



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



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

CONVENIO
MODIFICATORIO
N° 1 (UNO)
AL CONTRATO
988 E022 22 001

CONVENIO MODIFICATORIO **NÚMERO 1 (UNO)** AL CONTRATO ABIERTO **NÚMERO 988 E022 22 001** PARA LA PRESTACIÓN DEL "SERVICIO DE CENTROS DE CONTACTO", QUE CELEBRAN POR UNA PARTE EL **INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL**, QUE EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ "**EL INSTITUTO**", REPRESENTADO EN ESTE ACTO POR LA **C. ELVIA ASCENCIO MILLÁN**, EN SU CARÁCTER DE TITULAR DE LA COORDINACIÓN TÉCNICA DE BIENES Y SERVICIOS Y APODERADA LEGAL, Y POR LA OTRA PARTE, LA EMPRESA DENOMINADA **INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V.**, REPRESENTADA POR EL **C. ALEJANDRO CANASI LOZANO**, EN SU CARÁCTER DE REPRESENTANTE LEGAL, A QUIENES DE FORMA CONJUNTA SE LES DENOMINARÁ "**LAS PARTES**", AL TENOR DE LOS ANTECEDENTES, DECLARACIONES Y CLÁUSULAS SIGUIENTES:

ANTECEDENTES

I.- Con fecha 29 de junio de 2022, "**LAS PARTES**" suscribieron el contrato primigenio, derivado del procedimiento de Adjudicación Directa Nacional número **AA-050GYR988-E22-2022**, con una vigencia a partir del día natural siguiente de la notificación de la adjudicación y hasta el 31 de agosto de 2022, por la cantidad mínima de **\$24,138,442.97 (VEINTICUATRO MILLONES CIENTO TREINTA Y OCHO MIL CUATROCIENTOS CUARENTA Y DOS PESOS 97/100 M.N.)**, más el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.), y por la cantidad máxima de **\$60,344,827.59 (SESENTA MILLONES TRESCIENTOS CUARENTA Y CUATRO MIL OCHOCIENTOS VEINTISIETE PESOS 59/100 M.N.)**, más el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.).

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

III.- En los **Anexos 2 (dos)** y **3 (tres)** del contrato primigenio, "**LAS PARTES**" convinieron las características técnicas y alcances de la prestación del servicio, así como el monto a ejercer durante la vigencia del citado instrumento jurídico.

DECLARACIONES

I.- "**EL INSTITUTO**" declara, a través de su Apoderada Legal, que:

I.1.- Para cubrir las erogaciones que se deriven del presente convenio, cuenta con los recursos disponibles suficientes, no comprometidos, en la cuenta número 42061506 de conformidad con el Dictamen de Disponibilidad Presupuestal Previo con número de folio 0000325727-2022, de fecha 09 de agosto de 2022, emitido por la Titular de la División de Control y Seguimiento al Presupuesto de Operación en Ámbito Central, mismo que se agrega al **Anexo 1 (uno)** del presente instrumento jurídico.

I.2.- Con oficio número 0952176K5300/2022000**830** de fecha 09 de agosto de 2022, el Titular de la Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional, solicitó a "**EL PROVEEDOR**" su anuencia para la ampliación del 20% (veinte por ciento) a los montos mínimo



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

CONVENIO
MODIFICATORIO
N° 1 (UNO)
AL CONTRATO
988 E022 22 001

y máximo, así como ampliar el plazo de la prestación del servicio y la vigencia del contrato primigenio al 30 de septiembre de 2022, documento que se agrega al **Anexo 1 (uno)** del presente instrumento jurídico.

I.3.- Por oficio número 095276615300/2022000920 de fecha 29 de agosto de 2022, el Titular de la Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional, en apego a lo dispuesto en los artículos 52 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 91 de su Reglamento, solicitó al Titular de la Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios, la elaboración del presente convenio, para la ampliación del 20% (veinte por ciento) de los importes mínimo y máximo, así como ampliar el plazo de la prestación del servicio y la vigencia del contrato primigenio al 30 de septiembre de 2022, manifestando la justificación y anexando el soporte documental correspondiente, mismo que se agrega al **Anexo 1 (uno)** del presente instrumento jurídico.

I.4.- Por oficio número 09 53 84 611 CFE/2022/008627 de fecha 31 de agosto de 2022, recibido el mismo día, el Titular de la División de Servicios Integrales, solicitó al Titular de la División de Contratos, la elaboración del presente convenio, anexando la justificación y soporte documental correspondiente, mismo que se agrega al **Anexo 1 (uno)** del presente instrumento jurídico.

I.5.- En atención a la petición formulada por el Titular de la Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional, como administrador del contrato primigenio y por el Titular de la División de Servicios Integrales, en su calidad de área contratante, se elabora el presente convenio modificatorio en apego a lo dispuesto en los artículos 52 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 91 de su Reglamento.

II.- “EL PROVEEDOR” declara, a través de su Representante Legal, que:

II.1.- Con escrito de fecha 10 de agosto de 2022, manifestó su anuencia para la suscripción del presente convenio modificatorio, aceptando el incremento del 20% (veinte por ciento) de los importes mínimo y máximo, así como la ampliación del plazo de la prestación del servicio y la vigencia del contrato primigenio al 30 de septiembre de 2022, bajo las mismas condiciones contractuales, documento que se agrega al **Anexo 1 (uno)** del presente instrumento jurídico.

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

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

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

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

DIVISIÓN DE CONTRATOS
NIVEL CENTRAL

Página 2

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



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

CONVENIO
MODIFICATORIO
N° 1 (UNO)
AL CONTRATO
988 E022 22 001

CLÁUSULAS

PRIMERA.- “LAS PARTES” convienen en incrementar en un 20% (veinte por ciento) los importes mínimo y máximo, así como ampliar el plazo de la prestación del servicio y la vigencia del contrato primigenio al 30 de septiembre de 2022, conforme a lo señalado en el **Anexo 1 (uno)** del presente instrumento jurídico, modificando para tal efecto las cláusulas Segunda, Cuarta y Novena del contrato primigenio, quedando de la siguiente manera:

SEGUNDA.- DE LOS MONTOS Y PRECIOS.

El monto mínimo es por la cantidad de **\$28,966,131.56 (VEINTIOCHO MILLONES NOVECIENTOS SESENTA Y SEIS MIL CIENTO TREINTA Y UN PESOS 56/100 M.N.)**, más el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.), y el monto máximo es por la cantidad de **\$72,413,793.11 (SETENTA Y DOS MILLONES CUATROCIENTOS TRECE MIL SETECIENTOS NOVENTA Y TRES PESOS 11/100 M.N.)**, más el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.), los precios unitarios son por las cantidades señaladas en la propuesta económica de **“EL PROVEEDOR”**, que se agrega en el **Anexo 3 (tres)** del presente contrato, en moneda nacional antes de impuestos.

...

CUARTA.- VIGENCIA.

El contrato comprenderá una vigencia considerada a partir del día natural siguiente de la notificación de la adjudicación y hasta el 30 de septiembre de 2022.

...

NOVENA.- LUGAR, PLAZOS Y CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

El plazo para la prestación del servicio será a partir del día natural siguiente a la notificación de la adjudicación y hasta el 30 de septiembre de 2022.

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

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

CUARTA.- JURISDICCIÓN.- Para la interpretación y el cumplimiento de este convenio modificatorio, así como todo aquello que no esté expresamente estipulado en el mismo, **“LAS**



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

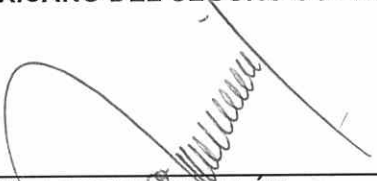
CONVENIO
MODIFICATORIO
N° 1 (UNO)
AL CONTRATO
988 E022 22 001

PARTES se someten a la jurisdicción de los Tribunales Federales competentes de la Ciudad de México, renunciando a cualquier otro fuero presente o futuro que por razón de su domicilio les pudiera corresponder.

Enteradas **"LAS PARTES"** del contenido y alcance de todas y cada una de las cláusulas de este instrumento jurídico, lo ratifican y firman en la Ciudad de México, el **31 de agosto de 2022**, por triplicado, quedando un ejemplar en poder de **"EL PROVEEDOR"** y los restantes en poder de **"EL INSTITUTO"**.


POR "EL INSTITUTO"
INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

POR "EL PROVEEDOR"
INFOCREDIT, S. DE R.L. DE. C.V.
R.F.C.: INF960111P76


C. ELVIA ASCENCIO MILLÁN
Titular de la Coordinación Técnica de Bienes y
Servicios y Apoderada Legal
R.F.C.: [REDACTED]


C. ALEJANDRO CANASI LOZANO
Representante Legal

ADMINISTRADOR DEL CONTRATO


C. EDUARDO OROPEZA ORTIZ
Coordinador de Servicios de Infraestructura Tecnológica
Institucional
R.F.C.: [REDACTED]


RRSR/HR/LBGP/CMAS

SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FÍSICA(S) IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: RFC, POR CONSIDERARSE INFORMACIÓN CUYA DIFUSIÓN PUEDE AFECTAR A LA ESFERA PRIVADA DE LA MISMA, DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

DIVISIÓN DE CONTRATOS
NIVEL CENTRAL

Página 4

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



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

CONVENIO
MODIFICATORIO
N° 1 (UNO)
AL CONTRATO
988 E022 22 001

ANEXO 1

“REQUERIMIENTO Y SUSTENTO DEL CONVENIO”

EL PRESENTE ANEXO CONSTA DE 10 HOJAS INCLUYENDO ESTA CARÁTULA

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

SIN TEXTO

Oficio No. 09 53 84 61 ICFE/2022/008627

Ciudad de México, a 31 de agosto de 2022

Lic. Humberto Rincón Juárez
Titular de la División de Contratos
Presente

Por este conducto y a petición de la Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico, con fundamento en lo dispuesto en el artículo 52 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 91 de su Reglamento, solicita mediante el oficio identificado con el número 09 52 76 61 5300/2022000920, garantizar la continuidad del servicio y la elaboración de un convenio para ampliar el plazo y vigencia, así como el monto del contrato número **988 E022 22 001**, suscrito con la empresa **INFOCREDIT S. de R.L. DE C.V.**


En este sentido, con base en lo previsto en el numeral 5.4.10 de la Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto Mexicano del Seguro Social, solicito amablemente, gire sus apreciables instrucciones a quien corresponda, a efecto de que se elabore y formalice el convenio modificadorio en plazo y vigencia al 30 de septiembre de 2022, así como el monto del importe mínimo y máximo, derivado del procedimiento número AA-050GYR988-E22-2022, relativo a la contratación del **"Servicio de Centros de Contacto"**; para lo cual se anexa al presente, copia simple de la siguiente documentación:

1. Oficio de solicitud de ampliación de plazo, vigencia y monto.
2. Justificación de la solicitud de ampliación.
3. Solicitud de consentimiento al proveedor.
4. Consentimiento del proveedor aceptando la ampliación de plazo, vigencia y monto.
5. Suficiencia presupuestal.

Por otra parte, en caso de que resulte necesario cualquier otro documento, podrá solicitarlo a la la Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico, quien fungió como área requirente y administrador del contrato citado remitió la documentación necesaria para la elaboración del instrumento jurídico de referencia.

Sin otro particular, aprovecho la ocasión para enviarle un cordial saludo.

Atentamente


Moisés O. Limón Ortega
Titular de la División

Revisó y Elaboró: SBT

INSTITUTO MEXICANO DE SEGURO SOCIAL
COORDINACIÓN TÉCNICA DE
CONTRATOS

31 AGO 2022 ★

RECIBIDO
DIVISION DE CONTRATOS

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Copias al reverso..!

Oficio No. 09 53 84 61 1CFE/2022/008627

Ciudad de México, a 31 de agosto de 2022

Con copia para conocimiento:

- **Lic. Luis Fernando Tagliabue Rodríguez.-** Titular de la Coordinación de Planeación de Servicios Médicos de Apoyo. (*)
- **Mtro. Aunard Agustín de la Rocha Waite.-** Titular de la Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios. (*)
- **C.P. Elvia Ascencio Millán.-** Titular de la Coordinación Técnica de Bienes y Servicios. (*)
- **Lic. Rafael Ricardo Sánchez Ramos.-** Titular de la Coordinación Técnica de Planeación y Contratos. (*)

(*) Copias enviadas a través del Sistema Institucional de Control de Gestión de Correspondencia.



Of. N° 09 52 76 61 5300/2022000920

Lic. Aunard Agustín de la Rocha Waite
Titular de la Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Dirección de Administración
Presente



Me refiero al Contrato Abierto No. **988 E022 22 001**, formalizado entre el Instituto y el proveedor **Infocredit, S. de R.L. de C.V.**, para la prestación del **"Servicio de Centros de Contacto"**.

Sobre el particular, de conformidad con lo establecido en el artículo 52 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, 91 de su Reglamento, así como a la Cláusula Quinta "MODIFICACIONES DEL PRESENTE CONTRATO" del contrato que nos ocupa, me permito solicitar llevar a cabo la formalización de un Convenio Modificatorio conservando los mismos precios y condiciones pactados originalmente, con objeto de incrementar el 20% del monto máximo del contrato, correspondiente a \$14,000,000.00 (catorce millones de pesos 00/100 M.N.) incluyendo el I.V.A., así como ampliar la vigencia del contrato y el plazo para la prestación del servicio al 30 de septiembre de 2022.

Por lo anterior y con objeto de aportar los elementos necesarios que permitan sustentar dicha ampliación, me permito enviar a usted la siguiente documentación:

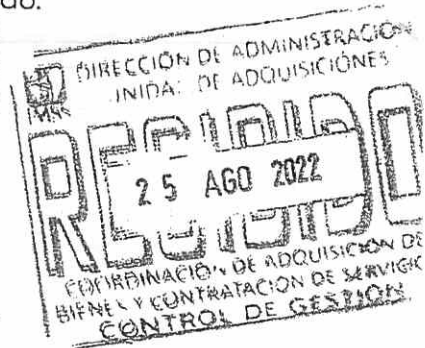
- Copia simple del oficio No. 09 52 17 6K 5300/2022000830, de fecha 09 de agosto del año en curso, a través del cual se solicitó al Representante Legal de la Empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., su aceptación para la celebración del convenio modificatorio.
- Copia simple del comunicado de fecha 10 de agosto del año en curso, a través del cual el Representante Legal de la Empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., manifiesta su aceptación para llevar a cabo la celebración del Convenio Modificatorio en los términos solicitados.
- Copia simple del Dictamen de Disponibilidad Presupuestal Previo folio 0000325727-2022 por un importe de \$14,000,000.00 (catorce millones de pesos 00/100 M.N.) para cubrir las erogaciones que se generar por los servicios devengados en dicho periodo.
- Original del Formato de justificación que ampara la ampliación.

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

Atentamente,

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

Anexo: los que se indican.
E00/rvm



SIN TEXTO



JUSTIFICACIÓN EN LA QUE SE SUSTENTA LA CELEBRACIÓN DEL CONVENIO MODIFICATORIO No. 1 (UNO) AL CONTRATO ABIERTO No. 988 E022 22 001, FORMALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DEL "SERVICIO DE CENTROS DE CONTACTO".

NOMBRE DEL PROYECTO

Servicio de Centros de Contacto

ÁREA SOLICITANTE

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

FECHA DE ELABORACIÓN

29 de agosto 2021.

I.- ANTECEDENTES

Con fecha 14 de junio de 2022, la División de Servicios Integrales, llevó a cabo el procedimiento de Adjudicación Directa Nacional número AA-050GYR988-E22-2022 realizado al amparo de lo establecido en los artículos 134 de la constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 26 fracción III, 40, 41 fracciones II y V y 47 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y los correlativos de su Reglamento.

Con fecha 29 de junio e 2022, se formalizó entre el Instituto y la Empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., el Contrato Abierto número 988 E022 22 001, por un monto mínimo de \$24,138,442.97 (veinticuatro millones ciento treinta y ocho mil cuatrocientos cuarenta y cuatro pesos 97/100 M.N.) más el Impuesto al Valor Agregado y un monto máximo de \$60,344,827.59 (sesenta millones trescientos cuarenta y cuatro mil ochocientos veintisiete pesos 59/100 M.N.) más el Impuesto al Valor Agregado, así como una vigencia del contrato y plazo para la prestación del servicio contados a partir del día hábil siguiente de la notificación de la adjudicación y hasta el 31 de agosto de 2022.

9

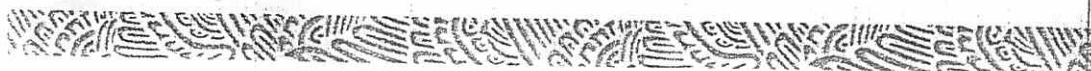
II.- ALCANCE TÉCNICO DEL CONTRATO

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

Los servicios de manera general incluyen el suministro de la infraestructura de atención a derechohabientes, contribuyentes y público en general, así como la instalación, configuración de la solución, el soporte técnico y toda la infraestructura de hardware y software necesaria la prestación del servicio.

4

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS





JUSTIFICACIÓN EN LA QUE SE SUSTENTA LA CELEBRACIÓN DEL CONVENIO MODIFICATORIO No. 1 (UNO) AL CONTRATO ABIERTO No. 988 E022 22 001, FORMALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DEL "SERVICIO DE CENTROS DE CONTACTO".

El Servicio de Centros de Contacto permite la continuidad en la interacción electrónica de manera efectiva, cordial, con calidad y calidez a los usuarios que soliciten el servicio de orientación, información, trámites, agendamiento, así como quejas y denuncias respecto de los servicios que presta el Instituto.

Asimismo, se trata de un servicio administrado en donde el Instituto no requiere la contratación de manera adicional los servicios de mantenimiento, soporte y operación de la infraestructura involucrada para la prestación de éste.

El Servicio de Centros de Contacto incluye:

Habilitación de Infraestructura Tecnológica, incluye las herramientas electrónicas y componentes tecnológicos para brindar el servicio de atención a usuarios a través de canales no presenciales, tales como sistemas de telecomunicaciones, seguridad informática perimetral, servidores de cómputo y de base de datos de forma integral, así como la base de conocimiento que se compondrá con la información que el Instituto entregue al proveedor, además de la que se genere durante la prestación del servicio, así como sistemas de reporte, respaldos, y de monitoreo de niveles de servicios.

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

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

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

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





JUSTIFICACIÓN EN LA QUE SE SUSTENTA LA CELEBRACIÓN DEL CONVENIO MODIFICATORIO No. 1 (UNO) AL CONTRATO ABIERTO No. 988 E022 22 001, FORMALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DEL "SERVICIO DE CENTROS DE CONTACTO".

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

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

III.- RAZONES TÉCNICAS Y MOTIVACIÓN:

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

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

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

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

En paralelo se encuentra en proceso de contratación el servicio plurianual para los ejercicios 2022-2024, el cual se divide en dos contrataciones:

Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social, para los ejercicios 2022-2024, teniendo como alcance la instalación, implementación, desarrollo, administración y operación del servicio en un centro de datos principal y un centro de datos alterno, propiedad del licitante, ubicados en la Ciudad de México o área conurbada de la Ciudad





JUSTIFICACIÓN EN LA QUE SE SUSTENTA LA CELEBRACIÓN DEL CONVENIO MODIFICATORIO No. 1 (UNO) AL CONTRATO ABIERTO No. 988 E022 22 001, FORMALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DEL "SERVICIO DE CENTROS DE CONTACTO".

de México (Megalopolis) incluyendo las Ciudades capitales de los estados vecinos a la Ciudad de México, esto es, Cuernavaca, Puebla, Pachuca, Toluca, Tlaxcala y Querétaro, en los cuales se deberán atender las siguientes campañas:

Table with 2 columns: Dirección Normativa and Campañas. Rows include DIRECCIÓN DE OPERACIÓN Y EVALUACIÓN, CONAPO-IMSS, OIC, DIRECCIÓN DE PRESTACIONES ECONÓMICAS Y SOCIALES, and DIRECCIÓN DE INCORPORACIÓN Y RECAUDACIÓN.

Actualmente se encuentra en proceso de dictaminación por parte de la Coordinación de Estrategia Digital Nacional.

Contratación 2

Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social Morelia, Michoacán, para los ejercicios 2022-2024, el cual tiene como alcance la instalación, implementación, desarrollo, administración y operación del servicio en Morelia, Mich., incluyendo equipamiento tecnológico, componentes habilitadores, insumos, personal dedicado y todo lo necesario para brindar el servicio, atendiendo las siguientes campañas:

Table with 2 columns: Dirección Normativa and Campañas. Row includes DIRECCIÓN DE PRESTACIONES MÉDICAS and campaigns like Cita médica, Orientación Médica Telefónica, and Código Infarto La Raza.





JUSTIFICACIÓN EN LA QUE SE SUSTENTA LA CELEBRACIÓN DEL CONVENIO MODIFICATORIO No. 1 (UNO) AL CONTRATO ABIERTO No. 988 E022 22 001, FORMALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DEL "SERVICIO DE CENTROS DE CONTACTO".

Table with 2 columns: Dirección Normativa and Campañas. It lists 'DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO (DIDT)' and 'Código Infarto Siglo XXI' and 'Mesa de Servicios Tecnológicos'.

Desde el pasado 20 de julio de 2022, el proyecto se encuentra en proceso de revisión y dictaminación por parte de la Coordinación de Estrategia digital Nacional, lo que ha retrasado la implementación de los servicios para llevar a cabo la migración correspondiente.

El presupuesto considerado para cada partida se encuentra estimado de acuerdo con lo siguiente:

Table with 6 columns: Contratación, Nombre del Servicio, 2022, 2023, 2024, Total. It details two contracts for contact center services with their respective budgets for 2022, 2023, 2024, and a total.

Por lo anteriormente expuesto, la Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional considera que resulta conveniente y necesario llevar a cabo la ampliación correspondiente, de acuerdo a las condiciones establecidas, obteniéndose al mismo tiempo de manera más rápida un servicio acorde a los requerimientos del Instituto, manteniendo el total de las campañas en funcionamiento, así como los niveles de servicios prestados a los derechohabientes, patrones y usuarios en general, acercando los servicios del IMSS al ciudadano en tanto se concluye con el procedimiento de contratación que se encuentra en proceso.

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

Los impactos relacionados con los servicios afectados y las repercusiones con las siguientes:

- Saturación de los canales de atención existentes.
Imagen no satisfactoria del Instituto antes sus múltiples usuarios
Inversiones en Infraestructura para atención de Ciudadanía y Sujetos obligados





JUSTIFICACIÓN EN LA QUE SE SUSTENTA LA CELEBRACIÓN DEL CONVENIO MODIFICATORIO No. 1 (UNO) AL CONTRATO ABIERTO No. 988 E022 22 001, FORMALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DEL "SERVICIO DE CENTROS DE CONTACTO".

- Incumplimiento de los objetivos de la estrategia Digital IMSS sino presenciales, lo cual requeriría infraestructura inmobiliaria adicional a la que se cuenta actualmente.
Insuficiencia de recursos humanos, financieros, tecnológicos y materiales necesarios para soportar la afluencia de derechohabientes, asegurados, contribuyentes y público en general que acudirían a las instalaciones del instituto para requerir información o solicitar servicios.

La situación actual, obliga a los servidores públicos a tomar decisiones de manera rápida y eficiente para dotar de herramientas tecnológicas al instituto y en general al sector salud, para hacer frente a la emergencia sanitaria que vive el país, ya que de no hacerlo las consecuencias económicas serían muy graves.

Con base en lo antes expuesto, se determina la necesidad de llevar a cabo las siguientes modificaciones:

Se modifica la Cláusula Segunda conforme a lo siguiente:

Dice:

"SEGUNDA.- DEL MONTOS Y PRECIOS.

El monto mínimo es por la cantidad de \$24,138,442.97 (VEINTICUATRO MILLONES CIENTO TREINTA Y OCHO MIL CUATROCIENTOS CUARENTA Y CUATRO PESOS 97/100 M.N.), más el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.), y el monto máximo es por la cantidad de \$60,344,827.59 (SESENTA MILLONES TRESCIENTOS CUARENTA Y CUATRO MIL OCHOCIENTOS VEINTISIETE PESOS 59/100 M.N.), más el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.), los precios unitarios son por las cantidades señaladas en la propuesta económica de "EL PROVEEDOR", que se agrega en el Anexo 3 (tres) del presente contrato, en moneda nacional antes de impuesto [...]"

Debe decir:

"SEGUNDA.- DEL MONTOS Y PRECIOS.

El monto mínimo es por la cantidad de \$28,966,131.56 (VEINTIOCHO MILLONES NOVECIENTOS SESENTA Y SEIS MIL CIENTO TREINTA Y UN PESOS 56/100 M.N.), más el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.), y el monto máximo es por la cantidad de \$72,413,793.11 (SETENTA Y DOS MILLONES CUATROCIENTOS TRECE MIL SETECIENTOS NOVENTA Y TRES PESOS 11/100 M.N.), más el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.), los precios unitarios





JUSTIFICACIÓN EN LA QUE SE SUSTENTA LA CELEBRACIÓN DEL CONVENIO MODIFICATORIO No. 1 (UNO) AL CONTRATO ABIERTO No. 988 E022 22 001, FORMALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DEL "SERVICIO DE CENTROS DE CONTACTO".

son por las cantidades señaladas en la propuesta económica de "EL PROVEEDOR", que se agrega en el Anexo 3 (tres) del presente contrato, en moneda nacional antes de impuesto [...]"

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

Dice:

"CUARTA. VIGENCIA.

El contrato comprenderá una vigencia considerada a partir del día natural siguiente de la notificación de la adjudicación y hasta el 31 de agosto de 2022."

Debe decir:

"CUARTA. VIGENCIA.

El contrato comprenderá una vigencia considerada a partir del día natural siguiente de la notificación de la adjudicación y hasta el 30 de septiembre de 2022."

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

Dice:

"NOVENA. LUGAR, PLAZOS Y CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

[...]

El plazo para la prestación del servicio será a partir del día natural siguiente a la notificación de la adjudicación y hasta el 31 de agosto de 2022.

[...]"

Debe decir:

"NOVENA. LUGAR, PLAZOS Y CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

[...]

El plazo para la prestación del servicio será a partir del día natural siguiente a la notificación de la adjudicación y hasta el 30 de septiembre de 2022.

[...]"

IV.- DICTAMEN DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL

Se cuenta con el Dictamen de Disponibilidad Presupuestal Previo Folio 0000325727-2022 por un importe de \$14,000,000.00 (catorce millones de pesos 00/100 M.N.) para cubrir las erogaciones que se generar por los servicios devengados en dicho periodo.

**ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS**





JUSTIFICACIÓN EN LA QUE SE SUSTENTA LA CELEBRACIÓN DEL CONVENIO MODIFICATORIO No. 1 (UNO) AL CONTRATO ABIERTO No. 988 E022 22 001, FORMALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DEL "SERVICIO DE CENTROS DE CONTACTO".

V.- FUNDAMENTO LEGAL

Con fundamento en el artículo 52 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, 91 de su Reglamento, así como a la Cláusula Quinta "MODIFICACIONES DEL PRESENTE CONTRATO" del contrato que nos ocupa.

VI.- CONCLUSIÓN

Por lo anteriormente expuesto, se solicita llevar a cabo la celebración del convenio modificatorio No. 1 al contrato abierto número 988 E022 22 001 con objeto de incrementar el 20% del monto máximo del citado contrato, correspondiente a \$14,000,000.00 (catorce millones de pesos 00/100 M.N.) incluyendo el I.V.A., así como ampliar la vigencia del contrato y el plazo para la prestación del servicio al 30 de septiembre de 2022.

Lo anterior con el objetivo de garantizar la continuidad de la prestación de los "Servicios de Centros de Contacto" para el total de las campañas en tanto se concluye con los procedimientos de contratación plurianual y con ello, continuar ofreciendo a los derechohabientes y público en general acceso trámites, servicios y acceso a la información de forma sencilla, ordenada y oportuna de manera efectiva, cordial, con calidad y calidez con el fin de proporcionar servicios de orientación, información, trámites, agendamiento, así como quejas y denuncias respecto de los servicios que presta el Instituto, a través de los canales de atención no presenciales que se brindarán por medio del Servicio de Centros de Contacto, telefonía, chat, correo electrónico, aplicaciones móviles, redes sociales y a través de la página web, para seguir otorgando servicios de atención, orientación e información a derechohabientes y público en general, acercando los servicios del Instituto a la población.

Considerando que se mantendrán las condiciones contractuales existentes en cuanto precio, características y calidad de los servicios, además se mantiene la plataforma tecnológica y los niveles de servicio comprometidos que permiten dar certeza de una adecuada ejecución de los servicios requeridos por parte del Instituto.

VII.- APARTADO DE FIRMAS

Elaboro

Rómulo Vizzuett Martínez
Responsable de Proyecto C

Autorizo

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





**GOBIERNO DE
MÉXICO**



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

09 52 17 6K 5300/2022000830

Ciudad de México, a 09 de agosto de 2022

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

Me refiero al Contrato Abierto número **988 E022 22 001** formalizado con su representada para la prestación del **"Servicio de Centros de Contacto"**.

Sobre el particular y con el objeto de brindar la continuidad operativa del servicio, me permito solicitar de conformidad con lo establecido en el Artículo 52 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 91 de su Reglamento, informarle esta Coordinación a mí cargo, si existe inconveniente en realizar un Convenio Modificatorio conservando los mismos precios y condiciones del servicio pactados originalmente, con el fin de incrementar \$14,000,000.00 (catorce millones de pesos 00/100 MN) IVA incluido, correspondiente al 20% del monto máximo adjudicado, así como ampliar la vigencia del contrato y el plazo para la prestación del servicio al 30 de septiembre de 2022.

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

Atentamente

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional

E00/

SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FÍSICA(S)
IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: NOMBRE, FIRMA, POR CONSIDERARSE
INFORMACIÓN CUYA DIFUSIÓN PUEDE AFECTAR A LA ESFERA PRIVADA DE
LA MISMA, DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS
113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO
A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Recibi original
9-08-2022



SIN TEXTO



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

T. 5322 0450
www.eficasia.com

Ciudad de México a 10 de agosto de 2022

REFERENCIA: EFICASIA DG/10/08/2022

ASUNTO: Convenio modificadorio al contrato 988 E022 22 001

ING. EDUARDO OROPEZA ORTÍZ
Coordinador de Sistemas de Infraestructura
Tecnológica Institucional Adscrito a la DIDT
IMSS

Presente

En relación a su oficio de fecha 09 de agosto del presente mediante el cual solicita se informe a esa Coordinación a su digno cargo si existe inconveniente por parte de mi representada para realizar un Convenio Modificadorio, conservando los mismos precios y condiciones del servicio pactados originalmente, a fin de incrementar el 20% del monto máximo del citado contrato, equivalente a \$14,000,000.00 (catorce millones de pesos 00/100 M.N.) incluyendo el I.V.A., y ampliar el plazo para la prestación del servicio y la vigencia del mismo al 30 de septiembre de 2022.

Sobre el particular, me permito informarle que no existe ningún inconveniente por parte de mi representada en realizar dicho convenio modificadorio en los términos y condiciones antes descritos de conformidad con lo establecido en el artículo 52 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 91 de su Reglamento, a fin de incrementar el 20% del monto máximo del citado contrato, equivalente a \$14,000,000.00 (catorce millones de pesos 00/100 M.N.) incluyendo el I.V.A., y ampliar el plazo para la prestación del servicio y la vigencia del mismo al 30 de septiembre de 2022 o bien hasta el consumo del recurso económico señalado.

Sin más por el momento quedo de usted.

Atentamente,

Lic. Alejandro Canasí L.
[Redacted]
Infocredit, S. de R.L. de C.V.

SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FÍSICA(S) IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: CARGO, POR CONSIDERARSE INFORMACIÓN CUYA DIFUSIÓN PUEDE AFECTAR A LA ESFERA PRIVADA DE LA MISMA, DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016



DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN
Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

10 AGO. 2022

COORDINACIÓN DE SERVICIO
DE INFRAESTRUCTURA
TECNOLÓGICA INSTITUCIONAL

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

SIN TEXTO



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

DIRECCION DE FINANZAS
UNIDAD DE OPERACIÓN FINANCIERA
COORDINACIÓN DE PRESUPUESTO E INFORMACIÓN PROGRAMÁTICA
DICTAMEN DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL PREVIO

FOLIO: 0000325727-2022

Dictamen de Inversión
 Dictamen de Gasto

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

Concepto: OF. 1203 RECIBIDO EL 09/08/2022 PARA LLEVAR A CABO LA AMPLIACIÓN DEL 20% AL CONTRATO 988 E022 22 001 DEL "SERVICIO DE CENTROS DE CONTACTO"

Fecha Elaboración: 09/08/2022

Total Comprometido (en pesos): \$ 14,000,000.00
Cuenta: 42061506 SERVI INTEGR TELECOMUNICACIÓN Unidad de Información: 099001 Centro de Costos: 50000
Partida Presupuestaria SHCP: 31901 Servicios integrales de telecomunicación

COMPROMETIDO MENSUAL (en miles de pesos)											
ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	14,000.0	0.0	0.0	0.0	0.0
DISPONIBLE (en miles de pesos)											
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	243,686.8	0.0	0.0	0.0	0.0

El presente documento de existencia de respaldo presupuestario se emite en términos de lo señalado en el numeral 7.5.9.4 de la Norma Presupuestaria del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), y de lo establecido en el artículo 8°, 144 y 148 del Reglamento Interior del IMSS, es responsabilidad del área solicitante el destino y aplicación de los recursos. También se informa que este documento únicamente tendrá validez para el ejercicio fiscal en curso, y que con base en la revisión que se efectuó en el Sistema Financiero PREI-Millennium, en el Módulo de Control de Compromisos, en la combinación unidad de información y centro de costos, los montos señalados quedan comprometidos para dar inicio a las gestiones de adquisición de bienes y servicios con base al marco normativo vigente.

ATENTAMENTE
Lic. Jessica Miranda Vega

Titular Div de Ctrl y Seguimiento al Ppto de Oper en Ámbito Central

DÍA MES AÑO
DICTAMINADO DEFINITIVO

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



Clave: 6170-009-001

SIN TEXTO