



## HOJA DE IDENTIFICACIÓN Y AUTORIZACIÓN

### NOMBRE DEL DOCUMENTO

Justificación de los criterios en que se fundamenta la excepción a la licitación para la contratación del "**Servicio de Centros de Contacto**" para el periodo de 01 de enero al 30 de junio de 2020.

### SÍNTESIS DEL DOCUMENTO

El presente documento se elabora con fundamentos en el artículo 40 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y de conformidad con los requisitos de información que se establecen en el artículo 71 de su Reglamento; lo anterior a efecto de someter a consideración del H. Comité Institucional de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto Mexicano del Seguro Social, la dictaminación de la procedencia de la excepción a la licitación pública para la contratación del "Servicio de Centros de Contacto", para los meses de enero a junio de 2020.


**Elaboró**

  
**Mtro. Héctor Martínez Valenzuela**  
Jefe de la División de  
Telecomunicaciones.

**Revisó**

  
**Ing. Carlos Calderón Zacarías**  
Coordinador Técnico de Redes y  
Telecomunicaciones

**Aprobó**

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

### FUNDAMENTO LEGAL

La petición se fundamenta en los Artículos 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 3 Fracción IX, 22 Fracción II, 26 Fracción III, 40, 41 Fracción III, y 47 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, así como 71 y 85 de su Reglamento.



## JUSTIFICACIÓN

### “Servicio de Centros de Contacto”

#### I. Descripción del servicio objeto del procedimiento de contratación y especificaciones técnicas de los mismos.

##### I.1. Descripción del Servicio.

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

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

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

El Servicio de Centros de Contacto incluye:

**Habilitación de Infraestructura Tecnológica**, incluyendo las herramientas electrónicas y componentes tecnológicos para brindar el servicio de atención a usuarios a través de canales no presenciales, tales como sistemas de telecomunicaciones, seguridad informática perimetral, servidores de cómputo y de base de datos de forma integral, así como la base de conocimiento que se compondrá con la información que el Instituto entregue



al proveedor, además de la que se genere durante la prestación del servicio, así como sistemas de reporte, respaldos, y de monitoreo de niveles de servicios.

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

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

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

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

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

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

Lo anterior, con apego a las especificaciones descritas en el documento de Anexo Técnico (**Anexo 01**) y Términos y Condiciones (**Anexo 02**) para la prestación del Servicio de Centros de Contacto que se utilizarán en el procedimiento de contratación correspondiente, en los cuales se describen las principales características y los niveles de servicio requeridos.

Con 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:

**a) Campañas en operación:**



1. **Derechohabiente:** Orientación a derechohabientes, pensionados y público en general sobre trámites y servicios, así como prestaciones médicas, económicas y sociales.
2. **Contribuyente:** Orientación y asesoría técnica a patrones y sujetos obligados referente a los sistemas de recaudación, afiliación y cobranza. En los casos que se requiera un mayor conocimiento de los temas, la llamada se transfiere a los agentes propios (personal del Instituto), para su atención. Como parte de esta campaña, se atiende también el programa gubernamental denominado **Crezcamos juntos:** Servicio de orientación a patrones y autoempleados que desean incorporarse a la formalidad con los beneficios del Régimen de Incorporación a la Seguridad Social (RISS), la cual se integró a las campañas Derechohabiente y Contribuyente.
3. **Cita Médica:** Agendar citas médicas de medicina familiar y estomatología en la unidad de medicina familiar a la que está adscrito el derechohabiente y su núcleo familiar.
4. **Planificatel:** Orientación al público en general sobre temas de planificación familiar, derivados del convenio de colaboración con la Consejo Nacional de Población, dependiente de la Secretaría de Gobernación, actualmente bajo la denominación del programa ¿Cómo le hago?
5. **Denuncias ante el Órgano Interno de Control:** Recepción del público en general respecto a denuncias de actos de corrupción por parte del personal IMSS.
6. **Cobranza de la Dirección de Incorporación y Recaudación (DIR):** Gestionar cobros persuasivos además de brindar atención especializada a partir de las necesidades particulares de cada patrón a través de servicios tutelados que permitan fomentar y facilitar el cumplimiento de sus obligaciones en materia de seguridad social.
7. **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.
8. **Sistema de Dictaminación Electrónica SIDE IMSS:** Orientación a patrones en la dictaminación electrónica de la Dirección de Incorporación y Recaudación (DIR).
9. **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.
10. **Pensionados:** Proporcionar orientación referente al programa de comprobación de supervivencia, así como asesoría para los procesos de jubilación y pensión.
11. **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.

12. **Código Infarto CMN Siglo XXI:** En el marco de la Estrategia "A todo Corazón", proporcionar una respuesta rápida y coordinada cuando se solicite atención médica ante la sospecha de un infarto Agudo de Miocardio, en el Centro Médico Nacional Siglo XXI.
  13. **Código Infarto CMN La Raza:** En el marco de la Estrategia "A todo Corazón", proporcionar una respuesta rápida y coordinada cuando se solicite atención médica ante la sospecha de un infarto Agudo de Miocardio, en el Centro Médico Nacional La Raza.
  14. **Velatorios:** Proporcionar orientación referente a los trámites a usuarios en el uso de los servicios en velatorios del IMSS.
  15. **Bienestar Social:** Brinda información referente a las actividades culturales y deportivas ofrecidas por el IMSS.
  16. **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.
  17. **Mesa de Servicios Tecnológicos:** Registro de incidencias en los servicios institucionales de tecnologías de información y comunicaciones con el fin de ser canalizados a las áreas correspondientes para su atención.
- b) Campañas en prueba piloto (periodo de prueba para conocer la respuesta de los Derechohabientes respecto a estos servicios, con funcionalidad básica limitada para su futura implementación integral):**
18. **Orientación Médica Telefónica (piloto):** Orientación médica a derechohabientes del IMSS referente a información de consultas recientes de servicios médicos institucionales.
  19. **Trabajadoras del hogar (piloto):** Orientación e información referente a la afiliación de trabajadoras del hogar y patronos ante el IMSS.

#### 1.4. Antecedentes y proceso de planeación.

En el año 2006, el IMSS con el propósito de satisfacer las necesidades en materia de seguridad social de la población en donde su alcance abarca sectores público, social y privado, consolidó el proyecto de Servicio de Centros de Contacto, cuyo espíritu fue el de crear un punto único de contacto, en donde se pudiera brindar atención, a derechohabientes, patronos, sujetos obligados y usuarios en relación a prestaciones, trámites y servicios del IMSS, permitiendo al propio Instituto gestionar campañas para acercar los servicios de la Institución al ciudadano y ser capaz de incorporarse a la nueva iniciativa de transformación Digital. Cabe señalar que el servicio de Centro de Contacto ha venido evolucionando hasta el presente.

Asimismo, el servicio se encuentra en apego al Programa IMSS Bienestar para toda la Vida 2018-2024, el cual establece que el Instituto continúe realizando diversas acciones tendientes a mejorar la calidad de los servicios que ofrece y



asegurar el acceso efectivo de la población derechohabiente a los beneficios de la seguridad social.

Su Objetivo 3 del citado Programa tiene como propósito: Mejorar los procesos de vinculación entre el Instituto y la población derechohabiente para facilitar el intercambio de información y seguimiento a los derechos de la seguridad social, este objetivo busca mejorar la proximidad del IMSS con los derechohabientes en estricto apego a los derechos humanos, a través de mecanismos de orientación médica telefónica, telemedicina y atención domiciliaria; asimismo, reducir las cargas administrativas asociadas a los trámites de los derechohabientes, a través de la digitalización de los servicios, impactar en la calidad de los buenos servicios de salud, en la innovación y transformación de la gestión gubernamental y en la generación de habilidades digitales en la población. El impulso se efectuará mediante el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones, lo cual mejorará el desarrollo de la modernización del gobierno y la mejora de los servicios y bienes públicos. Lo anterior supone contar con habilitadores digitales como la conectividad, asequibilidad, e interoperabilidad, entre otros.

Alineado al Programa IMSS Bienestar para toda la Vida 2018-2024, para su consecución, el IMSS continuará con la digitalización de trámites y servicios, orientando los esfuerzos a la estrategia denominada Transformación Digital IMSS, la cual busca que el IMSS sea una institución más cercana a la ciudadanía, principalmente a sus derechohabientes permitiendo reducir la complejidad de los trámites y servicios del Instituto gracias a sus múltiples canales de atención.

El IMSS ha hecho uso de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC) para privilegiar la satisfacción de las necesidades de la sociedad, de los derechohabientes y de los patrones en apego a la visión de la Dirección General.

### **Contrataciones previas**

El Instituto formalizó el Contrato Plurianual Abierto P8M0015 y su Convenio Modificadorio No.1 (uno) celebrados para la prestación de los Servicios de Centros de contacto, el cual concluyó su vigencia el pasado 30 de septiembre del año en curso.

Con fecha 31 de octubre de 2019, el Instituto celebró Contrato Abierto número P9M0303, para dar continuidad al servicio de Centros de Contacto, el cual se encuentra vigente y concluye el 31 de diciembre de 2019.

### **Situación Actual**

Con la finalidad de mantener la continuidad del servicio, el 21 de noviembre de 2019, se envió a través de la herramienta de Política de TIC, el Estudio de Factibilidad para la contratación del servicio que nos ocupa, para el visto bueno del Órgano Interno de Control en el IMSS, mismo que emitió mediante oficio con

número de referencia: 00641/30.1/445/2019, de fecha 26 de noviembre de 2019, su visto bueno (**Anexo 03**).

La Coordinación de Sistemas de Infraestructura Tecnológica Institucional, mediante Nota Informativa de fecha 17 de diciembre de 2019, solicita a la Unidad de Gobierno Digital, autorice la contratación del servicio por un periodo del 01 de enero al 30 de junio de 2020 y un importe de \$97,500,000.00 (noventa y siete millones quinientos mil pesos 00/100 M.N.), en tanto esa Unidad concluye con la revisión de la documentación correspondiente para estar en posibilidad de llevar a cabo la licitación pública correspondiente para la contratación del servicio que permita la continuidad de los servicios del Centro de Contacto.

Mediante oficio UGD/409/4123/2019 (**Anexo 04**), la Unidad de Gobierno Digital tuvo a bien dictaminar como favorable desde el punto de vista técnico, para llevar a cabo la contratación del servicio contemplando una vigencia del 01 de enero al 30 de junio de 2020 y un importe de \$97,500,000.00 (noventa y siete millones quinientos mil pesos 00/100 M.N.), IVA Incluido.

Por lo anterior, es indispensable mantener la continuidad del servicio objeto de la presente justificación, el cual establece como uno de sus principales objetivos proporcionar un punto de contacto donde se otorga información oportuna para acceder a los trámites y servicios Institucionales con calidad y calidez a través de los siguientes 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, Redes Sociales, entre otros.

#### **1.4.1 Cumplimiento de las Políticas en materia de TIC.**

De conformidad con lo dispuesto en el Artículo 9 del "ACUERDO por el que se modifican las políticas y disposiciones para la Estrategia Digital Nacional, en materia de tecnologías de la información y comunicaciones, y en la de seguridad de la información, así como el Manual Administrativo de Aplicación General en dichas materias", publicado en el Diario Oficial de la Federación, el 23 de julio de 2018, previo al inicio del procedimiento de contratación, registró en la Herramienta de Gestión de Política de TIC, el formato de **Estudio de Factibilidad, establecido por el MAAGMTICSI, para determinar la conveniencia de adquirir o arrendar bienes, o en su caso contratar servicios en materia de TIC**, relativo al servicio objeto de la presente justificación, el cual en primera instancia es turnado al Órgano Interno de Control en el IMSS quien emitió visto bueno al Estudio de Factibilidad mediante oficio número de referencia: 00641/30.1/445/2019, de fecha 26 de noviembre de 2019.

Una vez recibida la respuesta por parte de OIC el Estudio de Factibilidad fue enviado a la Unidad de Gobierno Digital de la Secretaría de la Función Pública,



para que emitiera, en su caso, Dictamen Técnico Favorable.

Atendiendo a lo anterior, se informa que la contratación del servicio objeto de la presente justificación obtuvo **Dictamen Favorable desde el punto de vista técnico** emitido por la Unidad de Gobierno Digital, mediante oficio Número de referencia: UGD/409/4123/2019, de fecha 17 de octubre de 2019.

#### I.4.2. Autorización de Contratación Plurianual.

La Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico ante la necesidad imperante de atender los requerimientos que se han abordado en este documento y que se reflejan en los niveles de servicio de atención a los derechohabientes; elaboró justificación razonada que considera lo previsto en los incisos b) y c) de los lineamientos que habrán de observarse para someter a aprobación del H. Consejo Técnico del Instituto los Programas y Proyectos Plurianuales, remitidos mediante oficio 09 9001600 000/0374, de fecha 07 de noviembre de 2016, la cual obtuvo Opinión Técnica Financiera favorable por la Coordinación de Estrategia y Planeación Financiera de la Dirección de Finanzas; dicha justificación fue sometida a consideración de los Comités de Innovación y Desarrollo Tecnológico y de Presupuesto del H. Consejo Técnico del IMSS, a efecto solicitar la procedencia para someter al pleno del propio Órgano de Gobierno, la contratación plurianual del "Servicio de Centros de Contacto" para los ejercicios 2019 - 2021, objeto del presente documento.

Es así que el H. Consejo Técnico del IMSS en su sesión ordinaria del 21 de mayo de 2019, emitió el Acuerdo ACDO.AS3.HCT.210519/180.P.DIDT (**Anexo 05**), por el que se autoriza llevar a cabo la contratación plurianual por un periodo de 27 meses del "Servicio de Centros de Contacto" por un monto global máximo de hasta \$387,000,000.00 (trescientos ochenta y siete millones de pesos 00/100 M.N.), incluyendo impuestos, a partir del 01 de octubre de 2019 y hasta el 31 de diciembre de 2021.

No obstante que se cuenta con una autorización plurianual por 27 meses, en primera instancia, la Unidad de Gobierno Digital (UGD), autorizó el contrato número PM90303, por un periodo que inició el 17 de octubre y concluirá el 31 de diciembre de 2019, con importe mínimo de \$14,800,000.00 (catorce millones ochocientos mil pesos 00/100 M.N.) y con importe máximo de \$37,000,000.00 (treinta y siete millones de pesos 00/100 M.N.), incluido el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.)

Actualmente la UGD, autorizó una nueva contratación por un periodo de 6 (seis) meses, el cual iniciaría el 01 de enero y finalizaría el 30 de junio de 2020, con un importe de \$97,500,000.00 (noventa y siete millones quinientos mil pesos 00/100 M.N.) Incluido el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.), en tanto la Unidad de Gobierno Digital se pronuncia respecto de la contratación plurianual.

## II. Plazo y condiciones de prestación de los servicios.

### II.1. Plazo de prestación del servicio.

#### ***Vigencia del Contrato***

La vigencia del contrato será a partir de su formalización y hasta el 30 de junio de 2020.

#### ***Vigencia del Servicio***

La vigencia del servicio será a partir del 01 de enero y hasta el 30 de junio de 2020.

### II. 2. Condiciones de prestación del servicio.

El Proveedor será evaluado de manera mensual durante la vigencia del contrato por el personal asignado por el Instituto para medir la satisfacción y cumplimiento del servicio proporcionado. La medición será realizada de manera cualitativa, cuantitativa y será considerada para cálculo y aplicación de deductiva correspondiente.

El Proveedor deberá efectuar la entrega de los reportes mensuales, soportes de facturación y grabaciones de interacciones, de acuerdo con los documentos Anexo Técnico y Apéndices por cada una de las campañas que forman parte integral del presente instrumento, durante los primeros 5 días naturales del mes inmediato al periodo de cobro.

Cada área administradora de campaña, como parte del Grupo Administrador del Contrato, será responsable de autorizar la facturación de la campaña correspondiente, así como de notificar, en su caso, los incumplimientos o deficiencias del servicio prestado.

### III. Resultado de la Investigación de mercado.

Derivado de la información obtenida de la Investigación de Mercado número 106/19 (**Anexo 06**), realizada por la División de Investigación de Mercado, se puede observar que para soportar la excepción a la Licitación Pública mediante el procedimiento de Adjudicación Directa Nacional para la contratación del "Servicio de Centros de Contacto" para el periodo de enero a junio de 2020, fundamentado en el artículo 41, fracción III de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, se deben tomar en cuenta las consideraciones siguientes:

A  
e  
g



De acuerdo al resultado de la Investigación de Mercado número 106/19, en particular en las notas del FOCON F05, folio 13, se muestran en su parte conducente, los resultados más relevantes:

- El directorio de la presente investigación de mercado está integrado por sesenta y dos posibles proveedores los cuales fueron identificados de las siguientes fuentes: Contrato Marco, CompraNet, Antecedentes de la Contratación IA-019GYR019-E255-2017, Investigación de Mercado 142/17, Registro de Proveedores de las CIM (sin resultados) e Internet.
- Se identificó el antecedente de contratación IA-019GYR019-E255 para la Contratación del Servicio de Centros de Contacto para los ejercicios 2018-2019.
- Se incorporaron proveedores interesados en participar en la Investigación de Mercado.

De la información proporcionada por los proveedores que manifestaron estar en posibilidad de prestar el servicio solicitado, se identificó que:

Para los efectos de la contratación del “Servicio de Centros de Contacto” para los ejercicios 2019-2021, se identificaron las siguientes 3 empresas que manifestaron estar en posibilidad de prestar en servicio:

- Infocredit, S. de R.L. de C.V.,
- Grupo Vanguardia en Información y Conocimiento, S.A. de C.V.,
- Grupo DCTX México, S. de R.L. de C.V.

Las empresas Grupo Vanguardia en Información y Conocimiento, S.A. de C.V. y Grupo DCTX México, S. de R.L. de C.V., manifestaron no cumplir con algunos de los requisitos relativos al cuestionario, sin embargo se señala que son requisitos de la evaluación de puntos y porcentajes, por lo que SÍ estarían en posibilidad de participar en el proceso licitatorio correspondiente.

Por lo que toca a la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., manifestó en su propuesta, cumplir con los requerimientos establecidos por el Instituto, relativos a la evaluación de puntos y porcentajes, al Anexo Técnico y a los Términos y Condiciones, por lo que SÍ estaría en posibilidad de participar en el proceso licitatorio correspondiente.

Cabe aclarar que adicional a los 3 posibles proveedores antes indicados, la investigación de mercado refiere que se recibió información de parte de la empresa Asesores y Consultores de Productos Litigiosos, S.C., quien manifestó no cumplir con varios requisitos relativos a la evaluación de puntos y porcentajes, al Anexo Técnico y a los Términos y Condiciones, por lo que NO estaría en posibilidad de participar en el proceso licitatorio correspondiente.

### **Comparativo de Importes Máximos Ofertados**

A continuación se muestra a manera de resumen, el comparativo de las propuestas económicas recibidas en la investigación de mercado, para el periodo de 27 meses comprendido de octubre de 2019 a diciembre de 2021.

Proveedor	Precio Sin IVA	IVA	Precio Total
Infocredit, S. de R.L. de C.V.	\$415,035,951.86	\$66,405,752.30	\$481,441,704.16
Grupo Vanguardia en Información y Conocimiento, S.A. de C.V.	\$488,987,961.74	\$78,238,073.88	\$567,226,035.62
Grupo DGTX México, S. de R.L. de C.V.	\$514,044,338.00	\$82,247,094.08	\$596,291,432.08

La mediana resultó ser de \$488,987,961.74 (cuatrocientos ochenta y ocho millones novecientos ochenta y siete mil novecientos sesenta y un pesos/ 100 M.N.), sin considerar el 16% de Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.)

La propuesta más baja fue la entregada por la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., la cual es 15.12% (quince punto doce por ciento) menor a la mediana, por lo que se considera la que reúne las mejores condiciones para el Estado, además de cumplir con todos los requisitos técnicos solicitados por la Institución.

A fin de atender con prontitud la continuidad de los servicios del Centro de Contacto, se solicitó a la Unidad de Gobierno Digital, dividir la contratación de los servicios en 2 partes, una por 6 meses (enero, febrero, marzo, abril, mayo y junio de 2020), ya aprobado por esa Unidad, la que se realizará por Adjudicación Directa, y otra pendiente de aprobación, por 18 meses (julio a diciembre de 2020 y todo 2021), a realizarse, en su caso, mediante una Licitación Pública Nacional.

Por lo señalado en el párrafo anterior y realizando operaciones aritméticas para calcular el importe ofertado (por las empresas que participaron en la Investigación de Mercado) durante los seis meses que se contratará el servicio, se obtiene lo siguiente:

Proveedor	Precio Mensual Sin IVA	Meses	Costo por 6 meses	IVA	Precio Mensual Total
Infocredit, S. de R.L. de C.V.	\$15,371,701.92	6	\$92,230,211.52	\$14,756,833.84	\$106,987,045.37
Grupo Vanguardia en Información y Conocimiento, S.A. de C.V.	\$18,110,665.25	6	\$108,663,991.50	\$17,386,238.64	\$126,050,230.14
Grupo DGTX México, S. de R.L. de C.V.	\$19,038,679.19	6	\$114,232,075.11	\$18,277,132.02	\$132,509,207.13

Derivado de la aprobación parcial de la Unidad de Gobierno Digital, se solicitó al licitante de servicios con la mejor oferta económica en la Investigación de Mercado, que presentara una nueva cotización, ahora por los primeros 6 meses



del año 2020, apegándose a las especificaciones descritas en el documento de Anexo Técnico y en los Términos y Condiciones establecidos por el Instituto para la prestación del Servicio de Centros de Contacto. Cabe destacar que este licitante es el prestador de servicios de Centro de Contacto durante el periodo que va del 17 de octubre al 31 de diciembre de 2019, por lo que en su caso, este posible contrato se considerará bajo la modalidad de **Continuidad de Servicios**.

El proveedor Infocredit, S. de R.L. de C.V., presentó al Instituto una nueva propuesta técnico económica (**Anexo 07**) para prestar los servicios en los meses de enero, febrero, marzo, abril, mayo y junio de 2020, por un importe que no excede el recurso autorizado para el año 2020, que es por \$97,500,000.00 (noventa y siete millones quinientos mil pesos 00/100 M.N.) IVA incluido, costo menor a los \$106,987,045.37 (ciento seis millones novecientos ochenta y siete mil cuarenta y cinco pesos 37/100 M.N.) IVA incluido, lo que representa un ahorro adicional para el Instituto de 8.87% (ocho punto ochenta y siete por ciento)

Derivado de la Investigación de Mercado y de la nueva cotización del posible prestador de servicios, se determina que se garantizan las mejores condiciones técnicas y económicas, evitándose con este procedimiento de contratación que se generen costos adicionales importantes para el Estado.

#### **IV. Procedimiento de contratación propuesto.**

##### **IV.1. Procedimiento de contratación.**

El procedimiento de contratación propuesto corresponde a una Adjudicación Directa Nacional, de conformidad con lo previsto en los Artículos 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 3 Fracción IX, 22 Fracción II, 26 Fracción III, 40, 41 Fracción III, y 47 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, así como 71 y 85 de su Reglamento.

##### **IV.2.1 Fundamentación del supuesto de excepción al procedimiento de licitación pública.**

Conforme a las consideraciones anteriores, son aplicables al presente procedimiento de contratación los artículos que se citan a continuación:

De la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público:

*"Artículo 26. Las dependencias y entidades seleccionarán de entre los procedimientos que a continuación se señalan, aquél que de acuerdo con la naturaleza de la contratación asegure al Estado las mejores condiciones disponibles en cuanto a precio, calidad, financiamiento, oportunidad y demás circunstancias pertinentes:*

[...]

“III. Adjudicación directa.”

[...]

“**Artículo 41.** Las dependencias y entidades, bajo su responsabilidad, podrán contratar adquisiciones, arrendamientos y servicios, sin sujetarse al procedimiento de licitación pública, a través de los procedimientos de invitación a cuando menos tres personas o de adjudicación directa, cuando:

[...]

“III. **Existan circunstancias que puedan provocar pérdidas o costos adicionales importantes, cuantificados y justificados;**”

[...]

#### IV. 2.2 Motivación de la propuesta.

En términos del artículo 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, las contrataciones públicas deberán realizarse con la finalidad de asegurar al Estado las mejores condiciones en cuanto a precio, calidad, financiamiento, oportunidad y demás circunstancias pertinentes.

Para actualizar el supuesto de excepción a la licitación previsto en el artículo 41 fracción III de la LAASSP que consiste en que “*Existan circunstancias que puedan provocar pérdidas o costos adicionales importantes, cuantificados y justificados;*”

El supuesto anterior se actualiza considerando que el Instituto a través de los servicios de atención telefónica (Centro de Contacto Telefónico), correo electrónico, chat y redes sociales brinda atención a derechohabientes, patronos y público en general con horarios de servicio diversos según cada campaña de que se trate, llegando a operar las 24 horas del día y los 365 días del año.

A fin de dimensionar las pérdidas, costos adicionales y afectaciones a la operación y entrega de servicios digitales por parte del Instituto a la población derechohabiente, patronos y público en general, a continuación se muestra el detalle de impacto que presentaría cada campaña o grupo de campañas asociadas a cada Administrador de servicio:

#### **Campañas de la Dirección de Incorporación y Recaudación (DIR)**

De forma específica y como parte de las estrategias para promover el cumplimiento voluntario de las obligaciones obreros patronales, así como el levantamiento de información para la mejora de los procesos la Dirección de

A  
P  
g



Incorporación y Recaudación (DIR) puso en marcha en diciembre de 2014 la habilitación de campañas para llevar a cabo:

- Gestiones de cobranza persuasiva a patrones deudores, con la finalidad de generar presencia fiscal y recaudar las cuotas omitidas por los patrones dados de alta ante el instituto.
- Orientación normativa y de soporte tecnológico a patrones, trabajadores y/o terceros interesados en los servicios DIR, tales como: Sistema de Dictamen Electrónico (SIDEIMSS), Sistema Integral de Registro de Obras de Construcción (SIROC), Buzón Tributario, Auditoría e integridad de documentos.
- Recepción y Orientación de Denuncias de trabajadores porque su patrón no los dio de alta ante el IMSS, o bien, se encuentran dados de alta con un salario inferior al que perciben.
- Difusión de Trámites, Servicios y mensajes de interés DIR mediante envío de Mensajes SMS, Mensajes de Voz y correos electrónicos como medios de comunicación.

A partir del inicio de operaciones el 15 de diciembre de 2014 y con corte al 24 de septiembre del 2019 se ha logrado lo siguiente:

- 1 millón de patrones contactados.
- 290 mil casos regularizados.
- Pagos registrados por \$1, 777 mdp
- El costo de operación ha sido de \$25 mdp,
- Beneficio costo de 71 pesos recaudados por cada peso invertido

Al no contar con los servicios del Centro de Contacto, los resultados antes mostrados se ven ampliamente afectados, impactando de manera directa en el proceso de recaudación y financiamiento del Instituto, lo que impactaría en la operación de los diversos servicios que son proporcionados por el IMSS, prevaleciendo los servicios de salud que habrían de afectarse de manera directa.

### Campañas Derechohabiente y Contribuyente

Las campañas de “**Derechohabiente y Contribuyente**” en sus diferentes servicios atienden en promedio **35,596** peticiones diarias.

La operación típica diaria y mensual es:

Servicio	Nivel	Diario	Mensual
Telefonía	Primer	30,356	667,852
	Segundo	3,280	72,160
Correo Electrónico	Primer	-----	-----
	Segundo	335	7,388



Servicio	Nivel	Diario	Mensual
Chat	Primer	1,318	29,000
	Segundo	163	3,590
Redes Sociales	Segundo	144	4,319

**Notas:**

\*Primer Nivel de atención se refiere al personal que atiende directamente en las instalaciones del proveedor.

\*Segundo Nivel atiende en las instalaciones de Nivel Central del Instituto los casos que se les refieren por su complejidad.

Las consecuencias de no contar con el servicio son:

- Generará una mala percepción del usuario hacia la Institución.
- Aumento de quejas por el cierre de servicios por los cuales los usuarios pueden solicitar información o apoyo para la atención de alguna situación relacionada con los trámites y servicios que ofrece el IMSS.
- Disminución en la recaudación oportuna.
- 2,413 posibles quejas son contenidas por medio de gestiones.
- Atención personalizada. El ingreso y atención de quejas tendría que realizarse de manera presencial.

**Campañas de la Dirección de Prestaciones Médicas**

Para esta Dirección se tienen 3 campañas, cada una con alcances y requerimientos específicos:

- Cita Médica Telefónica,
- Modelo Preventivo de Enfermedades Crónica,
- Código Infarto (CMN Siglo XXI, CMN La Raza)

**Cita Médica Telefónica**

La población mexicana actualmente se encuentra inmersa en las tecnologías mundiales, por la accesibilidad a esta y que le permite al usuario estar más cerca de las actividades a realizar acortando distancias, tiempos lo cual repercuten en su economía, tiempos y satisfacción.

Los derechohabientes adscritos al Instituto Mexicano del Seguro Social, por distintos factores como la situación geográfica de los asentamientos humanos, la creación de industrias formadoras de empleos, las distintas entidades educativas, la facilidad de que, de acuerdo con la conveniencia de estas, las lejanías en distancia que ocasiona que los asegurados, beneficiarios ocupen de los servicios Tecnológicos en la administración de tiempos costos y distancias.



El Centro de Contacto, para otorgar citas médicas telefónicas se encuentra en operación en el IMSS para sus derechohabientes desde el año 2009, si el derechohabiente perdiera la oportunidad de poder contar con un Centro de Contacto Telefónico para la realización de una cita médica mediante un Centro de Contacto, repercutiría de manera negativa en la esfera biopsicosocial lo que generaría inconformidades, enojo, quejas, manifestaciones pero lo más importante, repercutiría de manera negativa en el estado de salud del paciente, en su economía, en una mala imagen Institucional y en un deficiente control de la economía por parte del gobierno. La asignación de citas médicas tendría que volverse a dar de manera presencial, generando grandes filas de atención en cada uno de los inmuebles del Instituto que proporcionen atención a derechohabientes, con las molestias que genere esta forma de atención.

En el caso de la **Campaña de Cita Médica Telefónica** en el año 2017 se otorgaron 3,978,550 citas, en tanto que en 2018 4,855,516 citas y a septiembre del año 2019 se lleva un total de 3,311,595 citas médicas a través de una llamada telefónica de los derechohabientes del IMSS de las citas otorgadas en las agendas medicas de consulta de medicina familiar en las Unidades Médicas de Primer Nivel. Actualmente la campaña de cita médica a través del Centro de Contacto, está atendiendo diariamente un promedio entre de 15,000 llamadas, donde a los asegurados y beneficiarios se le están otorgando a nivel nacional en las 1,503 Unidades de Medicina Familiar un promedio de 14,000 citas diarias,

Cabe mencionar que estas citas el derechohabiente las programa con base a sus tiempos y necesidades, las cuales están algunas de ellas programadas con su médico familiar tratante para el seguimiento de sus padecimientos donde el control de su enfermedad depende muchas veces de la cita para la atención médica, y de la necesidad sentida en relación a su estado de salud, estas van desde 12 horas posteriores a la llamada telefónica hasta un lapso de 30 días. Esto conlleva que el paciente no acuda una vez para solicitar la cita a su unidad médica y otra ocasión para la atención médica, en una sola llamada pude programar hasta tres citas diarias de su núcleo familiar si así lo requiere, todo esto repercute en la salud del paciente, en el control de su enfermedad, en el seguimiento estricto a su padeciendo, en la atención oportuna a su necesidad de salud, a la distribución de tiempos laborales, de tiempos de traslado, de tiempos de actividades familiares, la distribución de la economía de la familia designada a solo una visita a la unidad médica donde el paciente ya cuenta con cita previa para su atención, en su estado de ánimo lo cual es favorecido por la disminución de tiempo de espera para su atención medica ya que solo debe de presentarse 15 minutos antes del horario de su cita programada.

### **Modelo Preventivo de Enfermedades Crónicas**

Referente a la campaña de **Modelo Preventivo de Enfermedades Crónicas** la que da seguimiento de pacientes a través de llamadas telefónicas vulnera uno

de los principales objetivos del mismo, esta estrategia tiene como propósito que a través de llamadas telefónicas se les invita a los derechohabientes a:

- Ingresen a CHKT en línea para evaluar su riesgo de Diabetes,
- Que las personas de alto riesgo asistan a su detección de Diabetes,
- Que las personas diagnosticadas con Diabetes asistan a su control de Medicina Familiar y su tratamiento Educativo,
- Envío de SMS para que acudan las personas a las campañas de vacunación (ejemplo temporada invernal con la vacuna antinfluenza, jornadas de salud pública)
- Otras situaciones a las cuales se les realizan una invitación de los servicios de salud.

Esta intervención se ha ejecutado para la Delegación Nuevo León, posicionando al Instituto en la vanguardia del uso de bases de datos inteligentes con propósitos de prevención y atención a la salud.

El suspender esta campaña significa un retroceso en la gestión de riesgos poblacional, que ha significado el inicio que queremos escalar para el resto del país, que sin duda alguna tendrá impactos a mediano y largo plazo.

A la fecha se han realizado 7 campañas telefónicas a través del Centro de Contacto IMSS con un total de 151,727 llamadas con los siguientes resultados:

- 33,532 (22.1%) contestaron la llamada, de los cuales
- 2,597 (7.7%) acordaron cita,
- 2,374 (5.8%) realizaron acción y se identificó que
- 7,403 (22.1%) cambiaron de segmento en la plataforma del MPEC

### **Código Infarto**

- La Campaña "**Código Infarto**", tiene como objetivo fundamental proporcionar una respuesta rápida y coordinada vía telefónica las 24 horas del día, 7 días a la semana ante la sospecha de un paciente con Infarto Agudo de Miocardio y aplicar la estrategia "Código Infarto", permitiendo la comunicación entre los tres niveles de atención en las dos redes más grandes del país ubicadas en el área metropolitana:
- Estas campañas están integradas como Centros Reguladores del Código Infarto (CReCI), que además de permitir recibir llamadas cuentan con un aplicativo vía intranet que permitirá en un futuro identificar cada caso de Código Infarto en las 23 redes de atención y se podrán visualizar los electrocardiogramas, la referencia y otros estudios que sean necesarios, bajo el asesoramiento y supervisión de expertos.



- A la fecha van más de 28 mil llamadas atendidas en menos de 20 segundos, distribuidas de la siguiente manera:

Concepto	17/04/2019 - 20/19
Atendidas	22,171
Abandadas	171
Atendidas	22,121
Mejor de Tiempo < 20 Segundos	93.71%
Tiempo de respuesta (Promedio 20s)	0.52s
Tiempo promedio de respuesta (20s)	2.80s
Atendidas > 20 seg	23
Llamadas Demoradas	43
% Atendidas	92.87%
% Abandadas	1.07%
% Abandadas > 20 seg	19.18%

Concepto	17/04/2019 - 20/19
Atendidas	4,122
Abandadas	15
Atendidas	4,108
Mejor de Tiempo < 20 Segundos	95.81%
Tiempo de respuesta (Promedio 20s)	0.54s
Tiempo promedio de respuesta (20s)	0.67s
Atendidas > 20 seg	30
Llamadas Demoradas	30
% Atendidas	92.35%
% Abandadas	1.41%
% Abandadas > 20 seg	14.21%

- Por lo anterior dichas campañas han sido de gran utilidad en la estrategia “Código Infarto” y ha permitido tener logros en la calidad de la atención, reduciendo los tiempos para aplicar la terapia fibrinolítica o para la angioplastia primaria; por lo que es importante que permanezcan; ya que de no tenerlas se dejaría de tener esta importante herramienta en la atención de las urgencias que ponen en peligro la vida de nuestros derechohabientes.

### Campaña del Órgano Interno de Control IMSS

El Órgano Interno de Control (OIC) del Instituto cuenta con una Campaña denominada “Denuncias OIC” la cual actualmente se conforma de 8 estaciones PS-I, con más de 16,820 llamadas recibidas en lo que va del año. Al respecto, y a fin de documentar algunos de los riesgos que implicaría para el Área de Quejas de este OIC, no contar con el servicio del Centro de Contacto Ciudadano, a continuación, se mencionan los siguientes:

- Actualmente las peticiones realizadas a través de llamada telefónica se encuentran centralizadas, atendidas y registradas a través del Centro de Contacto, la falta de éste implicaría regresar a un esquema de captación de peticiones telefónicas a través de las extensiones y números directos institucionales no asignados para esa función, sin que se pueda mantener un control eficiente de las mismas, ni su debido registro y atención como lo es con el Centro de Contacto, lo cual impactaría en un mayor gasto en la operación del Área de Quejas pues dichas actividades tendrían que realizarse de manera manual por parte de esta Área.

- A través del Centro de Contacto esta Área de Quejas cuenta con una ventana de servicio que permite tener un contacto directo y personalizado con los derechohabientes y público en general, resolviendo en muchos de los casos la problemática planteada por la ciudadanía de manera directa en las Áreas del Instituto, a través de la gestión, esto ha permitido reducir el número de visitas de los derechohabientes a las instalaciones y de expedientes de denuncia, por lo que de no contar con el servicio, de nueva cuenta se tendrían que asignar recursos institucionales para la atención personalizada para el registro y seguimiento de quejas y denuncias, aunado a los gastos y molestias que se generarían al derechohabiente por la necesidad de traslado para recibir atención.
- El ciudadano cuenta con un medio de captación accesible y sencillo a través del cual hace llegar a esta Área de Quejas sus peticiones y denuncias, esto es posible en virtud de que el personal que opera la campaña “Denuncias OIC” cuenta con los conocimientos jurídicos y técnicos necesarios para captar la petición de manera adecuada para su atención.
- El hecho de que existan campañas especializadas en orientación al derechohabiente, asesoría patrones y contribuyentes, pensionados, denuncias fiscales, entre otras, permite canalizar las peticiones al Área especializada para una mejor atención de los problemas que presenta la ciudadanía en la Institución, lo que se traduce en un eficiente uso de recursos materiales y humanos. No contar con los servicios del Centro de Contacto, el uso eficiente se cambiaría por un gasto adicional en recursos materiales y humanos.
- La experiencia acumulada por este Órgano Fiscalizador deja ver la necesidad de contar con una infraestructura tecnológica que permita atender, gestionar y dar seguimiento de manera oportuna a las peticiones que presenta la ciudadanía.
- Privilegia los medios electrónicos para la captación de peticiones en cumplimiento a lo preceptuado en el artículo 93 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas, en el que se establece que las faltas administrativas podrán ser presentadas de manera electrónica a través de mecanismos que permitan advertir la comisión de posibles faltas administrativas. El no contar con el servicio, reduce la posibilidad de proporcionar este mecanismo electrónico para el registro y seguimiento de quejas y denuncias.
- Actualmente el Centro de Contacto Telefónico de este OIC se ha convertido en su principal medio de captación de peticiones ciudadanas, lo anterior debido al fácil acceso a nivel nacional que representa el servicio de 01 800 y la oportunidad en su atención.



- La Campaña "Denuncias OIC" se ha convertido en una alternativa de acceso a grupos vulnerables, que por su condición de edad, nivel educativo, situación o condición física, han encontrado el servicio 01 800, como el medio por el cual puedan hacer valer alguna prestación que brinde el Instituto o promover denuncias por faltas administrativas, reduciendo con esto, los gastos y molestia adicional que se podría generar en el derechohabiente, si fuera necesario el trasladarse a alguna oficina de atención para recibir la atención ante alguna queja o denuncia.

### **Campañas Centros Vacacionales y Unidad de Congresos y Velatorios**

A continuación se mencionan las posibles pérdidas o gastos adicionales que se podrían presentar ante la falta de servicios del Centro de Contacto:

- **Campaña Velatorios.-** No se contaría con un solo canal de comunicación para dar información homologada sobre los servicios funerarios que ofrecen los velatorios IMSS, afectando el proceso de difusión de información para contratar un servicio de Previsión Funeraria a futuro o en su caso, enlazar una posible contratación de servicio inmediato funerario al velatorio que haya seleccionado el usuario. Aunado a lo anterior, no se cuenta actualmente con personal en la División de Velatorios para realizar las citadas actividades. Estos cambios en la operación, al final también se verán reflejados en traslados y gastos adicionales que tendrán que realizar los derechohabientes que requieran el uso de estos servicios funerarios.
- **Campaña Centros Vacacionales y Unidad de Congresos.-** No se contaría con un solo canal de comunicación para dar información y generar reservaciones y contrataciones tanto de Centros Vacacionales así como de la Unidad de Congresos. Se tendría que revisar la infraestructura con la que actualmente se cuenta para que personal del Instituto pudiera continuar con este tipo de actividades. Asimismo, se tiene material impreso de difusión y promoción de los Centros Vacacionales y Unidad de Congresos donde se cita la opción del Centro de Contacto, y ante la inexistencia del servicio, se tendría que volver a imprimir este material, generando un gasto adicional no considerado para el presupuesto asignado a estas actividades. Estos cambios en la operación, al final también se verán reflejados en traslados y gastos adicionales que tendrán que realizar los derechohabientes que requieran el uso de estos servicios.

Por todo lo anteriormente expuesto, en caso de que el Instituto no realice la contratación del servicio de Centros de Contacto, la institución dejaría de dar la atención u orientación a derechohabientes, asegurados, contribuyentes y público en general, acerca de los trámites y servicios institucionales con la calidad, calidez y oportunidad con que los presta actualmente con las diversas



campañas que conforman el Centro de Contacto IMSS y que estarán incluidas en el servicio a contratar.

A continuación se muestra el resumen de todas las campañas consideradas para la contratación del servicio:

Consecutivo	Nombre de campaña	Consecutivo	Nombre de campaña
1	Cita Médica	12	Código Infarto Siglo XXI
2	Derechohabiente	13	Código Infarto La Raza
3	Yo crezco	14	Pensionados
4	Contribuyente	15	Centros Vacacionales
5	Denuncias ante el Órgano Interno de Control	16	Velatorios
6	Cobranza de la Dirección de Incorporación y Recaudación (DIR)	17	Bienestar Social
7	Denuncias Fiscales	18	Modelo Preventivo de Enfermedades Crónicas
8	Sistema de Dictaminación Electrónica IMSS (SIDE)	19	Trabajadoras del hogar (piloto)
9	Sistema Integral de Registro de Obras de Construcción SIROC	20	Orientación Médica Telefónica (piloto)
10	Mesa de Servicios Tecnológicos		
11	Planificatel		

De manera general, los impactos relacionados con los servicios afectados y las repercusiones de no contar con el Centro de Contacto IMSS, se listan a continuación:

- ✓ 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 del Programa IMSS Bienestar para toda la Vida 2018-2024, así como de la nueva estrategia de Transformación Digital del Instituto.
- ✓ 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, con los gastos económicos asociados al traslado y la molestia que generará a éstos.

**V. Monto de la contratación y forma de pago.**

**V. 1. Monto de la contratación.**

Se cuenta con el Acuerdo No. ACDO.AS3.HCT.210519/180.P.DIDT, mediante el cual el H. Consejo Técnico, autorizó llevar a cabo la contratación plurianual por un periodo de 27 meses del Servicio de Centros de contacto por un monto global máximo de hasta \$387,000,000.00 (trescientos ochenta y siete millones de pesos 00/100 M.N.), incluido el Impuesto al Valor Agregado, con la siguiente distribución anual: para el ejercicio fiscal 2019, la cantidad de \$37,000,000.00 (treinta y siete millones de pesos 00/100 M.N.); en el ejercicio fiscal 2020, la cantidad de \$175,000,000.00 (cientos setenta y cinco millones de pesos 00/100 M.N.); y para el ejercicio fiscal 2021, la cantidad de \$175,000,000.00 (cientos setenta y cinco millones de pesos 00/100 M.N.).

En virtud de que es indispensable mantener la continuidad del servicio, se requiere llevar a cabo el supuesto de excepción al procedimiento de licitación pública mediante adjudicación directa, por el periodo del 01 enero al 30 de junio de 2020 y monto máximo de \$97,500,000.00 (noventa y siete millones quinientos mil pesos 00/100 M.N.) IVA incluido, para lo cual se cuenta con el Dictamen de Disponibilidad Presupuestal Previo 0000001841-2020 de la cuenta 4206 1506, que cubre el importe antes indicado **(Anexo 08)**, el cual acredita la existencia de respaldo presupuestario para esta contratación.

En este sentido, se aclara que posteriormente se realizarán las gestiones correspondientes para llevar a cabo la contratación del Servicio de Centros de Contacto, mediante procedimiento de licitación pública nacional, por un periodo de 18 meses a partir del 01 de julio de 2020 y hasta el 31 de diciembre de 2021 y un monto máximo de \$252,500,000.00 (doscientos sesenta y dos millones quinientos mil pesos 00/100 M.N.), con la siguiente distribución por ejercicio:

	2020	2021	TOTAL
MONTO MÁXIMO	\$77,500,000.00	\$175,000,000.00	\$252,500,000.00
MONTO MÍNIMO	\$31,000,000.00	\$70,000,000.00	\$101,000,000.00

Nota. Montos expresados en Moneda Nacional e incluyen IVA.

**V. 2. Forma de pago.**

La forma de pago quedará establecida en el contrato y quedará sujeta a las condiciones acordadas en el mismo; sin embargo, no podrá exceder de veinte



días naturales contados a partir de la entrega de la factura respectiva, previa entrega de la prestación de los servicios en los términos del contrato.

El pago de los servicios quedará condicionado, en su caso, proporcionalmente al cobro que el Instituto deba efectuar por concepto de penas convencionales y/o deducciones.

En el contrato se incorporarán los servicios con su respectivo precio unitario, la facturación mensual (mes calendario) será resultado de la sumatoria de los consumos mensualmente reportados por su respectivo precio unitario más IVA.

El contrato se suscribirá bajo la modalidad de “contrato abierto”, por lo que existen montos mínimos y máximos a ejercer.

	<b>Periodo del servicio (Enero – Junio, 2020)</b>
MONTO MÁXIMO	\$97,500,000.00
MONTO MÍNIMO	\$39,000,000.00

Nota. Montos expresados en Moneda Nacional e incluyen IVA.

**VI. Nombre de la persona propuesta y datos generales.**

<b>Nombre:</b>	Infocredit, S. de R.L. de C.V.
<b>RFC:</b>	INF-960111-P76
<b>Domicilio:</b>	Av. Insurgentes Sur No. 1685, piso 16, Col. Guadalupe Inn, Alcaldía Álvaro Obregón, CP 01020, Ciudad de México
<b>Nombre del representante legal:</b>	Alejandro Canasi Lozano

**VII.-Acreditación de los criterios a que se refiere el segundo párrafo, del artículo 40, de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 71 fracción VII de su Reglamento.**

La contratación propuesta mediante Adjudicación Directa Nacional, se funda en los siguientes criterios previstos en el artículo 134 Constitucional, así como en el artículo 40 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

A continuación, y en relación con el caso concreto, se acredita el referido criterio que resulta procedente para obtener las mejores condiciones para el Estado, en los términos siguientes:

**EFICACIA**



En la excepción a la licitación pública mediante el procedimiento de Adjudicación Directa Nacional propuesto, se acredita el criterio de eficacia ya que conforme a lo vertido en la presente justificación se obtendrán las mejores condiciones disponibles para el Estado en cuanto a precio y calidad.

Lo anterior, en virtud de que la Adjudicación Directa Nacional permitirá al IMSS contar con la oportunidad requerida del Servicio del Centro de Contacto y con ello se reanudarán las actividades cotidianas de las campañas que lo integran.

Adicional a lo anterior, el procedimiento de Adjudicación Directa Nacional cumple con las expectativas de eficacia, ya que permitirá al IMSS implementar un servicio integral.

### **EFICIENCIA**

Al proponer la excepción a la licitación pública, para efectuar la contratación mediante el procedimiento de contratación mediante Adjudicación Directa Nacional del servicio requerido, se justifica el criterio de eficiencia. Lo anterior, ya que este procedimiento se realiza de manera ágil y con ello se permite al IMSS la implementación inmediata y reanudar la prestación del servicio, permitiendo obtener la calidad y atención del servicio que se requiere.

Asimismo, se da cumplimiento a lo establecido en el punto 4.2.4.1.1 del Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, ya que, con los aspectos indicados en párrafos precedentes de esta justificación, la Adjudicación Directa Nacional asegura para el Estado las mejores condiciones disponibles en cuanto a precio, calidad, financiamiento, oportunidad y demás circunstancias pertinentes.

### **IMPARCIALIDAD**

El IMSS para realizar la Investigación de Mercado, hizo del conocimiento de todos los proveedores participantes, el Anexo Técnico y los Términos y Condiciones establecidos por el Instituto para la prestación del Servicio de Centros de Contacto, documentos en los que se establecen con precisión las especificaciones y datos técnicos del servicio de Centros de Contacto, en donde se establecen puntualmente el alcance y objeto de los servicios a contratar, por lo que no se otorgaron condiciones ventajosas a ninguna de las personas que presentaron su cotización, además se invitó a todas las personas en el país que podían prestar los servicios por lo que no se limitó la libre participación.

Con lo antes indicado, se da cumplimiento a lo establecido en el punto 4.2.4.1.1 del Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, ya que con ello se muestra que la selección del procedimiento de Adjudicación Directa Nacional no implica

otorgar condiciones ventajosas a alguna de las personas, ni limita la libre participación.

### **HONRADEZ**

La selección del procedimiento de contratación a través de Adjudicación Directa Nacional se realiza dando estricto cumplimiento a las disposiciones establecidas en la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público; su Reglamento y demás normatividad aplicable, en virtud de que cumple cabalmente el supuesto de excepción a la licitación pública, lo cual se acredita con lo expuesto en el presente documento, por lo que no existe otro interés que el de contar con el "Servicio del Centro de Contacto" que se requiere.

Asimismo, se da cumplimiento a lo establecido en el punto 4.2.4.1.1 del Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, ya que para la realización del procedimiento de Adjudicación Directa Nacional se tomará en cuenta la rectitud, responsabilidad e integridad en la actuación, tanto de los servidores públicos como de los participantes.

### **TRANSPARENCIA**

El procedimiento de contratación propuesto garantiza que la Adjudicación Directa Nacional garantiza y agiliza el flujo de información para su consulta considerando las necesidades del IMSS, sin que influyan intereses personales para la determinación de la propuesta presentada. Razón por la cual, la información relativa al procedimiento de contratación por excepción a la licitación pública se otorgará en todo momento y en los mismos términos a todos los interesados, tomando en consideración la normatividad vigente aplicable.

El proceso que conduce a la toma de decisión para realizar la Adjudicación Directa Nacional se realizó con total transparencia, contribuyendo en todo momento en la investigación de Mercado realizada con el propósito de comprobar la existencia de ofertas del "Servicio del Centro de Contacto IMSS" en cantidad, calidad y oportunidad requerida y verificar la existencia de proveedores con posibilidad de cumplir con las necesidades del servicio a contratar en igualdad de circunstancias.

Por lo anterior, la presente justificación y el procedimiento de contratación a través Adjudicación Directa Nacional del "Servicio de Centros de Contacto" se rige por el principio constitucional de máxima publicidad, ya que la misma es de carácter público, con lo cual se da cumplimiento a lo establecido en el punto 4.2.4.1.1 del Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.



### VIII. Lugar y fecha de emisión.

Ciudad de México, a 18 de diciembre del año 2019.

### IX. Nombre y firma de los titulares de las áreas responsables de dictaminar sobre la procedencia del supuesto de excepción.

El Titular de la Coordinación de Sistemas de Infraestructura Tecnológica Institucional, en su calidad de área requirente que autoriza, el Titular de la Coordinación Técnica de Redes y Telecomunicaciones, así como el Titular de la División de Telecomunicaciones, en su calidad de área técnica operativa, son competentes para suscribir la presente justificación, toda vez que, de conformidad con el Manual de Organización de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico, le corresponde al primero:

Coordinación de Sistemas de Infraestructura Tecnológica Institucional

*"Aprobar el cumplimiento de la prestación de servicios por parte de terceros en los contratos a cargo de la Coordinación de Sistemas de Infraestructura Tecnológica Institucional".*

Coordinación Técnica de Redes y Telecomunicaciones

*"Coordinar la implementación de las políticas, lineamientos y criterios aplicables a los ámbitos de redes, telecomunicaciones y administración de riesgos tecnológicos a fin de contribuir a la mejora continua de la forma de trabajar de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico y a la homologación de la operación".*

División de Telecomunicaciones

*"Elaborar los proyectos de las políticas, lineamientos y criterios que regularán la operación de los servicios digitales y aplicativos del Instituto y los componentes habilitadores tecnológicos que los soportan a fin de contribuir a la mejora continua de la forma de trabajar de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico y a la homologación de la operación".*

Conforme a los elementos antes expuestos, el Titular de la Coordinación de Sistemas de Infraestructura Tecnológica Institucional, en su calidad de área requirente que autoriza, el Titular de la Coordinación Técnica de Redes y Telecomunicaciones, así como el Titular de la División de Telecomunicaciones, en su calidad de área técnica operativa revisó y elaboró y revisan respectivamente, en términos de los artículos 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 3 Fracción IX, 22 Fracción II, 26 Fracción III, 40, 41 Fracción III, y 47 de

la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, así como 71 y 85 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, dictamina la procedencia del supuesto de excepción a la licitación pública para llevar a cabo el procedimiento de Adjudicación Directa para la contratación del "**Servicio de Centros de Contacto**".

**EMISIÓN DE JUSTIFICACIÓN TÉCNICA**

**Revisó**



**Ing. Carlos Calderón Zacarías**  
Coordinador Técnico de Redes y  
Telecomunicaciones

**Elaboró**



**Mtro. Héctor Martínez Valenzuela**  
Jefe de la División de  
Telecomunicaciones

**Autorizo**



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