



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
988E02922001

PRIMER CONVENIO MODIFICATORIO AL CONTRATO ABIERTO PLURIANUAL NÚMERO 988E02922001 PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO INTEGRAL DE CENTROS DE CONTACTO, 2022-2024, QUE CELEBRAN POR UNA PARTE EL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL, REPRESENTADO POR EL MTRO. ZOÉ ALEJANDRO ROBLEDO ABURTO, EN SU CARÁCTER DE DIRECTOR GENERAL, EN ADELANTE "EL INSTITUTO", Y POR LA OTRA, LA EMPRESA DENOMINADA INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., EN LO SUCESIVO "EL PROVEEDOR", REPRESENTADA POR EL C. ALEJANDRO CANASI LOZANO, EN SU CARÁCTER DE REPRESENTANTE LEGAL, Y A QUIENES DE MANERA CONJUNTA SE LES DENOMINARÁ "LAS PARTES", AL TENOR DE LOS ANTECEDENTES, DECLARACIONES Y CLÁUSULAS SIGUIENTES:

ANTECEDENTES

- I. Con fecha 27 de diciembre de 2022, "**LAS PARTES**" celebraron el contrato abierto plurianual número **988E02922001**, derivado del procedimiento de Licitación Pública Electrónica Nacional número **LA-050GYR988-E29-2022**, cuyo objeto consiste en la Prestación del Servicio Integral de Centros de Contacto, 2022-2024, con una vigencia a partir del día natural siguiente a la notificación del fallo y hasta el 30 de septiembre de 2024, por la cantidad mínima de **\$117,119,600.00 (CIENTO DIECISIETE MILLONES CIENTO DIECINUEVE MIL SEISCIENTOS PESOS 00/100 M.N.)**, incluyendo el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.), y el monto máximo del mismo es por la cantidad de **\$292,799,000.00 (DOSCIENTOS NOVENTA Y DOS MILLONES SETECIENTOS NOVENTA Y NUEVE MIL PESOS 00/100 M.N.)**, incluyendo el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.), conforme a lo establecido en los anexos que forman parte integral del mismo, el cual en lo sucesivo se denominará "**EL CONTRATO**".
- II. En la Cláusula **QUINTA.** de "**EL CONTRATO**", "**LAS PARTES**" acordaron que dicho instrumento jurídico podría ser modificado durante la vigencia del mismo, siempre y cuando las modificaciones no rebasen en su conjunto el 20% (veinte por ciento) del monto o cantidad de los servicios prestados.
- III. A efecto de incrementar hasta en un 20% (veinte por ciento) del servicio prestado y realizar la recalendarización del recurso asignado, "**EL INSTITUTO**" a través del Titular de la Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional, con oficio número **09 52 17 6K 5300/2024000392** de fecha 10 de junio de 2024, solicitó a "**EL PROVEEDOR**" su consentimiento para la modificación de "**EL CONTRATO**" incrementando el servicio prestado, para que se preste dentro del plazo originalmente convenido, manteniéndose el precio y forma de pago estipulados en "**EL CONTRATO**", sin que el aumento propuesto rebase el porcentaje establecido en el artículo 52, primer

DIVISIÓN DE CONTRATOS
NIVEL CENTRAL

Página 1

"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
988E02922001

párrafo, de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público, mismo que se agrega al **Anexo 1 (uno)** del presente instrumento jurídico.

Dicha petición fue aceptada por **"EL PROVEEDOR"**, mediante escrito de fecha 04 de julio de 2024, mismo que se agrega al **Anexo 1 (uno)** del presente instrumento jurídico.

- IV. Con oficio número **09 52 17 6K 5300/2024000482** de fecha 12 de julio de 2024, recibido el 15 del mismo mes y año, 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 incrementar el monto mínimo y máximo y recalendarización del recurso asignado de **"EL CONTRATO"**, manifestando la justificación y soporte documental correspondiente, mismo que se agrega al **Anexo 1 (uno)** del presente instrumento jurídico.
- V. Por Atenta Nota y oficio número **09 53 84 61 1CFE/006515** de fecha 18 de julio de 2024, recibido el 18 de julio, el Titular de la Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional y el Titular de la División de Servicios Integrales, respectivamente solicitaron al Titular de la División de Contratos la elaboración del presente convenio, remitiendo para tal efecto el soporte documental correspondiente, mismo que se agrega al **Anexo 1 (uno)** del presente instrumento jurídico.
- VI. En atención a la petición formulada por el Titular de la Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional, y del Titular de la División de Servicios Integrales, como 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.

DECLARACIONES

I. **"EL INSTITUTO"** declara que:

- I.1 Es un Organismo Descentralizado de la Administración Pública Federal con personalidad jurídica y patrimonio propios, que tiene a su cargo la organización y administración del Seguro Social, como un servicio público de carácter nacional, en términos de los artículos 4° y 5° de la Ley del Seguro Social.
- I.2 De conformidad con el artículo 251, fracción IV, de la Ley del Seguro Social, tiene entre

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
988E02922001**

sus facultades en general, realizar toda clase de actos jurídicos necesarios para cumplir con sus fines, así como aquellos que fueren necesarios para la administración de las finanzas institucionales.

- 1.3** Conforme a lo dispuesto en el artículo 52, penúltimo párrafo, de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, en correlación con el artículo 277 F, párrafo cuarto, de la Ley del Seguro Social, corresponde al Director General firmar los convenios modificatorios a contratos plurianuales, que generen, una obligación de pago para **"EL INSTITUTO"** igual o mayor a 190,150 veces el valor diario de la Unidad de Medida y Actualización.
- 1.4** El Mtro. Zoé Alejandro Robledo Aburto, se encuentra facultado para suscribir el presente instrumento jurídico en representación de **"EL INSTITUTO"**, con fundamento en los artículos 268, fracción III y IX, de la Ley del Seguro Social y 66, fracciones I y XVI, del Reglamento Interior del Instituto Mexicano del Seguro Social; de igual forma acredita su personalidad mediante el testimonio del acta pública número 74,291 de 3 de julio de 2019, pasada ante la fe del licenciado Ignacio Soto Sobreya y Silva, titular de la Notaría Pública número 13 de la Ciudad de México, en la que consta la protocolización de su nombramiento, el cual quedó inscrito en el Registro Público de Organismos Descentralizados, bajo el folio 97-5-19062019-180811, de 19 de junio de 2019, en cumplimiento a lo ordenado en el artículo 25, fracción III, de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales.
- 1.5** El Lic. Borsalino González Andrade, en su carácter de Titular de la Dirección de Administración, interviene en la suscripción del presente instrumento jurídico, de conformidad con lo establecido en los artículos 6, fracción I, 8, párrafo primero y 69, fracción I, del Reglamento Interior del Instituto Mexicano del Seguro Social, en relación con el artículo 277 F, de la Ley del Seguro Social, así como del numeral 7.1 del Manual de Organización de la Dirección de Administración, en relación con el artículo 268 A, de la Ley del Seguro Social.
- 1.6** El Mtro. Fernando Lorenzana Rojas, en su carácter de Titular de la Unidad de Adquisiciones, interviene en la suscripción del presente instrumento jurídico, de conformidad con lo establecido en el artículo 69, último párrafo del Reglamento Interior del Instituto Mexicano del Seguro Social; así como del numeral 7.1.3 del Manual de Organización de la Dirección de Administración, en relación con el artículo 268 A, de la Ley del Seguro Social.
- 1.7** La Mtra. Claudia Laura Vázquez Espinoza, en su carácter de Titular de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico, interviene en la suscripción del presente instrumento



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
Nº 1 (UNO)
AL CONTRATO
988E02922001

jurídico, de conformidad con lo establecido en los artículos 6, fracción I y 74 del Reglamento Interior del Instituto Mexicano del Seguro Social; numeral 7.1, del Manual de Organización de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico en relación con el artículo 268 A, de la Ley del Seguro Social

- I.8** Comparece a la firma de este Convenio Modificatorio, como Administrador de **"EL CONTRATO"**, el Titular de la Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional.
- I.9** Cuenta con suficiencia presupuestaria para hacer frente a las obligaciones derivadas del presente convenio modificatorio, autorizada mediante Dictamen de Disponibilidad Presupuestal Previo con número de folio 0000309897-2024, cuenta 42061506, de fecha 05 de julio de 2024, suscrito 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.10** De conformidad con el artículo 277 F, párrafo primero, de la Ley del Seguro Social, el Consejo Técnico de **"EL INSTITUTO"** autorizó la modificación al contenido del punto Primero del Acuerdo número ACDO.AS3.HCT.271021/264.P.DIDT, del Servicio Integral de Centros de Contacto y el presupuesto a ejercer, conforme al Acuerdo número ACDO.AS3.HCT.250624/203.P.DIDT, emitido el 25 de junio de 2024 por el citado Órgano de Gobierno, documento que se agrega al **Anexo 1 (uno)** del presente instrumento jurídico.

II. "EL PROVEEDOR" declara que:

- II.1** Bajo protesta de decir verdad, la personalidad y facultades con que se ostentó en **"EL CONTRATO"** no han sido modificadas, limitadas o revocadas, por lo que actúa en este acto a través del **C. ALEJANDRO CANASI LOZANO** en su carácter de Representante Legal.

III. "LAS PARTES" declaran que:

- III.1** Es su voluntad celebrar el presente Convenio a efecto de modificar la Cláusula Segunda de **"EL CONTRATO"**, con fundamento en lo establecido en los artículos 52, párrafos primero y cuarto, de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 91, párrafo primero de su Reglamento.
- III.2** Se reconocen mutuamente la personalidad con la que comparecen a la formalización del presente Convenio Modificatorio, misma que está debidamente acreditada, sin que exista modificación, revocación o limitación alguna que manifestar.

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
Nº 1 (UNO)
AL CONTRATO
988E02922001

III.3 En este Convenio Modificatorio, no se realizan modificaciones que se refieran a precios, anticipos, pagos progresivos, especificaciones y, en general, cualquier cambio que implique otorgar condiciones más ventajosas o beneficios a **"EL PROVEEDOR"** comparadas con las establecidas originalmente.

Expuesto lo anterior, **"LAS PARTES"** celebran el presente Convenio Modificatorio de conformidad con las siguientes:

CLÁUSULAS

PRIMERA.- "LAS PARTES" acuerdan modificar la Cláusula Segunda de **"EL CONTRATO"** a efecto de incrementar hasta en un 20% (veinte por ciento) los servicios prestados, como se observa a continuación:

Dice:

SEGUNDA. DE LOS MONTOS Y PRECIOS.

El monto mínimo del presente contrato es por la cantidad de **\$117,119,600.00 (CIENTO DIECISIETE MILLONES CIENTO DIECINUEVE MIL SEISCIENTOS PESOS 00/100 M.N.)**, incluyendo el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.), y el monto máximo del mismo es por la cantidad de **\$292,799,000.00 (DOSCIENTOS NOVENTA Y DOS MILLONES SETECIENTOS NOVENTA Y NUEVE MIL PESOS 00/100 M.N.)**, incluyendo el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.), los precios unitarios del presente contrato son por las cantidades señaladas en la propuesta económica de **"EL PROVEEDOR"**, que se agrega en el **Anexo 3 (tres)**.

Los montos mínimos y máximos por cada ejercicio fiscal son los siguientes:

MONTOS	AÑO			TOTAL
	2022	2023	2024	
IMPORTE MÍNIMO INCLUYENDO IVA	\$30,888,000.00	\$49,275,200.00	\$36,956,400.00	\$117,119,600.00
IMPORTE MÁXIMO INCLUYENDO IVA	\$77,220,000.00	\$123,188,000.00	\$92,391,000.00	\$292,799,000.00

Para quedar como sigue:

SEGUNDA. DE LOS MONTOS Y PRECIOS.

El monto mínimo del presente contrato es por la cantidad de **\$140,543,520.00 (CIENTO CUARENTA MILLONES QUINIENTOS CUARENTA Y TRES MIL QUINIENTOS VEINTE**



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
Nº 1 (UNO)
AL CONTRATO
988E02922001

PESOS 00/100 M.N.), incluyendo el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.), y el monto máximo del mismo es por la cantidad de \$351,358,800.00 (TRESCIENTOS CINCUENTA Y UN MILLONES TRESCIENTOS CINCUENTA Y OCHO MIL OCHOCIENTOS PESOS 00/100 M.N.), incluyendo el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.), los precios unitarios del presente contrato son por las cantidades señaladas en la propuesta económica de "EL PROVEEDOR", que se agrega en el Anexo 3 (tres).

Los montos mínimos y máximos por cada ejercicio fiscal son los siguientes:

MONTOS	AÑO			TOTAL
	2022	2023	2024	
IMPORTE MÍNIMO INCLUYENDO IVA	\$17,812,926.42	\$67,134,448.29	\$55,596,145.28	\$140,543,520.00
IMPORTE MÁXIMO INCLUYENDO IVA	\$44,532,316.06	\$167,836,120.73	\$138,990,363.21	\$351,358,800.00

SEGUNDA.- "EL PROVEEDOR" se obliga a realizar el endoso modificatorio correspondiente a la póliza de fianza de garantía de cumplimiento, de conformidad con lo establecido en el último párrafo del artículo 91 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, misma que deberá entregar dentro de los 10 (diez) días naturales posteriores a la firma del presente instrumento jurídico.

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", por lo que subsisten en sus alcances y efectos legales las declaraciones, cláusulas y anexos del que forman parte integral del mismo.

CUARTA.- "LAS PARTES" manifiestan que en la celebración del presente Convenio Modificatorio, no media error, dolo, lesión, violencia, mala fe, ni vicio alguno del consentimiento que pudiera invalidarlo o nulificarlo parcial o totalmente.

Por lo expuesto, "LAS PARTES" manifiestan estar conformes con las modificaciones pactadas y enteradas de las consecuencias, valor y alcance legal de cada una de las estipulaciones que el presente instrumento jurídico contiene, lo ratifican y firman en la Ciudad de México, el **18 de julio de 2024**, por cuadruplicado, quedando un ejemplar en poder de "EL PROVEEDOR" y los restantes en poder de "EL INSTITUTO".

DIVISIÓN DE CONTRATOS
NIVEL CENTRAL

Página 6

"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

Nº 1 (UNO)

AL CONTRATO
988E02922001

POR "EL INSTITUTO"
INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

De conformidad con lo dispuesto por el artículo 277 F,
cuarto párrafo, de la Ley del Seguro Social


MTRO. ZOÉ ALEJANDRO ROBLEDO ABURTO
Director General
R.F.C.: [REDACTED]

Interviene de conformidad con los artículos 6, fracción I, 8, párrafo primero y 69, fracción I, del Reglamento Interior del Instituto Mexicano del Seguro Social, en relación con el artículo 277 F, de la Ley del Seguro Social, así como del numeral 7.1 del Manual de Organización de la Dirección de Administración en relación con el artículo 268 A, de la Ley del Seguro Social

Interviene, de conformidad con el artículo 69, último párrafo del Reglamento Interior del Instituto Mexicano del Seguro Social; así como del numeral 7.1.3 del Manual de Organización de la Dirección de Administración en relación con el artículo 268 A, de la Ley del Seguro Social


LIC. BORSALINO GONZÁLEZ ANDRADE
Titular de la Dirección de Administración
R.F.C.: [REDACTED]

Interviene de conformidad con los artículos 6, fracción I y 74 del Reglamento Interior del Instituto Mexicano del Seguro Social; numeral 7.1, del Manual de Organización de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico en relación con el artículo 268 A, de la Ley del Seguro Social


MTRO. FERNANDO LORENZANA ROJAS
Titular de la Unidad de Adquisiciones
R.F.C.: [REDACTED]

ADMINISTRADOR DEL CONTRATO


MTRA. CLAUDIA LAURA VÁZQUEZ
ESPINOZA
Titular de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico
R.F.C.: [REDACTED]


C. EDUARDO OROPEZA ORTIZ
Coordinador de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional adscrito a la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico
R.F.C.: [REDACTED]

DIVISIÓN DE CONTRATOS
NIVEL CENTRAL

Página 7

SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FÍSICAS 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

"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**

Nº 1 (UNO)

**AL CONTRATO
988E02922001**

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

C. ALEJANDRO CANASI LOZANO
Representante Legal

RRSR/HRJ/LMLR/XPM

LA PRESENTE FOJA ES PARTE INTEGRAL DEL CONVENIO MODIFICATORIO NÚMERO 1 (UNO) DEL CONTRATO ABIERTO PLURIANUAL NÚMERO 988E02922001 PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO INTEGRAL DE CENTROS DE CONTACTO, 2022-2024, QUE CELEBRAN EN 08 FOJAS ÚTILES, POR UNA PARTE "EL INSTITUTO" y "EL PROVEEDOR", CON FECHA 18 DE JULIO DE 2024.

DIVISIÓN DE CONTRATOS
NIVEL CENTRAL

Página 8

"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**

Nº 1 (UNO)

**AL CONTRATO
988E02922001**

ANEXO 1

“REQUERIMIENTO Y SUSTENTO DEL CONVENIO”

**ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS**

SIN TEXTO



GOBIERNO DE
MÉXICO



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

Of. N° 09 52 17 6K 5300/2024000392

Ciudad de México, a 10 de junio de 2024

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

Recibí 10.06.2024

Me refiero al Contrato Abierto Plurianual Número 988E02922001, celebrado entre el Instituto Mexicano del Seguro Social y su Representada para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto, 2022-2024".

Al respecto, de conformidad al numeral 7.1.2 "Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional" establecido en el Manual de Organización de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico vigente y con fundamento en lo previsto 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 instrumento jurídico que nos ocupa, me permito muy atentamente solicitar su valiosa ANUENCIA para formalizar entre ambas partes un convenio modificatorio con el fin de realizar la recalendarización del recurso, así como incrementar el presupuesto mínimo en \$23,423,920.00 (VEINTITRÉS MILLONES CUATROCIENTOS VEINTITRÉS MIL NOVECIENTOS VEINTE PESOS 00/100 M.N.) y el monto máximo en \$58,559,800.00 (CINCUENTA Y OCHO MILLONES QUINIENTOS CINCUENTA Y NUEVE MIL OCHOCIENTOS PESOS 00/100 M.N.) correspondiente al 20% del contrato primigenio, manteniendo la vigencia del contrato y plazo para la prestación del servicio al 30 de septiembre de 2024.

No omito mencionar que, en su escrito de anuencia deberá manifestar que acepta otorgar los servicios en los términos y condiciones pactados originalmente en el contrato primigenio.

En este contexto, se modifican las siguientes cláusulas conforme a lo siguiente:

La Cláusula Segunda:

Dice:

"SEGUNDA. DE LOS MONTOS Y PRECIOS.

El monto mínimo del presente contrato es por la cantidad de \$117,119,600.00 (CIENTO DIECISIETE MILLONES CIENTO DIECINUEVE MIL SEISCIENTOS PESOS 00/100 M.N.), incluyendo el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.), y el monto máximo del mismo es por la cantidad de \$292,799,000.00 (DOSCIENTOS NOVENTA Y DOS MILLONES SETECIENTOS NOVENTA Y NUEVE MIL PESOS 00/100 M.N.), incluyendo el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.), los precios unitarios del presente contrato son por las cantidades señaladas en la propuesta económica de "EL PROVEEDOR", que se agrega en el Anexo 3 (tres).

SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FÍSICAS IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: NOMBRE Y 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

Of. N° 09 52 17 6K 5300/2024000392

Ciudad de México, a 10 de junio de 2024

Los montos mínimos y máximos por cada ejercicio fiscal son los siguientes.

MONTOS	AÑO			TOTAL
	2022	2023	2024	
IMPORTE MÍNIMO INCLUYENDO IVA	\$30,888,000.00	\$43,275,200.00	\$36,956,400.00	\$111,119,600.00
IMPORTE MÁXIMO INCLUYENDO IVA	\$77,220,000.00	\$73,188,000.00	\$92,391,000.00	\$242,799,000.00

[...]"

Debe decir:

"SEGUNDA. DE LOS MONTOS Y PRECIOS.

El monto mínimo del presente contrato es por la cantidad de \$140,543,520.00 (CIENTO CUARENTA MILLONES QUINIENTOS CUARENTA Y TRES MIL QUINIENTOS VEINTE PESOS 00/100 M.N.), incluyendo el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.), y el monto máximo del mismo es por la cantidad de \$351,358,800.00 (TRESCIENTOS CINCUENTA Y UN MILLONES TRESCIENTOS CINCUENTA Y OCHO MIL OCHOCIENTOS PESOS 00/100 M.N.), incluyendo el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.), los precios unitarios del presente contrato son por las cantidades señaladas en la propuesta económica de "EL PROVEEDOR", que se agrega en el Anexo 3 (tres).

Los montos mínimos y máximos por cada ejercicio fiscal son los siguientes:

MONTOS	AÑO			TOTAL
	2022	2023	2024	
IMPORTE MÍNIMO INCLUYENDO IVA	\$17,812,926.42	\$67,344,829	\$55,596,145.28	\$140,543,520.00
IMPORTE MÁXIMO INCLUYENDO IVA	\$44,532,315.06	\$167,836,207.3	\$138,990,363.21	\$351,358,800.00

[...]"

Sin otro particular y esperando contar con su valioso apoyo para atender las necesidades del Instituto, hago propicio la ocasión para enviarle un cordial saludo.

Atentamente

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



GOBIERNO DE
MÉXICO



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

Of. N° 09 52 17 6K 5300/2024000392

Ciudad de México, a 10 de junio de 2024

(*) Las copias se envían electrónicamente mediante el SICGC

• Ing. Fidel Mauricio Hernández Torres.- Titular de la Coordinación Técnica de Servicios de Soporte y Computo Personal.
EOO/rvm

7

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



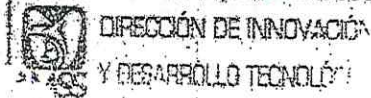
2024
Felipe Carrillo
PUERTO

SIN TEXTO

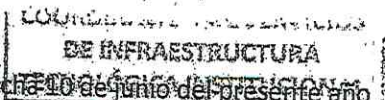
Ciudad de México a 04 de julio del 2024

Asunto: Respuesta a Of. N° 09-52-17-6K-5300/2024000392.

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,



04 JUL. 2024



Me refiero a su oficio número 09-52-17-6K-5300/2024000392 de fecha 10 de junio del presente año en el que hace referencia al Contrato Abierto Plurianual Número 988E02922001, celebrado entre el Instituto Mexicano del Seguro Social y mi Representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto, 2022-2024".

Al respecto, de conformidad al numeral 7.1.2 "Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional" establecido en el Manual de Organización de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico vigente y con fundamento en lo previsto 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 instrumento jurídico que nos ocupa, me solicita la ANUENCIA para formalizar entre ambas partes un convenio modificatorio con el fin de realizar la recalendarización del recurso, así como incrementar el presupuesto mínimo en \$23,423,920.00 (VEINTITRÉS MILLONES CUATROCIENTOS VEINTITRÉS MIL NOVECIENTOS VEINTE PESOS 00/100 M.N.) y el monto máximo en \$58,559,800.00 (CINCUENTA Y OCHO MILLONES QUINIENTOS CINCUENTA Y NUEVE MIL OCHOCIENTOS PESOS 00/100 M.N.) correspondiente al 20% del contrato primigenio, manteniendo la vigencia del contrato y plazo para la prestación del servicio al 30 de septiembre de 2024.

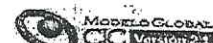
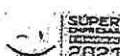
En este contexto, se modifican las siguientes cláusulas conforme a lo siguiente:

La Cláusula Segunda:

Dice:

"SEGUNDA. DE LOS MONTOS Y PRECIOS.

El monto mínimo del presente contrato es por la cantidad de \$117,119,600.00 (CIENTO DIECISIETE MILLONES CIENTO DIECINUEVE MIL SEISCIENTOS PESOS 00/100 M.N.), incluyendo el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.), y el monto máximo del mismo es por la cantidad de \$292,799,000.00 (DOSCIENTOS NOVENTA Y DOS MILLONES SETECIENTOS NOVENTA Y NUEVE MIL PESOS 00/100 M.N.), incluyendo el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.), los precios unitarios del presente contrato son por las cantidades señaladas en la propuesta económica de "EL PROVEEDOR", que se agrega en el Anexo 3 (tres).



ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Los montos mínimos y máximos por cada ejercicio fiscal son los siguientes:

MONTOS	AÑO			TOTAL
	2022	2023	2024	
IMPORTE MÍNIMO INCLUYENDO IVA	\$30,888,000.00	\$49,275,200.00	\$36,956,400.00	\$117,119,600.00
IMPORTE MÁXIMO INCLUYENDO IVA	\$77,220,000.00	\$123,188,000.00	\$92,391,000.00	\$292,799,000.00

[...]"

Debe decir:

"SEGUNDA. DE LOS MONTOS Y PRECIOS.

El monto mínimo del presente contrato es por la cantidad de \$140,543,520.00 (CIENTO CUARENTA MILLONES QUINIENTOS CUARENTA Y TRES MIL QUINIENTOS VEINTE PESOS 00/100 M.N.), incluyendo el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.), y el monto máximo del mismo es por la cantidad de \$351,358,800.00 (TRESCIENTOS CINCUENTA Y UN MILLONES TRESCIENTOS CINCUENTA Y OCHO MIL OCHOCIENTOS PESOS 00/100 M.N.), incluyendo el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.), los precios unitarios del presente contrato son por las cantidades señaladas en la propuesta económica de "EL PROVEEDOR", que se agrega en el Anexo 3 (tres).

Los montos mínimos y máximos por cada ejercicio fiscal son los siguientes:

MONTOS	AÑO			TOTAL
	2022	2023	2024	
IMPORTE MÍNIMO INCLUYENDO IVA	\$17,812,926.42	\$67,134,448.29	\$55,596,145.28	\$140,543,520.00
IMPORTE MÁXIMO INCLUYENDO IVA	\$44,532,316.06	\$167,836,120.73	\$138,990,363.21	\$351,358,800.00

[...]"

Por este medio manifiesto en nombre de mi Representada, la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., que aceptamos otorgar los servicios en los términos y condiciones pactados originalmente en el contrato primigenio. Así mismo, hago de su conocimiento que confirmo mi ANUENCIA para



formalizar entre ambas partes un convenio modificatorio con el fin de realizar la recalendarización del recurso, así como incrementar el presupuesto mínimo en \$23,423,920.00 (VEINTITRÉS MILLONES CUATROCIENTOS VEINTITRÉS MIL NOVECIENTOS VEINTE PESOS 00/100 M.N.) y el monto máximo en \$58,559,800.00 (CINCUENTA Y OCHO MILLONES QUINIENTOS CINCUENTA Y NUEVE MIL OCHOCIENTOS PESOS 00/100 M.N.) correspondiente al 20% del contrato primigenio, manteniendo la vigencia del contrato y plazo para la prestación del servicio al 30 de septiembre de 2024.

"SEGUNDA. DE LOS MONTOS Y PRECIOS.

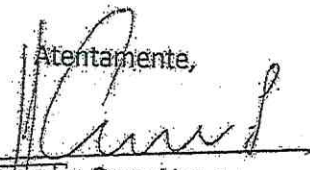
El monto mínimo del presente contrato es por la cantidad de \$140,543,520.00 (CIENTO CUARENTA MILLONES QUINIENTOS CUARENTA Y TRES MIL QUINIENTOS VEINTE PESOS 00/100 M.N.), incluyendo el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.), y el monto máximo del mismo es por la cantidad de \$351,358,800.00 (TRESCIENTOS CINCUENTA Y UN MILLONES TRESCIENTOS CINCUENTA Y OCHO MIL OCHOCIENTOS PESOS 00/100 M.N.), incluyendo el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.), los precios unitarios del presente contrato son por las cantidades señaladas en la propuesta económica de "EL PROVEEDOR", que se agrega en el Anexo 3 (tres).

Los montos mínimos y máximos por cada ejercicio fiscal son los siguientes:

MONTOS	AÑO			TOTAL
	2022	2023	2024	
IMPORTE MÍNIMO INCLUYENDO IVA	\$17,812,926.42	\$67,134,448.29	\$55,596,145.28	\$140,543,520.00
IMPORTE MÁXIMO INCLUYENDO IVA	\$44,532,316.06	\$167,836,120.73	\$138,990,363.21	\$351,358,800.00

Sin otro particular hago propicia la ocasión para enviarle un cordial saludo.

Atentamente,


Alejandro Canasí Lozano
Representante Legal

C.c.p. Ing. Fidel Mauricio Hernández Torres, Titular de la Coordinación Técnica de Servicios de Soporte y Computo Personal



ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

SIN TEXTO



GOBIERNO DE
MÉXICO



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

Of. N° 09 52 17 6K 5300/2024000482

Ciudad de México, a 12 de Julio de 2024

C.P. José Gonzalo Badillo Marino
Coordinador de Adquisición de
Bienes y Contratación de Servicios
Presente



Me refiero al Contrato Plurianual Abierto Número **988E02922001**, celebrado entre el Instituto Mexicano del Seguro Social y la Empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., para la prestación del **"Servicio Integral de Centros de Contacto, 2022-2024"**.

Sobre el particular y con objeto de garantizar la continuidad del servicio, me permito solicitar 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 instrumento jurídico que nos ocupa, gire sus apreciables instrucciones a efecto de que se realicen los trámites necesarios para llevar a cabo la elaboración de un Convenio Modificatorio, con el fin de realizar la recalendarización del recurso, así como incrementar el presupuesto mínimo en \$23,423,920.00 (VEINTITRÉS MILLONES CUATROCIENTOS VEINTITRÉS MIL NOVECIENTOS VEINTE PESOS 00/100 M.N.) y el monto máximo en \$58,559,800.00 (CINCUENTA Y OCHO MILLONES QUINIENTOS CINCUENTA Y NUEVE MIL OCHOCIENTOS PESOS 00/100 M.N.) correspondiente al 20% del contrato primigenio, manteniendo la vigencia del contrato y plazo para la prestación del servicio al 30 de septiembre de 2024.

En virtud de lo anterior, se requiere realizar las siguientes modificaciones:

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN
UNIDAD DE ADQUISICIONES

T 4/11
11:28
C/pecu

La Cláusula Segunda:

Dice:

"SEGUNDA. DE LOS MONTOS Y PRECIOS.

★ 15 JUL 2024 ★
RECIBIDO
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE
BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

El monto mínimo del presente contrato es por la cantidad de **\$117,119,600.00 (CIENTO DIECISIETE MILLONES CIENTO DIECINUEVE MIL SEISCIENTOS PESOS 00/100 M.N.)**, incluyendo el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.), y el monto máximo del mismo es por la cantidad de **\$292,799,000.00 (DOSCIENTOS NOVENTA Y DOS MILLONES SETECIENTOS NOVENTA Y NUEVE MIL PESOS 00/100 M.N.)**, incluyendo el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.), los precios unitarios del presente contrato son por las cantidades señaladas en la propuesta económica de **"EL PROVEEDOR"**, que se agrega en el **Anexo 3 (tres)**.

Los montos mínimos y máximos por cada ejercicio fiscal son los siguientes:

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS





Of. N° 09 52 17 6K 5300/2024000482

Ciudad de México, a 12 de julio de 2024

MONTOS	AÑO			TOTAL
	2022	2023	2024	
IMPORTE MÍNIMO INCLUYENDO IVA	\$30,888,000.00	\$49,275,200.00	\$36,956,400.00	\$117,119,600.00
IMPORTE MÁXIMO INCLUYENDO IVA	\$77,220,000.00	\$123,188,000.00	\$92,391,000.00	\$292,799,000.00

[...]"

Debe decir:

"SEGUNDA. DE LOS MONTOS Y PRECIOS.

El monto mínimo del presente contrato es por la cantidad de **\$140,543,520.00 (CIENTO CUARENTA MILLONES QUINIENTOS CUARENTA Y TRES MIL QUINIENTOS VEINTE PESOS 00/100 M.N.)**, incluyendo el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.), y el monto máximo del mismo es por la cantidad de **\$351,358,800.00 (TRESCIENTOS CINCUENTA Y UN MILLONES TRESCIENTOS CINCUENTA Y OCHO MIL OCHOCIENTOS PESOS 00/100 M.N.)**, incluyendo el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.), los precios unitarios del presente contrato son por las cantidades señaladas en la propuesta económica de **"EL PROVEEDOR"**, que se agrega en el **Anexo 3 (tres)**.

Los montos mínimos y máximos por cada ejercicio fiscal son los siguientes:

MONTOS	AÑO			TOTAL
	2022	2023	2024	
IMPORTE MÍNIMO INCLUYENDO IVA	\$17,812,926.42	\$67,134,448.29	\$55,596,145.28	\$140,543,520.00
IMPORTE MÁXIMO INCLUYENDO IVA	\$44,532,316.06	\$167,836,120.73	\$138,990,363.21	\$351,358,800.00

[...]"

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

- Copia simple del oficio No. 09 52 17 6K 5300/2024000392, de fecha 10 de junio de 2024, a través del cual se solicitó al proveedor su anuencia para la celebración del Convenio Modificadorio.
- Copia simple del comunicado de fecha 11 de junio de 2024, suscrito por el Representante Legal, a través del cual manifiesta su aceptación para llevar a cabo la celebración del Convenio Modificadorio en los términos solicitados.
- Copia simple del Dictamen de Disponibilidad Presupuestal Definitivo Folio 0000309897-2024 por un importe de \$58,559,800.00 (cincuenta y ocho millones quinientos cincuenta y





Of. N° 09 52 17 6K 5300/2024000482

Ciudad de México, a 12 de julio de 2024

nueve mil ochocientos pesos 00/100 M.N.) incluido el Impuesto al Valor Agregado, para cubrir las erogaciones que se generarán por los servicios devengados en dicho periodo.

- Copia simple del Acuerdo ACDO.AS3.HCT.250624/203.P.DIDT, de fecha 25 de junio de 2024, mediante el cual el H. el Consejo Técnico autoriza a la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico la modificación al contenido del punto Primero del Acuerdo número ACDO.AS3.HCT.271021/264.P.DIDT, aprobado por este Órgano de Gobierno en sesión ordinaria de 27 de octubre de 2021, para quedar como sigue:

2022	2023	2024	TOTAL
\$71,531,023.86	\$344,550,702.36	\$259,608,273.78	\$675,690,000.00

- Original del Formato de justificación que ampara la ampliación.

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

Atentamente,

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz

Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional

Las copias se envían a través del SICCC.

C.c.p.

- Ing. Fidel Mauricio Hernández Torres.- Coordinador Técnico de Servicios de Soporte y Cómputo Personal.

E00/rvm



SIN TEXTO



GOBIERNO DE
MÉXICO



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

JUSTIFICACIÓN EN LA QUE SE SUSTENTA LA CELEBRACIÓN DEL CONVENIO MODIFICATORIO No. 1 (UNO) AL CONTRATO ABIERTO No. 988E02922001, FORMALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DEL "SERVICIO INTEGRAL DE CENTROS DE CONTACTO DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL 2022-2024".

NOMBRE DEL PROYECTO

Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024.

ÁREA SOLICITANTE

Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional.

FECHA DE ELABORACIÓN

12 de julio de 2024.

I.- ANTECEDENTES

PRIMERO.- Con fecha 27 de octubre de 2021 en sesión ordinaria, se dictó el Acuerdo **ACDO.AS3.HCT.271021/264.P.DIDT** mediante el cual el H. Consejo Técnico del IMSS autorizó la contratación plurianual del **Servicio de Centros de Contacto**, por un periodo de 43 meses y un presupuesto total de \$839,150,000.00 (ochocientos treinta y nueve millones ciento cincuenta mil pesos 00/100 M.N.) IVA incluido, con la siguiente calendarización por ejercicio fiscal:

2021 (diciembre)	2022	2023	2024	2025 (enero-junio)	TOTAL
\$10,000,000.00	\$236,900,000.00	\$236,900,000.00	\$236,900,000.00	\$118,450,000.00	\$839,150,000.00

SÉGUNDO.- Con fecha 21 de diciembre de 2022, se formalizó el acto de notificación de fallo derivado del procedimiento de Licitación Pública Electrónica Nacional número **LA-050GYR988-E29-2022**, adjudicando a la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V.

TERCERO.- Con fecha 27 de diciembre de 2022, se formalizó el contrato plurianual abierto número **988E02922001**, con el siguiente monto:

Cuadro. Calendarización original contrato 988E02922001 (montes IVA incluido)

	2022 (diciembre)	2023	2024 (enero-septiembre)	Total
Mínimo	\$30,888,000.00	\$49,275,200.00	\$36,956,400.00	\$117,119,600.00
Máximo	\$77,220,000.00	\$123,188,000.00	\$92,391,000.00	\$292,799,000.00

Contempla las siguientes campañas:

Dirección Normativa	Campañas
DIRECCIÓN DE OPERACIÓN Y EVALUACIÓN	• Derechohabiente Telefonía - 1º y 2º Nivel • Contribuyente Telefonía - 1º y 2º Nivel • Derechohabientes Chat - 1º y 2º Nivel • Contribuyentes Chat - 1º y 2º Nivel • Derechohabiente Mail - 1º y 2º Nivel • Contribuyente Mail 1º y 2º Nivel • Crezcamos Juntos • Sismo septiembre 2017

Toledo no. 21, Piso 5, Col. Juárez, Alcaldía Cuauhtémoc, C. P. 06600, Ciudad de México.
Tel. 55 5238 2700, Ext. 12356. www.imss.gob.mx

1 de 7

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS





GOBIERNO DE
MÉXICO



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

JUSTIFICACIÓN EN LA QUE SE SUSTENTA LA CELEBRACIÓN DEL CONVENIO MODIFICATORIO No. 1 (UNO) AL CONTRATO ABIERTO No. 988E02922001, FORMALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DEL "SERVICIO INTEGRAL DE CENTROS DE CONTACTO DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL 2022-2024".

Dirección Normativa	Campanas
	- Banco de Sangre - Incapacidad por Maternidad SMS - Persona Trabajadora del Hogar (Trabajadoras-es) - Persona Trabajadora del Hogar (Empleadores)
CONAPO-IMSS	Planificatel Yo-decido
OIC	Órgano Interno de Control
DIRECCIÓN DE PRESTACIONES ECONÓMICAS Y SOCIALES	- Pensionados - Centros Vacacionales - Unidad de Congreso - Velatorios - Nueva Normalidad - Nueva Normalidad Blaster - Guarderías - Condecoración Miguel Hidalgo - Bienestar Social
DIRECCIÓN DE INCORPORACIÓN Y RECAUDACIÓN	- Entrega de Medicamentos (Llamadas de entrada) - Dirección de Incorporación y Recaudación (Cobranza) - Entrega de Medicamentos (Llamadas de Salida)

CUARTO.- Con fecha 25 de junio de 2024, se dictó Acuerdo número ACDO.AS3.HCT.250624/203.P.DIDT, mediante el cual el H. el Consejo Técnico autoriza a la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico la modificación al contenido del punto Primero del Acuerdo número ACDO.AS3.HCT.271021/264.P.DIDT, aprobado por este Órgano de Gobierno en sesión ordinaria de 27 de octubre de 2021, para quedar como sigue:

2022	2023	2024	TOTAL
\$71,531,023.86	\$344,550,702.36	\$259,608,273.78	\$675,690,000.00

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.

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.



2024
Felipe Carrillo
PUERTO
Secretario del Ayuntamiento
del Estado de México



GOBIERNO DE
MÉXICO



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

JUSTIFICACIÓN EN LA QUE SE SUSTENTA LA CELEBRACIÓN DEL CONVENIO MODIFICATORIO No. 1 (UNO) AL CONTRATO ABIERTO No. 988E02922001, FORMALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DEL "SERVICIO INTEGRAL DE CENTROS DE CONTACTO DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL 2022-2024".

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

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

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

Por otro lado, dada la estrategia de descentralización resultó necesario rediseñar el proyecto para dividirlo en dos contrataciones, abarcando una desde la Ciudad de México y otra en Morelia, lo que retrasó el procedimiento de contratación correspondiente.

Asimismo, dada la dinámica del Instituto y su operación, se han venido consumiendo más servicios de los proyectados, por esa razón se requirió recalendarizar el presupuesto, así como solicitar la ampliación del 20% del contrato primigenio.

Originalmente el proyecto general consideraba un aproximado de 27 campañas, una vez puesto en operación el servicio se tuvo un incremento a las necesidades, así como el número de campañas para dar atención a la población derechohabiente, contando actualmente con 32 campañas en operación, situación que provocó una mayor demanda de consumo de los servicios para cada uno de los contratos formalizados (sede CDMX y sede Morelia, Michoacán), lo que se ve reflejado en la erogación de los recursos.

Se considera que la formalización del Convenio Modificatorio, representa un beneficio económico al obtener las mejores condiciones para el estado en cuanto a eficacia, precio, eficiencia y oportunidad, ya que mantener el esquema de la contratación plurianual evitará al Instituto costos de instalación y desinstalación por los procesos de migración, obtener un precio unitario menor,





GOBIERNO DE
MÉXICO



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

JUSTIFICACIÓN EN LA QUE SE SUSTENTA LA CELEBRACIÓN DEL CONVENIO MODIFICATORIO No. 1 (UNO) AL CONTRATO ABIERTO No. 988E02922001, FORMALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DEL "SERVICIO INTEGRAL DE CENTROS DE CONTACTO DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL 2022-2024".

ya que el plazo de amortización de la infraestructura tecnológica por parte del proveedor es mayor; asimismo, se logrará evitar costos de transacción y administrativos para el IMSS.

Esta recalendarización del presupuesto, así como la ampliación del 20% 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 están destinados, lo que asegura las mejores condiciones para el Estado y, por ende, para el Instituto.

Los impactos y repercusiones relacionados por la falta de los servicios son las siguientes:

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

Con base en lo antes expuesto, se determina la necesidad de llevar a cabo la siguiente modificación:

Se modifica la **Clausula Segunda** conforme a lo siguiente:

Dice:

"SEGUNDA. DE LOS MONTOS Y PRECIOS.

El monto mínimo del presente contrato es por la cantidad de **\$117,119,600.00 (CIENTO DIECISIETE MILLONES CIENTO DIECINUEVE MIL SEISCIENTOS PESOS 00/100 M.N.)**, incluyendo el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.), y el monto máximo del mismo es por la cantidad de **\$292,799,000.00 (DOSCIENTOS NOVENTA Y DOS MILLONES SETECIENTOS NOVENTA Y NUEVE MIL PESOS 00/100 M.N.)**, incluyendo el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.), los precios unitarios del presente contrato son por las cantidades señaladas en la propuesta económica de "EL PROVEEDOR", que se agrega en el **Anexo 3 (tres)**.

Los montos mínimos y máximos por cada ejercicio fiscal son los siguientes:

MONTOS	AÑO			TOTAL
	2022	2023	2024	
IMPORTE MÍNIMO INCLUYENDO IVA	\$30,888,000.00	\$49,275,200.00	\$36,956,400.00	\$117,119,600.00
IMPORTE MÁXIMO INCLUYENDO IVA	\$77,220,000.00	\$123,188,000.00	\$92,391,000.00	\$292,799,000.00



2024
Felipe Carrillo
PUERTO
DESARROLLO Y BIENESTAR
DE MAYA



JUSTIFICACIÓN EN LA QUE SE SUSTENTA LA CELEBRACIÓN DEL CONVENIO MODIFICATORIO No. 1 (UNO) AL CONTRATO ABIERTO No. 988E02922001, FORMALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DEL "SERVICIO INTEGRAL DE CENTROS DE CONTACTO DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL 2022-2024".

Debe decir:

"SEGUNDA. DE LOS MONTOS Y PRECIOS.

El monto mínimo del presente contrato es por la cantidad de **\$140,543,520.00 (CIENTO CUARENTA MILLONES QUINIENTOS CUARENTA Y TRES MIL QUINIENTOS VEINTE PESOS 00/100 M.N.)**, incluyendo el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.), y el monto máximo del mismo es por la cantidad de **\$351,358,800.00 (TRESCIENTOS CINCUENTA Y UN MILLONES TRESCIENTOS CINCUENTA Y OCHO MIL OCHOCIENTOS PESOS 00/100 M.N.)**, incluyendo el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.), los precios unitarios del presente contrato son por las cantidades señaladas en la propuesta económica de **"EL PROVEEDOR"**, que se agrega en el **Anexo 3 (tres)**.

Los montos mínimos y máximos por cada ejercicio fiscal son los siguientes:

MONTOS	AÑO			TOTAL
	2022	2023	2024	
IMPORTE MÍNIMO INCLUYENDO IVA	\$17,812,926.42	\$67,134,448.29	\$55,596,145.28	\$140,543,520.00
IMPORTE MÁXIMO INCLUYENDO IVA	\$44,532,316.06	\$167,836,120.73	\$138,990,363.21	\$351,358,800.00

El convenio modificatorio es solicitado para los efectos siguientes:

- Incrementar el 20% del monto mínimo y máximo del Contrato primigenio;
- Reprogramación del presupuesto originalmente autorizado.

En ese contexto se aclara que la formalización del convenio modificatorio que se pretende realizar implica las siguientes adecuaciones:

- Reducir en el ejercicio fiscal 2022, la cantidad de \$32,687,683.94 (treinta y dos millones seiscientos ochenta y siete mil seiscientos ochenta y tres pesos 94/100 M.N.), debido a la no utilización del presupuesto completo originalmente autorizado, toda vez que el inicio de la vigencia del contrato fue con fecha 22 de diciembre de 2022, por lo que no fue posible devengar los servicios originalmente proyectados.
- Incrementar en el ejercicio 2023, la cantidad de \$44,648,120.73 (cuarenta y cuatro millones seiscientos cuarenta y ocho mil ciento veinte pesos 73/100 M.N.) debido al incremento en el consumo de los servicios contra los originalmente proyectados.
- Incrementar en el ejercicio 2024, la cantidad de \$46,599,363.21 (cuarenta y seis millones quinientos noventa y nueve mil trescientos sesenta y tres pesos 21/100 M.N.) debido al incremento en el consumo de los servicios contra los originalmente proyectados.



JUSTIFICACIÓN EN LA QUE SE SUSTENTA LA CELEBRACIÓN DEL CONVENIO MODIFICATORIO No. 1 (UNO) AL CONTRATO ABIERTO No. 988E02922001, FORMALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DEL "SERVICIO INTEGRAL DE CENTROS DE CONTACTO DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL 2022-2024".

	2022	2023	2024	Total
CALENDARIZACIÓN ORIGINAL	77,220,000.00	123,188,000.00	92,391,000.00	292,799,000.00
CALENDARIZACIÓN AJUSTADA	44,532,316.06	167,836,120.73	138,990,363.21	351,358,800.00

Cabe señalar que mediante Acuerdo ACDO.AS3.HCT.250624/203.P.DIDT, de fecha 25 de junio de 2024, el H. el Consejo Técnico autoriza a la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico la modificación al contenido del punto Primero del Acuerdo número ACDO.AS3.HCT.271021/264.P.DIDT, aprobado por este Órgano de Gobierno en sesión ordinaria de 27 de octubre de 2021, es decir, reducir el presupuesto autorizado de 839,150,000.00 (ochocientos treinta y nueve millones ciento cincuenta mil pesos 00/100 M.N.) IVA incluido a \$675,690,000.00 (seiscientos setenta y cinco millones seiscientos noventa mil pesos 00/100 M.N.), así como reducir la vigencia de 43 a 22 meses para quedar como sigue:

	2021 (diciembre)	2022	2023	2024	2025 (enero-junio)	TOTAL
ACUERDO ORIGINAL	\$10,000,000.00	\$236,900,000.00	\$236,900,000.00	\$236,900,000.00	\$18,450,000.00	\$839,150,000.00
ACUERDO MODIFICADO	\$0	\$71,531,023.86	\$344,550,702.36	\$259,508,273.78	\$0	\$675,690,000.00

- 1) Reducir en el ejercicio fiscal 2021, la cantidad a \$10,000,000.00 (diez millones de pesos 00/100 M.N.).
- 2) Reducir en el ejercicio fiscal 2022, la cantidad a \$165,368,976.14 (ciento sesenta y cinco millones trescientos sesenta y ocho mil novecientos setenta y seis pesos 14/100 M.N.).
- 3) Incrementar en el ejercicio fiscal 2023, la cantidad de \$107,650,702.36 (ciento siete millones seiscientos cincuenta mil setecientos dos pesos 36/100 M.N.).
- 4) Incrementar en el ejercicio fiscal 2024, la cantidad de \$22,708,273.78 (veintidós millones setecientos ocho mil doscientos setenta y tres pesos 78/100 M.N.).
- 5) Reducir en el ejercicio fiscal 2025, la cantidad a \$18,450,000.00 (ciento dieciocho millones cuatrocientos cincuenta mil pesos 00/100 M.N.).

IV.- DICTAMEN DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL

Se cuenta con el Dictamen de Disponibilidad Presupuestal Previo Folio 0000309897-2024 por un importe de \$58,559,800.00 (cincuenta y ocho millones quinientos cincuenta y nueve mil ochocientos pesos 00/100 M.N.) incluido el Impuesto al Valor Agregado, para cubrir las erogaciones que se generarán por los servicios devengados en dicho periodo.

V.- FUNDAMENTO LEGAL

Con fundamento en el artículo 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículo 52 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, así como 91 de su Reglamento.





GOBIERNO DE
MÉXICO



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

JUSTIFICACIÓN EN LA QUE SE SUSTENTA LA CELEBRACIÓN DEL CONVENIO MODIFICATORIO No. I (UNO) AL CONTRATO ABIERTO No. 988E02922001, FORMALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DEL "SERVICIO INTEGRAL DE CENTROS DE CONTACTO DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL 2022-2024".

VI.- CONCLUSIÓN

Por lo anteriormente expuesto, se solicita llevar a cabo la celebración del convenio modificadorio No. I al contrato número 988E02922001 con el fin de realizar la recalendarización del recurso, así como incrementar el presupuesto mínimo en \$23,423,920.00 (VEINTITRÉS MILLONES CUATROCIENTOS VEINTITRÉS MIL NOVECIENTOS VEINTE PESOS 00/100 M.N.) y el monto máximo en \$58,559,800.00 (CINCUENTA Y OCHO MILLONES QUINIENTOS CINCUENTA Y NUEVE MIL OCHOCIENTOS PESOS 00/100 M.N.) correspondiente al 20% del monto del contrato primigenio, manteniendo la vigencia del contrato y plazo para la prestación del servicio al 30 de septiembre de 2024.

Lo anterior con el objetivo de garantizar la continuidad de la prestación de los servicios 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

Elaboró

**Lic. Rómulo Vizcueta
Martínez**

Responsable de Proyecto A
de la Coordinación de
Servicios de
Infraestructura Tecnológica
Institucional

Revisó

**Ing. Fidel Mauricio
Hernández Torres**

Titular de la Coordinación
Técnica de Servicios de
Soporte y Cómputo Personal

Autorizó

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

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



2024

Felipe Carrillo
PUERTO

SIN TEXTO

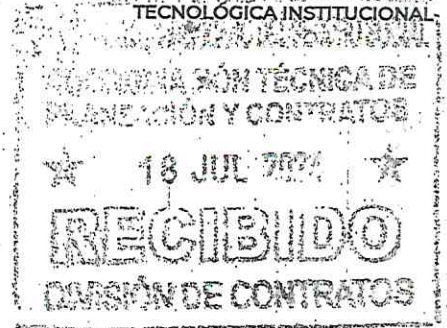


GOBIERNO DE
MÉXICO



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

ATENTA NOTA



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

Me refiero al oficio 09 52 17 6K 5300/2024000482 de fecha 12 de julio de 2024, a través del cual se solicitó a la Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios la elaboración de un Convenio Modificatorio al Contrato Plurianual Abierto Número **988E02922001**, celebrado entre el Instituto Mexicano del Seguro Social y la Empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., para la prestación del **"Servicio Integral de Centros de Contacto, 2022-2024"**, con el fin de realizar la recalendarización del recurso, así como incrementar el presupuesto mínimo en \$23,423,920.00 (VEINTITRÉS MILLONES CUATROCIENTOS VEINTITRÉS MIL NOVECIENTOS VEINTE PESOS 00/100 M.N.) y el monto máximo en \$58,559,800.00 (CINCUENTA Y OCHO MILLONES QUINIENTOS CINCUENTA Y NUEVE MIL OCHOCIENTOS PESOS 00/100 M.N.) correspondiente al 20% del contrato primigenio, manteniendo la vigencia del contrato y plazo para la prestación del servicio al 30 de septiembre de 2024.

Al respecto, me permito aclarar que en dicho oficio por error involuntario se menciona envió de lo siguiente:

- "... Copia simple del **comunicado de fecha 11 de junio de 2024**, suscrito por el Representante Legal, a través del cual manifiesta su aceptación para llevar a cabo la celebración del Convenio Modificatorio en los términos solicitados. [...]"

Y debe decir:

- "... Copia simple del **comunicado de fecha 04 de julio de 2024**, suscrito por el Representante Legal, a través del cual manifiesta su aceptación para llevar a cabo la celebración del Convenio Modificatorio en los términos solicitados. [...]"

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

Atentamente

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

Las copias se envían a través del SICGC.

C.c.p.

- Mtra. Elia Sandra Varas Galeana.- Titular de la Coordinación Técnica de Adquisición de Bienes de Inversión y Activos.
- Ing. Fidel Mauricio Hernández Torres.- Titular de la Coordinación Técnica de Servicios de Soporte y Cómputo Personal.
- Lic. Rosa Angélica Nava Robles.- Titular de la División de Contratación de Activos y Logística.

EOO/rvm

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



2024
Felipe Carrillo
PUERTO
GOBIERNO DEL POLETAIANO,
REVOLUCIONARIO Y DEFENSOR

SIN TEXTO

16:39 663

GOBIERNO DE
MÉXICODIRECCIÓN DE INNOVACIÓN
Y DESARROLLO TECNOLÓGICOOf. N° 09/9001/030000/ 1308
26 JUN 2024COORDINACIÓN DE PLANEACIÓN
ESTRATÉGICA Y DE GESTIÓNDIRECCIÓN DE INNOVACIÓN
Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

25 JUN 2024

16:49

Rmn

Ciudad de México, 25 de junio de 2024.

Mtra. Claudia Laura Vázquez Espinoza

Directora de Innovación y Desarrollo Tecnológico

El H. Consejo Técnico, en la sesión ordinaria celebrada el día 25 de junio del presente año, dictó el Acuerdo ACDO.AS3.HCT.250624/203.P.DIDT, en los siguientes términos:

"Este Consejo Técnico, con fundamento en lo dispuesto por los artículos 251, fracciones IV y XXXVIII, 263, 264, fracciones III, XIV y XVII, 277 F y 277 G, de la Ley del Seguro Social; 5 y 57, de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales, y 31, fracción XX, del Reglamento Interior del Instituto Mexicano del Seguro Social; de conformidad con el planteamiento presentado por el Director General, por conducto de la persona Titular de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico, en términos del oficio número 129, del 04 de junio de 2024, así como del dictamen del Comité del mismo nombre, de este Órgano de Gobierno, emitido en reunión ordinaria celebrada el 13 de mayo del año en curso, Acuerda: **Primero.-** Autorizar la modificación al contenido del punto Primero del Acuerdo número ACDO.AS3.HCT.271021/264.P.DIDT, aprobado por este Órgano de Gobierno en sesión ordinaria de 27 de octubre de 2021, para quedar como sigue: **'Primero.-** Autorizar que la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico lleve a cabo la contratación plurianual, por un período de 22 meses, del Servicio de Centros de Contacto, por un monto global máximo de hasta \$675'690,000.00 (SEISCIENTOS SETENTA Y CINCO MILLONES SEISCIENTOS NOVENTA MIL PESOS 00/100 M.N.), incluido el Impuesto al Valor Agregado, con la distribución anual siguiente: a) en el ejercicio fiscal 2021, la cantidad \$0.00 (CERO PESOS 00/100 M.N.); b) en el ejercicio fiscal 2022, la cantidad de \$71'531,023.86 (SETENTA Y UN MILLONES QUINIENTOS TREINTA Y UN MIL VEINTITRÉS PESOS 86/100 M.N.); e) en el ejercicio fiscal 2023, la cantidad de \$344'550,702.36 (TRESCIENTOS CUARENTA Y CUATRO MILLONES QUINIENTOS CINCUENTA MIL SETECIENTOS DOS PESOS 36/100 M.N.); d) en el ejercicio fiscal 2024, la cantidad de \$259'608,273.78 (DOSCIENTOS CINCUENTA Y NUEVE MILLONES SEISCIENTOS OCHO MIL DOSCIENTOS SETENTA Y TRES PESOS 78/100 M.N.), y e) en el ejercicio fiscal 2025, la cantidad de \$0.00 (CERO PESOS 00/100 M.N.).' **Segundo.-** Salvo las modificaciones a que se refiere el presente Acuerdo, continuarán vigentes el resto de las disposiciones contenidas en el Acuerdo número ACDO.AS3.HCT.271021/264.P.DIDT, aprobado por este Órgano de Gobierno en sesión ordinaria de 27 de octubre de 2021".

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

...vta.

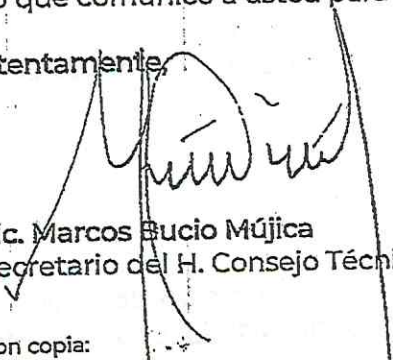


2024

Felipe Carrillo
PUERTO

Lo que comunico a usted para su conocimiento.

Atentamente,


Lic. Marcos Bucio Mújica
Secretario del H. Consejo Técnico.

Con copia:

- Mtro. Zoé Robledo Aburto. Director General y Presidente del H. Consejo Técnico.
- Integrantes del H. Consejo Técnico. *La copia podrá ser descargada en el Sistema Integral de Control de Acuerdos (SICA).*
- Lic. Gustavo A. Zavala Cuerrero. Coordinador de Órganos de Gobierno. *La copia será enviada por el Sistema Institucional de Control de Gestión de Correspondencia (SICGC).*

GAZG/MAPR/CAF