

I. 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 Continuidad de Centros de Contacto”** para el periodo comprendido a partir del 20 de mayo y hasta el 31 de julio de 2021.

SÍNTESIS DEL DOCUMENTO

El presente documento se elabora con fundamento 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.

Elaboró, Revisó y Aprobó



Ing. Eduardo Oropeza Ortíz
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, 72 fracción III y 85 de su Reglamento.

JUSTIFICACIÓN

"Servicio de Continuidad 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 Continuidad de Centros de Contacto CCIMSS 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 buen trato a través de los siguientes Canales de Servicio o Medios de Captación los cuales pueden ser entre otros: Telefónicos (Inbound, Outbound o Blended), Mensajes de Texto, Mensajes SMS, Correo Electrónico, Chat, Redes Sociales, Aplicativos Móviles, Agentes Virtuales, ChatBot, así como habilitar e integrar campañas para orientar y canalizar al derechohabiente, contribuyente y público en general, según corresponda, para realizar los diferentes trámites y servicios que proporciona el Instituto a través de los medios destinados para ello.

Objetivos Generales

El Instituto requiere la contratación de una empresa con experiencia en el manejo y administración de Servicios de Centros de Contacto que:

- Brinde atención a derechohabientes, contribuyentes y público en general, en relación con prestaciones, trámites y servicios otorgados por el Instituto Mexicano del Seguro Social "IMSS".
- Gestione campañas para acercar los servicios del Instituto al ciudadano y sea capaz de incorporarse a la iniciativa denominada Transformación Digital IMSS, misma que considera la inclusión de un esquema de servicio multicanal con una experiencia homologada en la atención.
- Proporcione secuencia a las actividades que se realizan actualmente en materia de servicios de centros de contacto acorde con los requerimientos establecidos en el presente Anexo Técnico y sus Apéndices.
- Proponga acciones de mejora permanente de los servicios a proporcionar.
- Brinde los servicios en los diferentes canales de atención que se han habilitado (llamadas de telefonía, correo electrónico, chat, mensajería y redes sociales, entre otros).

Objetivos Particulares

- Recibir los servicios de un Centro de Contacto basado en las mejores prácticas de la industria, que incluya acceso por múltiples Canales de Servicio y/o Medio de Captación, los cuales pueden ser entre otros: Telefónicos (Inbound, Outbound o Blending), Mensajes de Texto, Mensajes SMS, Correo Electrónico, Chat, Redes Sociales, Aplicativos Móviles, Agentes Virtuales, Bot e inteligencia artificial.
- Al Interior del Instituto, implementar, administrar y habilitar campañas para orientar y canalizar al derechohabiente, asegurado, sujeto obligado o ciudadano en general según corresponda, para realizar los diferentes trámites y servicios que proporciona el Instituto a través de los medios destinados para ello.
- Al exterior del Instituto, proporcionar un punto de contacto donde se otorgue información veraz y oportuna para acceder a los trámites y servicios Institucionales con calidad y buen trato a través de Canales de Servicio y/o Medio de Captación.

Los servicios que el Licitante deberá proveer al IMSS, son el diseño, planeación, habilitación, implementación, administración y operación integral de un Centro de Contacto, cumpliendo al menos los siguientes puntos:

- Operación regida por Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA's).
- Interacción tecnológica de comunicaciones (voz y datos) con los sistemas informáticos, bases de datos y aplicativos, que el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) considere necesarios para brindar los servicios y que se especificarán en cada uno de los apéndices que integran el presente documento.
- Servicios relacionados con el procesamiento electrónico de datos, mismos que permitan efectuar reportes y estadísticas, que indiquen el desempeño actual e histórico de los servicios brindados al usuario y al Instituto, que permitan la toma de decisiones orientadas a optimizar los recursos del CCIMSS y que se especificarán en cada uno de los apéndices que integran el presente documento.
- Canales de atención especializados a través de segmentos de usuarios y medio de contacto.
- Monitorear y supervisar los servicios prestados, de acuerdo a métricas e indicadores de la industria así como aquellos previamente establecidos por el Instituto Mexicano del Seguro Social, dicha supervisión podrá ser de forma presencial y/o remota, de acuerdo a los lineamientos expresados en este documento y los Apéndices.
- Interactuar entre los diversos tipos de Posición de Agente que conforman el CCIMSS independientemente de su ubicación geográfica, para atender y resolver adecuadamente las solicitudes de servicio realizadas por los usuarios del Centros de Contacto.



- Operación de Centro de Contacto IMSS (CCIMSS) con la utilización de diferentes medios de captación (Telefónicos Inbound, Outbound o Blended, Mensajes de Texto, Mensajes SMS, Correo Electrónico, Chat, Redes Sociales, Aplicativos Móviles, Agentes Virtuales, Bot, inteligencia artificial entre otros) y plataformas operativas en ambientes multi skill de atención por parte de los agentes destinados a la atención del derechohabiente, contribuyentes y público en general, en relación con prestaciones, trámites y servicios otorgados por el Instituto Mexicano del Seguro Social IMSS.
- Atención de diferentes campañas que integrarán al Centro de Contacto (CCIMSS) del Instituto a través de un grupo definido de agentes destinados a éste fin.
- Atención de diferentes campañas que integrarán al Centro de Contacto (CCIMSS) del Instituto a través de IVR (Interactive Voice Response o Respuesta de voz interactiva).
- Seguimiento y notificación de solicitudes de prestación de servicio e incidencias operativas hasta su solución, acorde con lo establecido en el presente documento.
- El servicio que el licitante deberá prestar y que se enuncia en el presente documento, aplicará a todas las campañas que forman el CCIMSS, las características específicas de cada campaña, se enuncian en los Apéndices correspondientes.
- Los productos de los servicios de desarrollo que deriven de la implementación del servicio de Centro de Contacto descrito en el presente Anexo Técnico, Términos y Condiciones y sus Apéndices, deben ser desarrollos en esquemas web services o similar, garantizando su reutilización por el Instituto.
- Todos los productos de los servicios de desarrollo que deriven de la implementación del servicio de Centro de Contacto descrito en el presente Anexo Técnico, Términos y Condiciones y sus Apéndices, quedarán con titularidad de derechos a favor del Instituto.

Lo anterior, con apego a las especificaciones descritas en el documento de Anexo Técnico y Apéndices **(Anexo 01)** y Términos y Condiciones **(Anexo 02)** para la prestación del Servicio de Continuidad 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 Continuidad de Centros de Contacto, el Instituto seguirá brindando continuidad a los canales de atención no presencial a los usuarios de las siguientes campañas:

a) Campañas en operación a principios de 2020:

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.
18. **Orientación Médica Telefónica:** Orientación médica a derechohabientes del IMSS referente a información de consultas recientes de servicios médicos institucionales.
19. **Trabajadoras del hogar:** Orientación e información referente a la afiliación de trabajadoras del hogar y patronos ante el IMSS.

b) Campañas en operación a principios de 2020:

20. **OMT Orientación Médica Telefónica / COVID-19 (157,537 llamadas telefónicas de atención médica COVID-19, así como 376,174 llamadas telefónicas Informativas):** Orientación médica telefónica proporcionada por médicos para casos de TRIAGE verde y amarillo, previniendo la asistencia de pacientes recurrentes a consultorios, disminuyendo la afluencia de personas en sitios de alto riesgo de contagio del SARS-COV 2/ COVID-19.
21. **OMT Orientación Médica Telefónica Hospitales Privados (llamadas recibidas 244,879, llamadas realizadas 18,763):** Orientación médica telefónica para coordinar la derivación a Hospitales Privados de embarazadas y derechohabientes con cirugías urgentes a través de los convenios realizados por FUNSALUD.
22. **Coordinación del programa Apoyo Solidario (87,470 llamadas telefónicas de atención desde abril a diciembre de 2020):** Orientación telefónica sobre la solicitud de créditos del gobierno federal a patronos, trabajadores independientes y asesoría en caso de no tener el depósito acreditado en su cuenta.
23. **Incapacidad por maternidad (6,144 llamadas telefónicas de atenciones en dos meses):** Orientación telefónica para que las derechohabientes obtengan la licencia médica en línea por maternidad, evitando la presencia física en unidades médicas y su consecuente riesgo de contagio COVID-19.

24. **Nueva normalidad (72,685 llamadas telefónicas de atención, de mayo a diciembre de 2020):** Asesoría telefónica para los trámites desde el portal Institucional para la solicitud de inicio de autoevaluación para la reanudación de labores dentro de los lineamientos, disposiciones y protocolos para la reanudación de actividades. A la fecha se ha autorizado la reanudación de labores de más de 130,000 empresas a nivel nacional.
25. **Entrega de Medicamentos (llamadas recibidas 73,618 y 1,343,714 llamadas realizadas):** Programamos el envío de medicamentos a derechohabientes a través de llamadas telefónicas de salida que tienen recetas resurtibles por padecer enfermedades crónicas que están dentro de la población de riesgo, agendando entrega o para reprogramar en caso de que el derechohabiente realice llamadas de entrada.
26. **OMT Salud Mental (8,889 atenciones de junio a diciembre de 2020):** Orientación Médica Telefónica respecto al impacto de la contingencia por la Pandemia de COVID-19 en la salud mental de la población derechohabiente y de los trabajadores del Instituto, así como de los pacientes que ya se encuentran en tratamiento.
Consiste en brindar información y orientación en salud mental a la población derechohabiente y trabajadora IMSS, así como a familiares y gente con la que conviven, a través de la línea de Orientación Médica Telefónica para atender dudas sobre el virus COVID-19 (Línea IMSS COVID-19).
27. **CEVOED.-** Centro Virtual de Operaciones en Emergencias y Desastres: Mesa de ayuda telefónica para la realización de llamadas con seguimientos o denuncias para el Centro Virtual de Operación en caso de Desastres en coordinación con otros organismos de Gobiernos Federal, Estatal y Municipal y Control de cifras COVID en los diferentes hospitales por delegación estatal.

I.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 Continuidad de Centros de Contacto, cuyo espíritu fue el de crear un punto único de contacto, en donde se pudiera brindar atención, a derechohabientes, patrones, 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 30 de septiembre de 2019.

Con fecha 31 de octubre de 2019, el Instituto celebró Contrato Abierto número P9M0303, para dar continuidad al Servicio de Continuidad de Centros de Contacto, el cual concluyó el 31 de diciembre de 2019.

El Instituto formalizó el Contrato Abierto número P0M0011 y su Convenio Modificadorio No. 1, celebrados para la prestación de los Servicios de Centros de Contacto, el cual concluyó su vigencia el 31 de julio de 2020.

El Instituto formalizó el contrato abierto número P0M0725 y su Convenio Modificadorio No. 1, celebrados para la prestación de los Servicios de Centros de

Contacto, el cual tenía considerado una vigencia al 31 de diciembre de 2020, no obstante, derivado de la pandemia ocasionada por COVID-19, se incrementó el consumo de servicio por que el presupuesto se erogó antes de lo proyectado, situación que provocó que la vigencia del contrato concluyera antes de lo previsto.

Situación Actual

El 24 de marzo de 2020, la Secretaría de Salud publicó en el Diario Oficial de la Federación, el Acuerdo por el que se establecen las medidas preventivas que se deberán implementar para la mitigación y control de los riesgos para la salud que implica la enfermedad por el virus SARS-COV2 (COVID-19).

Derivado de la emergencia de salud pública de importancia internacional, se incrementó la demanda de los servicios en general y particularmente de aquellos vinculados al uso de Tecnologías de la Información y la Comunicación, esto ha ocasionado que los recursos programados para ejercerse en un determinado periodo de tiempo, se han agotado antes de lo previsto, por lo que se hace necesario inyectar recursos para realizar nuevas contrataciones, de conformidad con el Acuerdo número ACDO.AS2.HCT.250320/98.P.DA., emitido por el H. Consejo Técnico, con fecha 25 de marzo de 2020, en el que acordó:

"Primero.- Aprobar los Lineamientos Generales del IMSS para la aplicación de las medidas en materia de adquisiciones y arrendamiento de bienes y contratación de servicios urgentes, nivel central, con motivo de la emergencia

.....

LINEAMIENTOS GENERALES DEL IMSS PARA LA APLICACIÓN DE LAS MEDIDAS EN MATERIA DE ADQUISICIONES Y ARRENDAMIENTO DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS URGENTES, NIVEL CENTRAL, CON MOTIVO DE LA EMERGENCIA

Objetivo

Establecer las directrices que deberán observar las áreas requirentes, técnicas y contratantes en Órganos Normativos del Instituto a efecto de implementar las medidas en materia de adquisición y arrendamiento de bienes y contratación de servicios urgentes, nivel central, con motivo de la emergencia nacional, mediante el procedimiento de adjudicación directa al amparo de lo dispuesto por el artículo 41, fracciones II y V de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector público.

..."

El 30 de marzo de 2020, el Consejo de Salubridad General emite el ACUERDO por el que se declara como emergencia sanitaria por causa de fuerza mayor, a la epidemia de enfermedad generada por el virus SARS-CoV2 (COVID-19), en donde se establecen los siguientes:

Primero. Se declara como emergencia sanitaria por causa de fuerza mayor, a la epidemia de enfermedad generada por el virus SARS-CoV2 (COVID-19).

Segundo. La Secretaría de Salud determinará todas las acciones que resulten necesarias para atender la emergencia prevista en el numeral anterior.

El 31 de marzo de 2020, la Secretaría de Salud publicó en el Diario Oficial de la Federación el Acuerdo por el que se establecen acciones extraordinarias para atender la emergencia sanitaria generada por el virus sars-cov2, el cual considera:

“...
Que dentro de las acciones extraordinarias señaladas se contempló la necesidad de que, además de las señaladas expresamente en el citado Decreto, la Secretaría de Salud, implemente las demás que se estime necesarias;

...
*Que no obstante que el Gobierno de México ha implementado una serie de acciones dirigidas a mitigar y controlar la enfermedad por el virus SARS-CoV2 (COVID-19), resulta necesario dictar medidas extraordinarias para atender la emergencia sanitaria por causa de fuerza mayor generada por el mencionado virus, he tenido a bien expedir el siguiente **ACUERDO***

ARTÍCULO PRIMERO.- *Se establece como acción extraordinaria, para atender la emergencia sanitaria generada por el virus SARS-CoV2, que los sectores público, social y privado deberán implementar las siguientes medidas:*

- I. Se ordena la suspensión inmediata, del 30 de marzo al 30 de abril de 2020, de las actividades no esenciales, con la finalidad de mitigar la dispersión y transmisión del virus SARS-CoV2 en la comunidad, para disminuir la carga de enfermedad, sus complicaciones y la muerte por COVID-19 en la población residente en el territorio nacional;*
- II. Solamente podrán continuar en funcionamiento las siguientes actividades, consideradas esenciales:*
 - a) Las que son directamente necesarias para atender la emergencia sanitaria, como son las actividades laborales de la rama médica, paramédica, administrativa y de apoyo en todo el*

Sistema Nacional de Salud. También los que participan en su abasto, servicios y proveeduría, entre las que destacan el sector farmacéutico, tanto en su producción como en su distribución (farmacias); la manufactura de insumos, equipamiento médico y tecnologías para la atención de la salud; los involucrados en la disposición adecuada de los residuos peligrosos biológicos-infecciosos (RPBI), así como la limpieza y sanitización de las unidades médicas en los diferentes niveles de atención;"

El Instituto desarrollo una estrategia integral de atención, tratamiento, mitigación y control que ha permitido atenuar la propagación y efectos de dicha enfermedad en la población mexicana, garantizando que la organización de los servicios se ha ejecutado bajo los principios de oportunidad, calidad y eficiencia de los recursos humanos, materiales y financieros en beneficio de la población y con ello se incida en la prevención y control de la pandemia.

Para el caso del Servicio de Continuidad de Centros de Contacto, se habilitaron campañas emergentes para la orientación sobre servicios de salud, medidas de prevención y acciones que han permitido a los patrones, derechohabientes y público en general, facilitar el acceso a los servicios que otorga el IMSS.

A fin de atender la operación de las campañas y garantizar la continuidad del servicio, en diciembre de 2020, se formalizó el contrato abierto número POM0848 y su convenio Modificadorio No. 1, para la prestación del "Servicio del Centro de Contacto IMSS (CCIMSS)", con un plazo del servicio del 04 de diciembre y hasta el 31 de enero de 2020.

El 29 de enero de 2021, se adjudicó el Servicio de Continuidad de Centros de Contacto con una vigencia del 01 de febrero y hasta el 30 de abril de 2021, formalizándose el contrato P1M0044, cuya vigencia fue ampliada al 19 de mayo del año en curso, a través del Convenio Modificadorio no. 1.

Por lo anterior, es indispensable llevar a cabo el procedimiento de contratación a efecto de 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.

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: 00641/30.16/121/2020, de fecha 03 de diciembre de 2020 (**Anexo 03**).

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: CEDN/1039/2020, de fecha 18 de diciembre de 2020 (**Anexo 04**).

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 del día siguiente de la notificación de la adjudicación y hasta el 20 de agosto de 2021.

Vigencia del Servicio

La vigencia del servicio será a partir del día siguiente de la notificación de la adjudicación y hasta el 20 de agosto de 2021.

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 071/21 (**Anexo 05**), 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 Continuidad de Centros de Contacto", 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:

De acuerdo al resultado de la Investigación de Mercado número 071/21, en particular en las notas del FOCON F05, folio 06, se muestran en su parte conducente, los resultados más relevantes:

- El directorio de la presente investigación de mercado está integrada por 63 posibles proveedores, los cuales fueron identificados en CompraNet, antecedente AA-050GYR019-E17-2021, seguimiento al directorio de la Investigación de Mercado 210/2020 e internet

Para los efectos de la contratación del "Servicio de Continuidad de Centros de Contacto" para el ejercicio 2021, se identificó una empresas que manifestó estar en posibilidad de prestar en servicio y que presentaron cotización:

- Infocredit, S. de R.L. de C.V.,

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:

Proveedor	Monto Mínimo Sin IVA	Monto Máximo Sin IVA
Infocredit, S. de R.L. de C.V.	\$19,276,778.32	\$48,191,943.81



El proveedor Infocredit, S. de R.L. de C.V., presentó al Instituto una propuesta técnica económica (**Anexo 06**), por un importe de \$48,191,943.81/100 M.N.), más el IVA.

Es importante mencionar que los tiempos de entrega, son de suma importancia, ya que se trata de un servicio que es requerido principalmente para la atención de los derechohabientes, por lo que es imperante la continuidad del servicio dentro durante contado a partir a partir del día siguiente de la notificación de la adjudicación y hasta el 20 de agosto del año en curso.

4.- Como resultado de la investigación de mercado y al sólo haber presentado una proposición la cual cumple con los requerimientos técnicos requeridos, se determina que la proposición ofertada por la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V, asegura al IMSS las mejores condiciones en cuanto a precio, calidad, financiamiento, oportunidad, eficiencia, eficacia y demás condiciones pertinentes.

IV. Procedimiento de contratación propuesto.

IV.1. Procedimiento de contratación.

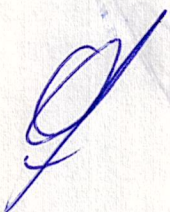
El procedimiento de contratación propuesto es una Adjudicación Directa Nacional, de conformidad con lo previsto en los Artículos 134 Constitucional; 25, 26 fracción III, 41 fracción III, y 47 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, así como 71 de su Reglamento.

IV.2. Dictamen Técnico.

La Coordinación de Sistemas de Infraestructura Tecnológica Institucional, previo análisis de la proposición presentada para el servicio denominado "Servicio de Continuidad de Centros de Contacto", dictaminó técnicamente que la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., cubre las necesidades expuestas en el Anexo Técnico establecidos para la contratación del citado servicio, lo cual valida la procedencia técnica de la solicitud del dictamen de procedencia para la excepción a la Licitación Pública Nacional, mediante el procedimiento de Adjudicación Directa Nacional fundamentado en los Artículos 134 Constitucional y 25, 26 fracción III, 41 fracción III, y 47 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, así como 71 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;”*, para este caso se considera la contratación del servicio por una menor cuantía de recursos, menor riesgo y mayor calidad, toda vez que el proveedor de los servicios para los conceptos que tienen mayor demanda, otorga precios aún más bajos a los ofertados en el ejercicio 2019:

Cuadro. Comparativo de precios unitarios 2019 vs 2021

Concepto del servicio	Precios unitarios contrato 2019 por minuto	Precios unitarios contrato 2021 (Mayo-Ago) por hora	Precios unitarios contrato 2021 (Mayo-Ago) por minuto (costo unitario por hora/60 minutos)
Agente Básico o Estándar (PS-I) a través de líneas a cargo del Instituto	2.46	147.24	2.45
Agente Básico o Estándar (PS-I) a	3.02	149.00	2.48



Concepto del servicio	Precios unitarios contrato 2019 por minuto	Precios unitarios contrato 2021 (Mayo-Ago) por hora	Precios unitarios contrato 2021 (Mayo-Ago) por minuto (costo unitario por hora/60 minutos)
través de 01-800 o alguna otra línea con cargo al proveedor			
Agente Especializado (PS-I) a través de 01-800 o alguna otra línea con cargo al proveedor	3.54	195	3.25

Se adjunta para pronta referencia como **Anexo 07**, la cotización presentada en 2019 por parte del proveedor Infocredit, S. de R.L. de C.V.

Considerando que los precios que se están ofertando son iguales o inferiores a los del ejercicio 2019, de realizarse la el procedimiento de contratación mediante Licitación Pública, existen tres factores que impactan en la integración del costo del servicio:

- o Salario
- o Tipo de cambio
- o Inflación

No se cuenta con la estructura que permita identificar qué porcentaje de cada uno de estos factores constituyen la integración del precio final, no obstante de manera ilustrativa se presenta la afectación si se realizará la actualización del costo del servicio:

Respecto al comportamiento de **salario mínimo**, la tasa de crecimiento anual acumulado de 2019 al 2021, es de 16.60%, por lo que de realizarse el procedimiento de contratación mediante Licitación Pública, representaría al Instituto un costo del servicio más alto, ya que se tendría que actualizar el costo del servicio:

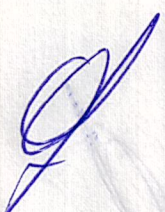
Cuadro. Comportamiento anual de salario mínimo

	2019	2020	2021
Salario Mínimo	102.68	110.87	119.73
Variación anual		7.98%	7.99%
Variación acumulada			16.60%

Fuente: <http://salariominimo.com.mx/salario-minimo-historico/>

Para este caso, considerando el presupuesto propuesto para la presente contratación, el comportamiento sería el siguiente:

Monto de la contratación propuesto	Monto de la contratación propuesto considerando el incremento por el comportamiento del salario mínimo a partir del ejercicio 2019 a 2021
\$55,500,000.00	\$64,713,000.00



Como se puede observar si se realizará una contratación mediante Licitación Pública, el costo por el mismo servicio sufriría un incremento de \$9,213,000.00 (nueve millones doscientos trece mil pesos 00/100 M.N.) respecto del comparativo, situación que no se observa en la contratación propuesta ya que se mantienen los costos ofertados en el ejercicio 2019.

Respecto del **tipo de cambio** como se puede observar en el siguiente cuadro, de acuerdo con el Diario Oficial de la Federación, el incremento acumulado de 2019 al 2021, es de 1.89%, por lo que de realizarse el procedimiento de contratación mediante Licitación Pública, representaría al Instituto un costo del servicio más alto, ya que se tendría que actualizar el costo del servicio:

Cuadro. Tipo de cambio

	02/12/2019	02/12/2020	02/01/2021
Tipo de Cambio	19.53	20.05	19.90
Variación acumulada			1.89%

Fuente: <https://www.dof.gob.mx/indicadores.php>

Para este caso, considerando el presupuesto propuesto para la presente contratación, el comportamiento sería el siguiente:

Cuadro. Comparativo tipo de cambio

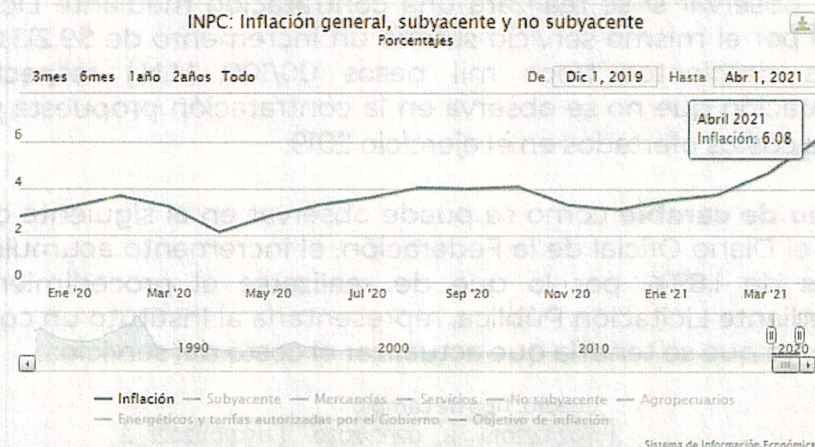
Monto de la contratación propuesto	Monto de la contratación propuesto considerando el incremento por el comportamiento del tipo de cambio a partir del ejercicio 2019 a 2021
\$55,500,000.00	\$56,548,950.00

Como se puede observar si se realizará una contratación mediante Licitación Pública, el costo por el mismo servicio sufriría un incremento de \$1,048,950.00 (un millón cuarenta y ocho mil novecientos cincuenta pesos 00/100 M.N.) respecto del comparativo, situación que no se observa en la contratación propuesta ya que se mantienen los costos ofertados en el ejercicio 2019.

Respecto de la **inflación** como se puede observar en el siguiente cuadro, de acuerdo con la “INPC; Inflación general, subyacente y no subyacente” del Banco de México, el promedio de la inflación general de 2019 a mayo de 2021 es de 6.08%:

Cuadro. Expectativas de la inflación anual





Fuente: <https://www.banxico.org.mx/tipcamb/main.do?page=inf&idioma=sp>

Para este caso, considerando el presupuesto propuesto para la presente contratación y la inflación acumulada del 6.08%, el comportamiento sería el siguiente:

Cuadro. Comparativo inflación anual

Monto de la contratación propuesto	Monto de la contratación propuesto considerando el incremento por el comportamiento de la inflación a partir del ejercicio 2019 a 2020
\$55,500,000.00	\$59,274,000.00

Como se puede observar si se realizará una contratación mediante Licitación Pública, el costo por el mismo servicio sufriría un incremento de \$3,774,000.00 (tres millones setecientos setenta y cuatro mil pesos 00/100 M.N.) respecto del comparativo, situación que no se observa en la contratación propuesta ya que se mantienen los costos ofertados en el ejercicio 2019.

Con lo expuesto anteriormente se da 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, al evitar al Instituto pérdidas y costo adicionales por un importe de \$14,035,950.00 (catorce millones treinta y cinco mil novecientos cincuenta pesos 00/100 M.N.), de acuerdo con lo siguiente:

Cuadro. Importe de las pérdidas y costo adicionales que se evitarían

Factores que impactan en la integración del costo del servicio	Importe de las pérdidas y costo adicionales que se evitarían
Salario Mínimo	\$9,213,000.00
Tipo de cambio	\$1,048,950.00
inflación	\$3,774,000.00
Total	\$14,035,950.00

Asimismo, 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*" y con el objeto de dimensionar las pérdidas, costos adicionales que se estarán evitando por afectaciones a la operación y la falta de entrega de los servicios digitales por parte del Instituto a la población derechohabiente, patrones y público en general, a continuación se muestra el detalle de impacto que presentarían las campañas que se brindan a través de los servicios de atención telefónica (Centro de Contacto Telefónico), correo electrónico, chat y redes sociales brinda atención a derechohabientes, patrones 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:

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 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 mes de abril de 2021 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 **45,376** peticiones diarias.

La operación típica diaria y mensual es:

Servicio	Nivel	Mensual	Anual
Telefonía	Primer y Segundo Nivel	897,315	12,562,410
Correo Electrónico	Primer y Segundo Nivel	21,109	274,412
Chat	Primer y Segundo Nivel	215,989	3,023,852
Redes Sociales	Segundo Nivel	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

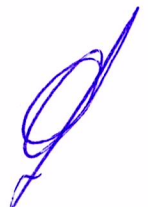
La población mexicana actualmente se encuentra inmersa en las tecnologías mundiales, por la accesibilidad a esta y que le permite al usuario estar más cerca de las actividades a realizar acortando distancias, tiempos lo cual repercuten en su economía, tiempos y satisfacción.

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, del año 2019 se realizaron un total de 4,019,518, en el año 2020 se realizaron 3,473,017 y en los meses de enero a marzo del 2021 se han realizado 941,111 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 programas 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.
- Al mes de marzo de 2021 van 45 mil llamadas atendidas en menos de 20 segundos, distribuidas de la siguiente manera:

Concepto	Total 2016-2021:
Recibidas	31,323
Abandonadas	253
Atendidas	31,070
Nivel de Servicio <20 Segundos	98%
Tiempo de atención (Promedio AHT)	0:06:18
Velocidad promedio de respuesta (ASA)	0:00:02
Abandono > 20 seg	123
Llamadas Demoradas	89
% Abandono	80.00%
% Abandono > 20 Seg	0.48%
% Atención	

Concepto	Total 2016-2021:
Recibidas	14,820
Abandonadas	67
Atendidas	14,753
Nivel de Servicio <20 Segundos	98.37%
Tiempo de atención (Promedio AHT)	0:04:15
Velocidad promedio de respuesta (ASA)	0:00:01
% Abandono > 20 Seg	2
Llamadas Demoradas	24
% Abandono	51.00%
Abandono > 20 seg	0.31%
% Atención	99.54%

- 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 Continuidad 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		

El no contar con el servicio implicaría los siguientes riesgos:

- Generar una mala percepción del usuario hacia la institución
- Aumento de quejas por el cierre de servicios por los cuales los usuarios pueden solicitar información y apoyo para la atención de trámites y servicios
- Evitar la migración de los servicios lo que implicaría una curva de aprendizaje para la habilitación y puesta a punto de las campañas que actualmente operan en el Centro de Contacto
- Regresar a un esquema de atención presencial, lo cual obligaría la construcción de múltiples inmuebles para habilitar ventanillas presenciales, lo cual implicaría una inversión millonaria necesaria que permitiera evitar la saturación en las Unidades Médico Administrativas.
- 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.

En resumen las pérdidas por afectación o la falta de la prestación de los servicios, se reflejaría de la siguiente manera:

Dirección	Campañas	Trámites aproximados mensuales (jul dic 2020)	Costo promedio por trámite sin Centro de contacto	Costo promedio mensual por trámites sin centro de contacto
DPM	Código Infarto	1,384	\$ 486,930.00	\$ 673,911,120.00
DPM	Cita Médica	514,048	\$ 50.00	\$ 25,702,375.00
DPM	Modelo Preventivo de Enfermedades Crónicas	244,434	\$ 529.00	\$ 129,305,497.83
DPM	OMT	87,788	\$ 529.00	\$ 46,439,852.00
DIR	Dirección de Incorporación y Recaudación	109,018	\$ 71.00	\$ 7,740,242.50
DPES	Pensionados	136,558	\$ 100.00	\$ 13,655,800.00
DPES	Bienestar Social	768	\$ 50.00	\$ 38,375.00
DPES	Velatorios	611	\$ 50.00	\$ 30,566.67
DPES	Centros Vacacionales	1,951	\$ 50.00	\$ 97,558.33
DPES	Nueva Normalidad	11,907	\$ 150.00	\$ 1,786,050.00
DJ	Derechohabiente y Contribuyentes	435,505	\$ 100.00	\$ 43,550,450.00
OIC	Denuncias OIC	4,583	\$ 120.00	\$ 549,960.00
CONAPO	Planificatel	533	\$ 40.00	\$ 21,333.33
DIDT	Mesa de Servicio Tecnológico	13,910	\$ 90.00	\$ 1,251,855.00
TOTAL				\$ 944,081,035.67

El no contar con el servicio implicaría los siguientes riesgos:

- Generar una mala percepción del usuario hacia la institución
- Aumento de quejas por el cierre de servicios por los cuales los usuarios pueden solicitar información y apoyo para la atención de trámites y servicios
- Evitar la migración de los servicios lo que implicaría una curva de aprendizaje para la habilitación y puesta a punto de las campañas que actualmente operan en el Centro de Contacto
- Regresar a un esquema de atención presencial, lo cual obligaría la construcción de múltiples inmuebles para habilitar ventanillas presenciales, lo cual implicaría una inversión millonaria necesaria que permitiera evitar la saturación en las Unidades Médico Administrativas.

Con lo expuesto en el presente apartado se cumple cabalmente el supuesto de excepción a la licitación pública, al evitar al Instituto pérdidas y costo



adicionales por afectación o falta de la prestación de los servicios por un aproximado mensual de \$944,081,035.67, al tener que realizar los trámites digitales de manera presencial.

Además de las campañas antes indicadas, derivado de la contingencia sanitaria ocasionada por el SARS-COV 2/ COVID-19, se ha incrementado la demanda de los servicios en general, implementándose nuevas campañas con las cuales se ha asesorando a la población en general en temas médicos desde síntomas, orientación médica para la detección, tratamiento, orientación en temas administrativos, laborales y de seguridad social, incluyendo asesoría psicológica necesaria durante el proceso de atención médica y convalecencia ocasionada por el proceso de enfermedad COVID-19.

En este contexto, durante el ejercicio 2020 se implementaron las siguientes 8 campañas enfocados a la atención de la pandemia:

- OMT Orientación Médica Telefónica/COVID-19 (183,768 llamadas telefónicas de atención médica COVID-19, así como 302,037 llamadas telefónicas Informativas).
 - OMT Orientación Médica Telefónica Hospitales Privados (llamadas recibidas 149,648, llamadas realizadas 18,763).
 - Coordinación del programa Apoyo Solidario (87,470 llamadas telefónicas de atención desde abril a diciembre de 2020).
 - Incapacidad por maternidad (13,138 llamadas telefónicas de atenciones en un mes).
 - Nueva normalidad (72,685 llamadas telefónicas de atención, de mayo a diciembre de 2020).
 - Entrega de Medicamentos (llamadas recibidas 84,686 y 1,550,358 llamadas realizadas).
 - OMT Salud Mental (10,484 atenciones de mayo 2020 a marzo 2021).
- CEVOED.- Centro Virtual de Operaciones en Emergencias y Desastres.

Además en el mes de enero de 2021 se han implementado las siguientes campañas:

1.- Campaña para realizar en enrolamiento de pacientes denominados como primer frente (personal médico y derechohabientes de la tercera edad) que recibirán la vacuna de SARS COV 2, en donde se realiza el alta del paciente en una plataforma para su posterior seguimiento en cuanto a confirmación de asistencia, además de aclaraciones sobre dudas del proceso de captura y registro en el sistema

- Vacunación Médicos COVID-19: 15,004 llamadas recibidas para atención de dudas o seguimiento a marzo 2021.
- Vacunación Médicos COVID-19: 7,028 llamadas realizadas para para enrolamientos y confirmación de asistencia a marzo 2021.

- Vacunación Médicos COVID-19: 424,823 mensajes enviados para para enrolamientos y confirmación de asistencia a marzo 2021.
- Prueba Vacuna COVID-19: 4,703 llamadas realizadas a derechohabientes de la tercera edad para invitarlos a recibir la vacuna que opero solo el mes de diciembre.

2.- **Campaña de Atención COVID-19 Oaxtepec.**- Esta campaña tiene como objetivo contactar a pacientes COVID-19, a efecto de que pasen su cuarentena en el Centro Vacacional del IMSS en Oaxtepec, en donde se les otorga atención médica con 4,031 llamadas atendidas.

3.- **Apoyo 911.**- Esta campaña tiene como objetivo derivación de llamadas de emergencia por COVID-19 al Centro de Contacto IMSS, para su atención y seguimiento.

4.- **Llamadas a beneficiarios de derechohabientes fallecidos por COVID 19.**- Esta campaña tiene como objeto contactar a los beneficiarios de los derechohabientes que han fallecido por COVID-19 a efecto de otorgarles el beneficio económico correspondiente.

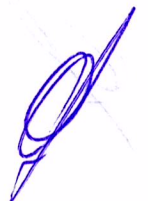
Estas últimas campañas, por ser de reciente creación, se obtendrán los datos relativos a llamadas realizadas y recibidas al cierre del mes de enero de 2021.

Con este tipo de estrategias de apoyo a la ciudadanía originadas por la emergencia sanitaria SARS-COV 2/ COVID-19, se ha incrementado la facturación de estos servicios, por lo que se hace indispensable realizar una nueva contratación y así garantizar la continuidad en la prestación de estos servicios para el último bimestre del presente ejercicio fiscal.

Siendo importante señalar que el presupuesto del contrato vigente para la presentación del "Servicio de Continuidad de Centros de Contacto" se agota aproximadamente el 31 de enero de 2021, por lo que en caso de no contar con un nuevo contrato el Instituto se quedaría sin este tipo de servicios afectado el acercamiento de los servicios IMSS a la ciudadanía a través de medios electrónicos no presenciales.

Por último, es importante mencionar que dados los tiempos con que se cuenta para efectuar la nueva contratación, esta se realizará mediante procedimiento de adjudicación directa, cuidando en todo momento que los recursos destinados a este servicio se administren con eficiencia, eficacia y honradez para satisfacer los objetivos a los que están destinados y poder asegurar al Instituto las mejores condiciones disponibles en cuanto a precio, calidad, financiamiento, oportunidad y demás circunstancias pertinentes.

Por último, el realizar un procedimiento de la excepción a la licitación con fundamento en los artículos 41 fracción III de la Ley de Adquisiciones,



Arrendamientos y Servicios del Sector Público, evita incurrir en tiempos de ejecución inciertos, y precios no determinables a priori., tales como el periodo de migración de un proveedor a otro.

V. Monto de la contratación y forma de pago.

V. 1. Monto de la contratación.

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 contado a partir del día siguiente a la notificación de adjudicación y hasta el 31 de julio de 2021, con un monto mínimo de \$22,200,000.00 (veintidós millones doscientos mil pesos 00/100 M.N.) y monto máximo de \$55,500,000.00 (cincuenta y cinco millones quinientos mil pesos 00/100 M.N.) IVA incluido en ambos casos, para lo cual se cuenta con el Dictamen de Disponibilidad Presupuestal Previo 0000113077-2021 de la cuenta 4206 1506, que cubre el importe antes indicado (**Anexo 08**), el cual acredita la existencia de respaldo presupuestario para esta contratación.

Cabe aclarar que el contrato a celebrarse será abierto de acuerdo con el presupuesto autorizado, esto es que las cantidades mínimas y máximas de conceptos del servicio a realizar, serán establecidas por el IMSS conforme a sus necesidades.

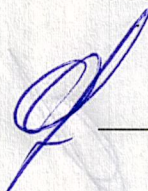
Se aclara que a la fecha se solicitó la formalización del Convenio Modificatorio No. 1 al contrato P1M0044, en el que se incrementó el 20% del monto del contrato, asimismo, se amplió la vigencia del contrato y el plazo para la prestación del servicio al 19 de mayo de 2021.

En este sentido, se aclara que posteriormente se realizarán las gestiones correspondientes para llevar a cabo la contratación del Servicio de Continuidad de Centros de Contacto, mediante procedimiento de licitación pública nacional para lo que resta del ejercicio 2021.

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 por celebrarse será abierto, esto es que la cantidad de conceptos del servicio a contratarse se determinará bajo el concepto de montos mínimos y máximos con base en el presupuesto autorizado y las necesidades del Instituto, por lo que el proveedor deberá ajustarse a las condiciones establecidas por el IMSS.

VI. Nombre de la persona propuesta y datos generales.

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

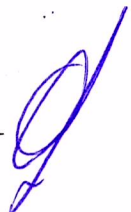
La contratación propuesta mediante Adjudicación Directa Nacional, se funda en los siguientes criterios previstos en el artículo 134 Constitucional, así como en el artículo 40 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

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 Centros de Contacto y con ello se mantendrán 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 Continuidad de Centros de Contacto, documentos en los que se establecen con precisión las especificaciones y datos técnicos del Servicio de Continuidad 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 Continuidad 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 11 de mayo del año 2021.



IX. Nombre y firma de los titulares de las áreas responsables de justificar la solicitud para dictaminación sobre la procedencia del supuesto de excepción.

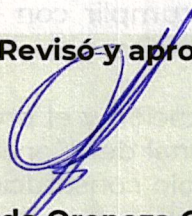
El Titular de la Coordinación de Sistemas de Infraestructura Tecnológica Institucional, en su calidad de área requirente que autoriza, el Titular de la Coordinación Técnica de Redes y Telecomunicaciones, en su calidad de área técnica operativa, son competentes para suscribir la presente justificación, 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".

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, en su calidad de área técnica operativa elaboró y revisó y 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, 72 fracción III y 85 de su Reglamento, 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 Continuidad de Centros de Contacto"**.

Elaboró, Revisó y aprobó



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