



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



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

**CONVENIO**  
**MODIFICATORIO**  
**N° 1 (UNO)**  
**AL CONTRATO**  
**P9M0303**

CONVENIO MODIFICATORIO NÚMERO 1 (UNO) AL CONTRATO ABIERTO NÚMERO P9M0303 PARA LA PRESTACIÓN DE "SERVICIOS DE CENTROS DE CONTACTO", QUE CELEBRAN POR UNA PARTE EL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL, QUE EN LO SUCESIVO SE DENOMINARÁ "EL INSTITUTO", REPRESENTADO EN ESTE ACTO POR EL C. ALBERTO FLAVIO BALDERAS HERNANDEZ, EN SU CARÁCTER DE APODERADO LEGAL, Y POR LA OTRA PARTE, LA EMPRESA DENOMINADA INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., QUE EN LO SUCESIVO SE DENOMINARÁ "EL PROVEEDOR", REPRESENTADA POR EL C. ALEJANDRO CANASI LOZANO, EN SU CARÁCTER DE REPRESENTANTE LEGAL, Y A QUIENES DE MANERA CONJUNTA SE LES DENOMINARÁ "LAS PARTES", AL TENOR DE LOS ANTECEDENTES, DECLARACIONES Y CLÁUSULAS SIGUIENTES:

### ANTECEDENTES

I.- Con fecha 31 de octubre de 2019, "LAS PARTES" suscribieron el contrato primigenio, derivado del procedimiento de Adjudicación Directa Nacional número AA-050GYR019-E260-2019, con una vigencia a partir de su formalización y hasta el 31 de diciembre de 2019, por la cantidad mínima de \$14,800,000.00 (CATORCE MILLONES OCHOCIENTOS MIL PESOS 00/100 M.N.), incluido el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.), y por la cantidad máxima de \$37,000,000.00 (TREINTA Y SIETE MILLONES DE PESOS 00/100 M.N.), incluido el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.).

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

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

### DECLARACIONES

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

I.1.- El C. Alberto Flavio Balderas Hernández, en su carácter de Titular de la Coordinación Técnica de Adquisición de Bienes de Inversión y Activos, cuenta con las facultades suficientes para suscribir el presente instrumento jurídico en su calidad de Apoderado Legal, de conformidad con lo establecido en los artículos 268 A de la Ley de Seguro Social y 66 último párrafo del Reglamento Interior del Instituto Mexicano del Seguro Social, y acredita su personalidad mediante el testimonio de la Escritura Pública número 126,525 de fecha 15 de noviembre de 2019, otorgada ante la fe del Licenciado Eduardo García Villegas, Titular de la Notaría Pública número 15 de la Ciudad de México, e inscrita en el Registro Público de

DIVISIÓN DE CONTRATOS  
NIVEL CENTRAL

Página 1 de 4

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



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

**CONVENIO  
MODIFICATORIO  
Nº 1 (UNO)  
AL CONTRATO  
P9M0303**

Organismos Descentralizados bajo el folio número 97-7-22112019-115904, de fecha 22 de noviembre de 2019, y manifiesta bajo protesta de decir verdad que las facultades que le fueron conferidas no le han sido revocadas, modificadas, ni restringidas en forma alguna en cumplimiento a los artículos 24 y 25 de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales

**I.2.** Para cubrir las erogaciones que se deriven del presente convenio, cuenta con los recursos disponibles suficientes, no comprometidos, en la cuenta número 42061506 de conformidad con el Dictamen de Disponibilidad Presupuestal Previo con número de folio 0000788247-2019, emitido por el Jefe de Área de Control Presupuestal de Áreas Normativas, en ausencia de la Titular de la División de Control y Seguimiento al Gasto de Operación, de fecha 23 de diciembre de 2019, documento que se agrega al **Anexo 1 (uno)** del presente instrumento jurídico.

**I.3.** Con oficio número 09 52 76 61 5300/2019001065 de fecha 30 de diciembre de 2019, el Titular de la Coordinación de Sistemas de Infraestructura Tecnológica Institucional, solicitó a **"EL PROVEEDOR"** su anuencia para la celebración del presente convenio, a fin de ampliar los montos establecidos en el contrato primigenio en un 20% (veinte por ciento), conservando los mismos precios y condiciones del servicio pactados. Documento que se agrega al **Anexo 1 (uno)** del presente instrumento jurídico.

**I.4.** Mediante oficio número 09 52 76 61 5300/2019001064 de fecha 31 de diciembre de 2019, el Titular de la Coordinación de Sistemas de Infraestructura Tecnológica Institucional, solicitó al Titular de la Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios, la elaboración del presente convenio para modificar los montos establecidos en el contrato primigenio en un 20% (veinte por ciento), anexando la justificación y soporte documental correspondiente. Documentos que se agregan al **Anexo 1 (uno)** del presente instrumento jurídico.

**I.5.** En atención a la petición formulada por el Titular de la Coordinación de Sistemas de Infraestructura Tecnología Institucional, se elabora el presente convenio modificatorio, en apego a lo dispuesto en los artículos 52 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 91 de su Reglamento.

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

**II.1.-** Mediante escrito de fecha 31 de diciembre de 2019, manifestó su anuencia para la suscripción del presente convenio, aceptando el incremento a los importes mínimo y máximo, del contrato primigenio. Documento que se agrega al **Anexo 1 (uno)** del presente instrumento jurídico.

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



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

**CONVENIO  
MODIFICATORIO  
N° 1 (UNO)  
AL CONTRATO  
P9M0303**

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

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

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

### **CLÁUSULAS**

**PRIMERA.- “LAS PARTES”** convienen en incrementar en un 20% (veinte por ciento) el monto del contrato primigenio, con la finalidad de poder atender los requerimientos del servicio, de acuerdo a las necesidades de **“EL INSTITUTO”**, conforme a lo señalado al **Anexo 1 (uno)** del presente convenio.

**SEGUNDA.** Para cumplir con la obligación citada en la cláusula que antecede, **“LAS PARTES”** convienen en modificar el primer párrafo de la Cláusula Segunda, del contrato primigenio, para quedar redactadas de la siguiente manera:

**SEGUNDA.- IMPORTE DEL CONTRATO.-** El importe del presente contrato es por la cantidad mínima de **\$17,760,000.00 (DIECISIETE MILLONES SETECIENTOS SESENTA MIL PESOS 00/100 M.N.)**, incluido el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.), y por la cantidad máxima de **\$44,400,000.00 (CUARENTA Y CUATRO MILLONES CUATROCIENTOS MIL PESOS 00/100 M.N.)**, incluido el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.), de conformidad con los precios unitarios que se indican en el **Anexo 2 (dos)** del presente contrato.

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

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

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



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

**CONVENIO  
MODIFICATORIO  
N° 1 (UNO)  
AL CONTRATO  
P9M0303**

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 **31 de diciembre de 2019**, por quintuplicado, quedando un ejemplar en poder de **“EL PROVEEDOR”** y los restantes en poder de **“EL INSTITUTO”**.

**“EL INSTITUTO”  
INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL**

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

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

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

**ADMINISTRADOR DEL CONTRATO**

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

  
BBN/CPRD/LBGP/RAQV



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

**CONVENIO  
MODIFICATORIO  
N° 1 (UNO)  
AL CONTRATO  
P9M0303**

**ANEXO 1**

**“DICTAMEN DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL PREVIO, REQUERIMIENTO Y  
SUSTENTO DEL CONVENIO”**

**ANEXOS**  
DIVISION DE CONTRATOS

EL PRESENTE ANEXO CONSTA DE **09** HOJAS INCLUYENDO ESTA CARÁTULA

SAN TEXO



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

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

FOLIO: 0000788247-2019

Dictamen de Inversión

X Dictamen de Gasto

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

Concepto: OF. 2141 RECIB 17/DIC/19 AMPLIACION DEL CONTRATO P9M0303 "SERVICIOS DE CENTROS DE CONTACTO"

Fecha Elaboración: 23/12/2019

Total Comprometido (en pesos): \$ 7,400,000.00
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 in thousands of pesos.

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...

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 firma por ausencia de conformidad con el Memorandum Interno 0990016B3010/6BA31/2019004853 del 20 de diciembre de 2019, donde la Titular de la División de Control y Seguimiento al Gasto de Operación autoriza a los Jefes de Área firmen los oficios de su competencia.

Atentamente

L.C. Carlos Osvaldo Mata Bernal
Jefe de Área de Control Presupuestal de Áreas Normativas

Clave: 6170-009-001



SIN TEXTO





GOBIERNO DE MÉXICO



*Arbol*

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

Oficio N° 09 52 76 61 5300/2019001064

Ciudad de México, a 31 de diciembre de 2019

**Lic. Rubén González Herrera**  
Coordinador de Adquisición de  
Bienes y Contratación de Servicios  
P r e s e n t e

**ANEXOS**  
DIVISION DE CONTRATOS

*Registro y elaboración*

Me refiero al contrato **P9M0303**, celebrado entre el Instituto Mexicano del Seguro Social y la empresa **Infocredit, S. de R.L. de C.V.**, para la prestación del **"Servicio de Centros de Contacto"**.

Sobre el particular y con objeto de garantizar la continuidad de este servicio, me permito solicitar con fundamento en el artículo 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículos 52 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 91 de su Reglamento, así como la Cláusula Vigésima "Modificaciones" del Contrato que nos ocupa, gire sus apreciables instrucciones a efecto de que se realicen los trámites necesarios para llevar a cabo la elaboración de un Convenio Modificadorio, con objeto de incrementar \$7,400,000.00 (siete millones cuatrocientos mil pesos 00/100 M.N.) incluyendo el I.V.A., correspondiente al 20% del monto máximo de dicho contrato, manteniendo la vigencia del servicio.

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 5300/2019001065, de fecha 30 de diciembre del año en curso, a través del cual se solicitó al Representante Legal de la Empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., su aceptación para la celebración del convenio modificadorio con objeto de incrementar \$7,400,000.00 (siete millones cuatrocientos mil pesos 00/100 M.N.) incluyendo el I.V.A., correspondiente al 20% del monto máximo de dicho contrato, manteniendo la vigencia del servicio.
- Copia simple del comunicado de fecha 31 de diciembre del año en curso, suscrito por el Representante Legal de la Empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., a través del cual manifiesta su aceptación para llevar a cabo la celebración del Convenio Modificadorio en los términos solicitados.
- Copia simple del Dictamen de Disponibilidad Presupuestal Previo Folio 0000788247-2019 por un importe de \$7,400,000.00 (siete millones cuatrocientos mil pesos 00/100 M.N.).
- Original del Formato de justificación que ampara la ampliación.

*Recibe gley  
31/12/19*

*Elaboro Contrab gley*

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
COORDINACIÓN TÉCNICA  
PLANEACIÓN Y CONTRATACIÓN

★ 31 DIC 2019 1 de 2

**RECIBIDO**



**2019**  
EMILIANO ZAPATA



Oficio N° 09 52 76 61 5300/2019001064

Ciudad de México, a 31 de diciembre de 2019

Sin otro particular por el momento, aprovecho la oportunidad para enviarle un cordial saludo.

**Atentamente,**

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

Anexos: Los que se indican.

Las copias se envían electrónicamente mediante el SICGG

- **Lic. Leonardo Alvarado Velázquez.**- Coordinador de Servicios Administrativos.
- **Dr. Alberto Flavio Balderas Hernández.**- Coordinador Técnico de Adquisición de Bienes de Inversión y Activos.
- **Ing. Carlos Calderón Zacarías.**- Titular de la Coordinación Técnica de Redes y Telecomunicaciones.
- **Mtro. Héctor Martínez Valenzuela.**- Titular de la División de Telecomunicaciones.
- **Ing. Vicente Callejas Serrano.**- Jefe de División de Contratación de Activos y Logística.

EOO/rvm





**JUSTIFICACIÓN EN LA QUE SE SUSTENTA LA CELEBRACIÓN DEL CONVENIO MODIFICATORIO NO. 1 (UNO) AL CONTRATO PLURIANUAL ABIERTO NO. P9M0303, CON OBJETO DE AMPLIAR EL PRESUPUESTO MÁXIMO PARA LA CONTINUIDAD DE LA PRESTACIÓN DEL “SERVICIO DE CENTROS DE CONTACTO”.**

**NOMBRE DEL PROYECTO**

Servicio de Centros de Contacto.

**ÁREA SOLICITANTE**

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

**FECHA DE ELABORACIÓN**

30 de diciembre de 2019.



**I.- ANTECEDENTES**

I.1.- Con fecha 15 de octubre de 2019, en la sesión extraordinaria número 08/2019, mediante Acuerdo **AC-25/SE-08/2019** el Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios (CAAS), dictaminó procedente el supuesto de excepción al procedimiento de Licitación Pública para llevar a cabo la contratación del Servicio de Centros de contacto IMSS (CCIMSS), para cubrir las necesidades el Instituto.

I.2.- Con fecha 16 de octubre de 2019, la Coordinación Técnica de Adquisición de bienes de Inversión y Activos, a través de la División de Contratación de Activos y Logística, mediante acta de adjudicación, notificó a El Proveedor la adjudicación del procedimiento de Adjudicación Directa Nacional número **AA-050GYR019-E260-2019**, con fundamento en lo dispuesto en los artículos 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 26 fracción III, 26 BIS fracción I, 28 fracción I, 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 31 de octubre de 2019, se formalizó el contrato abierto **P9M0303** con una vigencia a partir de su formalización y hasta el 31 de diciembre de 2019 y un presupuesto mínimo de \$14,800,000.00 (catorce millones ochocientos mil pesos 00/100 M.N.) incluido el Impuesto al Valor Agregado y por la cantidad máxima de \$37,000,000.00 (treinta y siete millones de pesos 00/100 M.N.) incluido el Impuesto al Valor Agregado.

**II.- ALCANCE TÉCNICO DEL CONTRATO**

El Servicio de Centros de Contacto es un componente de suma relevancia para el Instituto, debido a que integra la siguiente iteración de IMSS Digital en su línea de acción denominada “habilitación de un modelo moderno de atención”, la cual contribuye a la disposición de un canal unificado de operación 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, homologando la experiencia de uso en

*Handwritten initials and marks: a large blue 'B', a blue 'C', and a blue 'A'.*

*Handwritten signature*





**JUSTIFICACIÓN EN LA QUE SE SUSTENTA LA CELEBRACIÓN DEL CONVENIO MODIFICATORIO NO. 1 (UNO) AL CONTRATO PLURIANUAL ABIERTO NO. P9M0303, CON OBJETO DE AMPLIAR EL PRESUPUESTO MÁXIMO PARA LA CONTINUIDAD DE LA PRESTACIÓN DEL "SERVICIO DE CENTROS DE CONTACTO".**

chat, correo electrónico, aplicaciones móviles, redes sociales y a través de la página web, lo cual permite ofrecer a la población servicios, trámites y acceso a la información de forma sencilla, ordenada y oportuna, de manera electrónica no presencial.

El servicio a contratar incluye el suministro de la infraestructura de atención a derechohabientes, contribuyentes y público en general, así como la instalación, configuración de la solución, el soporte técnico y toda la infraestructura de hardware y software necesaria para que el proveedor proporcione el servicio solicitado.

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.

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

**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. Como parte de esta campaña, se atiende también el programa gubernamental denominado Crezcamos juntos: Servicio de orientación a patrones y autoempleados que desean incorporarse a la formalidad con los beneficios del Régimen de Incorporación a la Seguridad Social (RISS), la cual se integró a las campañas Derechohabiente y Contribuyente.

**Cita Médica:** Agendar citas médicas de medicina familiar y estomatología en la unidad de medicina familiar a la que está adscrito el derechohabiente y su núcleo familiar.

**Planificatel:** Orientación al público en general sobre temas de planificación familiar, derivados del convenio de colaboración con la Consejo Nacional de Población, dependiente de la Secretaría de Gobernación, actualmente bajo la denominación del programa ¿Cómo le hago?

**Denuncias ante el Órgano Interno de Control:** Recepción del público en general respecto a denuncias de actos de corrupción por parte del personal IMSS.

**Cobranza de la Dirección de Incorporación y Recaudación (DIR):** Gestionar cobros persuasivos además de brindar atención especializada a partir de las necesidades particulares de cada patrón a través de servicios tutelados que permitan fomentar y facilitar el cumplimiento de sus obligaciones en materia de seguridad social.

**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



**JUSTIFICACIÓN EN LA QUE SE SUSTENTA LA CELEBRACIÓN DEL CONVENIO MODIFICATORIO NO. 1 (UNO) AL CONTRATO PLURIANUAL ABIERTO NO. P9M0303, CON OBJETO DE AMPLIAR EL PRESUPUESTO MÁXIMO PARA LA CONTINUIDAD DE LA PRESTACIÓN DEL "SERVICIO DE CENTROS DE CONTACTO".**

sujetos obligados por posibles incumplimientos a las disposiciones fiscales en materia de seguridad social.

**Sistema de Dictaminación Electrónica SIDE IMSS:** Orientación a patrones en la dictaminación electrónica de la Dirección de Incorporación y Recaudación (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 establecidas en la Ley del Seguro Social y sus reglamentos.

**Pensionados:** Proporcionar orientación referente al programa de comprobación de supervivencia, así como asesoría para los procesos de jubilación y pensión.

**Centros Vacacionales y Unidad de Congresos:** Información y asesoría concerniente a los servicios que proporcionan los Centros Vacacionales y la Unidad de Congresos para atender las solicitudes de los usuarios que realizan el proceso de reservación de habitaciones o espacios.

**Código Infarto CMN Siglo XXI y 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.

**Velatorios:** Proporcionar orientación referente a los trámites a usuarios en el uso de los servicios en velatorios del IMSS.

**Bienestar Social:** Brinda información referente a las actividades culturales y deportivas ofrecidas por el IMSS.

**Modelo Preventivo de Enfermedades Crónicas:** Interacción personalizada con la población derechohabiente de acuerdo a sus riesgos y condiciones de salud registrados a través del uso de algún servicio médico del Instituto.

**Mesa de Servicios Tecnológicos:** Registro de incidencias en los servicios institucionales de tecnologías de información y comunicaciones con el fin de ser canalizados a las áreas correspondientes para su atención.

**Orientación Médica Telefónica (piloto):** Orientación médica a derechohabientes del IMSS referente a información de consultas recientes de servicios médicos institucionales.

**Trabajadoras del hogar (piloto):** Orientación e información referente a la afiliación de trabajadoras del hogar y patrones ante el IMSS.

Campañas Emergentes: Apoyo con canales de comunicación dirigidos a derechohabientes y usuarios en general, para la difusión de iniciativas Institucionales o programas que por situaciones fortuitas o de fuerza mayor sean necesarios. El Instituto podrá requerir de un canal de comunicación (telefonía, chat, correo electrónico, aplicaciones móviles, redes sociales, página web, SMS,



**JUSTIFICACIÓN EN LA QUE SE SUSTENTA LA CELEBRACIÓN DEL CONVENIO MODIFICATORIO NO. 1 (UNO) AL CONTRATO PLURIANUAL ABIERTO NO. P9M0303, CON OBJETO DE AMPLIAR EL PRESUPUESTO MÁXIMO PARA LA CONTINUIDAD DE LA PRESTACIÓN DEL "SERVICIO DE CENTROS DE CONTACTO".**

automáticos de voz) que apoye en la oportuna comunicación de planes, estrategias y mensajes que el instituto diseñe para cada caso en específico.

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

El Instituto requiere del "Servicio de Centros de Contacto" para continuar proporcionando a sus usuarios un punto de contacto donde se otorgue información oportuna, para acceder a los trámites y servicios Institucionales con calidad y eficiencia, a través de los Canales de Servicio o Medios de Captación los cuales pueden ser, entre otros, Telefónicos (Inbound, Outbound o Blending), Mensajes de Texto, Mensajes SMS, Internet, Correo Electrónico, Chat, Web, Redes Sociales y Aplicativos Móviles.

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

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

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

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

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



**JUSTIFICACIÓN EN LA QUE SE SUSTENTA LA CELEBRACIÓN DEL CONVENIO MODIFICATORIO NO. 1 (UNO) AL CONTRATO PLURIANUAL ABIERTO NO. P9M0303, CON OBJETO DE AMPLIAR EL PRESUPUESTO MÁXIMO PARA LA CONTINUIDAD DE LA PRESTACIÓN DEL "SERVICIO DE CENTROS DE CONTACTO".**

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.

Atendiendo a lo antes expuesto, se solicita la modificación al contrato en los siguientes términos:

**CLÁUSULA SEGUNDA.- IMPORTE DEL CONTRATO**

Dice:

*"...El importe del presente contrato es por la cantidad mínima de **\$14,800,000.00 (CATORCE MILLONES OCHOCIENTOS MIL PESOS 00/100 M.N.)**, incluido el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.) y por la cantidad máxima de **\$37,000,000.00 (TREINTA Y SIETE MILLONES DE PESOS 00/100 M.N.)** incluido el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.), de conformidad con los precios unitarios que se indican en el **Anexo 2 (dos)** del presente contrato.*

[...]"

**ANEXOS**  
DIVISION DE CONTRATOS

Debe decir:

*"...El importe del presente contrato es por la cantidad mínima de **\$17,760,000.00 (DIECISIETE MILLONES SETECIENTOS SESENTA MIL PESOS 00/100 M.N.)**, incluido el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.) y por la cantidad máxima de **\$44,400,000.00 (CUARENTA Y CUATRO MILLONES CUATROCIENTOS MIL PESOS 00/100 M.N.)** incluido el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.), de conformidad con los precios unitarios que se indican en el **Anexo 2 (dos)** del presente contrato.*

[...]"

**IV.- DICTAMEN DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL**



**2019**  
AÑO DEL CARRETERO DEL SUR  
EMILIANO ZAPATA





JUSTIFICACIÓN EN LA QUE SE SUSTENTA LA CELEBRACIÓN DEL CONVENIO MODIFICATORIO NO. 1 (UNO) AL CONTRATO PLURIANUAL ABIERTO NO. P9M0303, CON OBJETO DE AMPLIAR EL PRESUPUESTO MÁXIMO PARA LA CONTINUIDAD DE LA PRESTACIÓN DEL "SERVICIO DE CENTROS DE CONTACTO".

Se cuenta con el Dictamen de Disponibilidad Presupuestal Previo Folio 0000788247-2019 por un importe de \$7,400,000.00 (siete millones cuatrocientos mil pesos 00/100 M.N.).

V.- FUNDAMENTO LEGAL

Con fundamento en el artículo 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículo 52 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos, 91 de su Reglamento y Servicios del Sector Público y Cláusula Vigésima "Modificaciones" del Contrato P9M0303 vigente.

VI.- CONCLUSIÓN

Por lo anteriormente expuesto, se solicita llevar a cabo la celebración del convenio modificatorio número 1 al contrato No. P9M0303 con objeto de incrementar \$7,400,000.00 (siete millones cuatrocientos mil pesos 00/100 M.N.) incluyendo el I.V.A., correspondiente al 20% del monto máximo de dicho contrato, manteniendo la vigencia del servicio.

Lo anterior con el objetivo de garantizar la continuidad de la prestación del servicio denominado "Servicio 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.

Elaboró

Mtro. Néctor Martínez Valenzuela

Titular de la División de Telecomunicaciones

Revisó

Ing. Carlos Calderón Zacarías

Titular de la Coordinación Técnica de Redes y Telecomunicaciones



2019

ANNO DEL GOBIERNO FEDERAL



**JUSTIFICACIÓN EN LA QUE SE SUSTENTA LA CELEBRACIÓN DEL CONVENIO MODIFICATORIO NO. 1 (UNO) AL CONTRATO PLURIANUAL ABIERTO NO. P9M0303, CON OBJETO DE AMPLIAR EL PRESUPUESTO MÁXIMO PARA LA CONTINUIDAD DE LA PRESTACIÓN DEL "SERVICIO DE CENTROS DE CONTACTO".**

Autorizo

**Ing. Eduardo Oropeza Ortíz**

Titular de la Coordinación de Sistemas de  
Infraestructura Tecnológica Institucional

-----  
-----  
-----  
-----

-----Fin del documento-----

**ANEXOS**  
DIVISION DE CONTRATOS



SIN TEXTO



Oficio N° 09 52 76 61 5300/2019001065

Ciudad de México, a 30 de diciembre de 2019

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

Me refiero al Contrato **P9M0303**, celebrado entre el Instituto y su Representada, para la prestación de los **"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 y 91 de su Reglamento, así como la Cláusula Vigésima **"Modificaciones"** del Contrato que nos ocupa, informe a esta Coordinación a mí cargo, si existe inconveniente en realizar un Convenio Modificatorio conservando los mismos precios y condiciones del servicio pactados originalmente, con objeto de incrementar \$7,400,000.00 (siete millones cuatrocientos mil pesos 00/100 M.N.) incluyendo el I.V.A., correspondiente al 20% del monto máximo de dicho contrato, manteniendo la vigencia del servicio.

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

Atentamente,

**Ing. Eduardo Oropeza Ortíz**  
Coordinador

c.c.p.

- **Ing. Carlos Calderón Zacarías**- Titular de la Coordinación Técnica de Redes y Telecomunicaciones.
- **Mtro. Héctor Martínez Valenzuela**- Titular de la División de Telecomunicaciones.

Las copias se envían a través del SICGC.  
E00/rvm

**ANEXOS**  
DIVISION DE CONTRATOS



SIN TEXTO

Ciudad de México 31 de diciembre de 2019

**Contrato:** P9M0303

**Asunto:** Anuencia de Ampliación

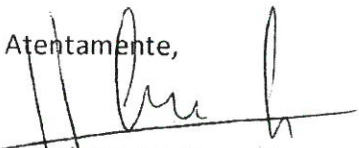
**Ing. Eduardo Oropeza Ortiz**  
**Titular de la Coordinación de Sistemas de Infraestructura Tecnológica Institucional**  
**IMSS**  
**Presente**

Estimado Ingeniero Oropeza:

Con relación al oficio N°095276615300/2019001065, hago de su conocimiento que no existe inconveniente en realizar un Convenio Modificatorio conservando los mismos precios y condiciones del servicio pactados originalmente, con objeto de incrementar \$7,400,000.00 (siete millones cuatrocientos mil pesos 00/100 M.N.) incluyendo el I.V.A., correspondiente al 20% del monto máximo de dicho contrato, manteniendo la vigencia del servicio.

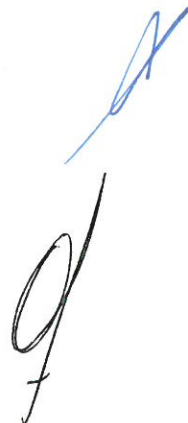
Sin otro particular, quedo a sus órdenes.

Atentamente,



Lic. Alejandro Canasí Lozano  
Representante Legal, Eficasia - Infocredit S. de R.L. de C.V.

**ANEXOS**  
DIVISION DE CONTRATOS



SUN TEXAS