carazo Preciado. Miembro del H. Consejo Técnico y de los Comités de Innovación y Desarrollo Tecnológico y de Presupuesto.
- Lic. Alejandro Martínez Gallardo y de Pourtales. Miembro del H. Consejo Técnico y del Comité de Innovación y Desarrollo Tecnológico.
- Lic. Raúl Rodríguez Márquez. Miembro del H. Consejo Técnico y del Comité de Presupuesto.
- Lic. Norma Gabriela López Castañeda. Titular de la Dirección de Administración.
- Lic. María Elena Reyna Ríos. Titular de la Dirección de Finanzas.
- Mtro. Ulises Moreno Munguía. Titular de la Dirección Jurídica. *La copia será enviada por el SICGC.*
- Mtro. Tomás Javier Natividad Galeana. Coordinador de Órganos Superiores. *La copia será enviada por el SICGC.*

TJNG/IJA/BET/mcsm

ANEXOS

2017 JUN 28 10:00 AM