



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



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

**CONVENIO
MODIFICATORIO
N° 1 (UNO)
AL CONTRATO
POM0848**

CONVENIO MODIFICATORIO **NÚMERO 1 (UNO)** AL CONTRATO ABIERTO **NÚMERO POM0848** PARA LA PRESTACIÓN DEL "SERVICIO DEL CENTRO DE CONTACTO IMSS (CCIMSS)", QUE CELEBRAN POR UNA PARTE EL **INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL**, QUE EN LO SUCESIVO SE DENOMINARÁ "**EL INSTITUTO**", REPRESENTADO EN ESTE ACTO POR EL **C. ALBERTO FLAVIO BALDERAS HERNÁNDEZ**, EN SU CARÁCTER DE APODERADO LEGAL, Y POR OTRA PARTE, LA EMPRESA DENOMINADA **INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V.**, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ "**EL PROVEEDOR**", REPRESENTADA POR EL **C. ALEJANDRO CANASI LOZANO**, EN SU CARÁCTER DE REPRESENTANTE LEGAL, Y A QUIENES EN FORMA CONJUNTA SE LES DENOMINARÁ "**LAS PARTES**", AL TENOR DE LOS ANTECEDENTES, DECLARACIONES Y CLÁUSULAS SIGUIENTES:

ANTECEDENTES

I.- Con fecha 18 de diciembre de 2020, "**LAS PARTES**" suscribieron el contrato primigenio, derivado del procedimiento de Adjudicación Directa Nacional número **AA-050GYR019-E186-2020**, con una vigencia a partir del día siguiente a la notificación de la adjudicación y hasta el 31 de diciembre de 2020, por la cantidad mínima de **\$20,000,000.00 (VEINTE MILLONES DE PESOS 00/100 M.N.)**, incluido el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.), y por la cantidad máxima de **\$50,000,000.00 (CINCUENTA MILLONES DE PESOS 00/100 M.N.)** incluido el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.).

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

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

DECLARACIONES

I.- "**EL INSTITUTO**" declara, a través de su Apoderado 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 0000000988-2021, emitido por la Titular de la División de Control y Seguimiento al Gasto de Operación, de fecha 23 de octubre de 2020, mismo que se agrega al **Anexo 1 (uno)**, del presente instrumento jurídico.



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

**CONVENIO
MODIFICATORIO
Nº 1 (UNO)
AL CONTRATO
POM0848**

Los recursos presupuestarios a ejercer con motivo del presente instrumento jurídico, quedan sujetos para fines de ejecución y pago, a la disponibilidad presupuestaria con que cuente “**EL INSTITUTO**” conforme al Presupuesto de Egresos de la Federación que apruebe la H. Cámara de Diputados del Congreso de la Unión, sin responsabilidad alguna para “**EL INSTITUTO**”.

I.2.- Con oficio número 09 52 76 61 5300/202000**1266** de fecha 30 de diciembre de 2020, el Titular de la Coordinación de Sistemas de Infraestructura Tecnológica Institucional, de “**EL INSTITUTO**” en su calidad de Administrador del Contrato solicitó a “**EL PROVEEDOR**” su anuencia para realizar la ampliación del 20% (veinte por ciento) del monto máximo, así como ampliar la vigencia del contrato y el plazo de la prestación del servicio al 28 de febrero de 2021, de conformidad con lo establecido en el propio oficio, documento que se agrega al **Anexo 1 (uno)** del presente instrumento jurídico.

I.3.- Por oficio número 09 52 76 61 5300/20200**1267** de fecha 30 de diciembre de 2020, recibido el mismo día, el Titular de la Coordinación de Sistemas de Infraestructura Tecnológica Institucional, solicitó al Titular de la Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios, la elaboración del presente convenio, anexando la justificación y soporte documental correspondiente, mismos que se agregan al **Anexo 1 (uno)** del presente instrumento jurídico.

I.4.- Mediante Atenta Nota de fecha 31 de diciembre de 2020, recibida el mismo día, el Titular de la División de Contratación de Activos y Logística, solicitó a la Titular de la División de Contratos, la elaboración del presente convenio, anexando la justificación y soporte documental correspondiente, mismos que se agregan al **Anexo 1 (uno)** del presente instrumento jurídico.

I.5.- En atención a la petición formulada por el Titular de la División de Contratación de Activos y Logística, en su calidad de Área Contratante del Contrato primigenio, se elabora el presente convenio modificatorio en apego a lo dispuesto en artículo 52 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, 91 y 92 de su Reglamento.

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

II.1.- Con escrito de fecha 30 de diciembre de 2020, manifestó su anuencia para la suscripción del presente convenio modificatorio, aceptando el incremento de la prestación del servicio bajo las mismas condiciones contractuales, documento que se agrega al **Anexo 1 (uno)** del presente instrumento jurídico.

II.2.- Está en condiciones de continuar proporcionado 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 Apoderado Legal y Representante Legal, respectivamente, que:



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

CONVENIO
MODIFICATORIO
N° 1 (UNO)
AL CONTRATO
POM0848

- 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, 91 y 92 de su Reglamento, por lo que se otorgan las siguientes:

CLÁUSULAS

PRIMERA.- "LAS PARTES" convienen en ampliar en un 20% (veinte por ciento) el monto del contrato modificando el plazo de la prestación del servicio y la vigencia del contrato al 28 de febrero de 2021, conforme a lo señalado en el **Anexo 1 (uno)** del presente instrumento jurídico, modificando para tal efecto el primer párrafo de la cláusula segunda, segundo párrafo de la cláusula cuarta y cláusula quinta del contrato primigenio, quedando de la siguiente manera:

SEGUNDA.- IMPORTE DEL CONTRATO.- El importe del presente contrato es por la cantidad mínima de **\$24,000,000.00 (VEINTICUATRO MILLONES DE PESOS 00/100 M.N.)**, incluido el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.), y por la cantidad máxima de **\$60,000,000.00 (SESENTA MILLONES DE PESOS 00/100 M.N.)** incluido el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.), de conformidad con los precios unitarios que se indican en el **Anexo 2 (dos)** del presente contrato.

CUARTA.- PLAZO, LUGAR Y CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.- ...

PLAZO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.- La prestación del servicio será a partir del día siguiente de la fecha de notificación de la adjudicación y hasta el 28 de febrero de 2021.

QUINTA.- VIGENCIA.- "LAS PARTES" convienen que la vigencia del presente contrato será a partir del día siguiente a la notificación de la adjudicación y hasta el 28 de febrero de 2021.

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

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.



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

**CONVENIO
MODIFICATORIO
Nº 1 (UNO)
AL CONTRATO
POM0848**

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 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 diciembre de 2020**, por triplicado, quedando un ejemplar en poder de **"EL PROVEEDOR"** y los restantes en poder de **"EL INSTITUTO"**.

"EL INSTITUTO"
INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

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



C. ALBERTO FLAVIO BALDERAS HERNÁNDEZ
Representante Legal



C. ALEJANDRO CANASI LOZANO
Representante Legal


ADMINISTRADOR DEL CONTRATO

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


RRSR/CPRD/JMHN



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

**CONVENIO
MODIFICATORIO
N° 1 (UNO)
AL CONTRATO
POM0848**

ANEXO 1

“REQUERIMIENTO Y SUSTENTO DEL CONVENIO”

EL PRESENTE ANEXO CONSTA DE **10** HOJAS INCLUYENDO ESTA CARÁTULA

DIVISIÓN DE CONTRATOS
NIVEL CENTRAL

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

G

SIN TEXTO



**GOBIERNO DE
MÉXICO**



JOSE M. HERNANDEZ
Calle

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN
Unidad de Adquisiciones e Infraestructura
Coordinación de Adquisición de Bienes
Coordinación Técnica de Adquisición
de Bienes de Inversión y Activos
División de Contratación de Activos y Logística

Ciudad de México, a 31 de diciembre de 2020.

ATENTA NOTA

Licenciada

Claudia Patricia Rodríguez Dorantes,


Titular de la División de Contratos.


Presente.

Por este conducto me permito remitirle el oficio número 095276615300/1267 con sus respectivos anexos y un CD, suscrito por el Titular de la Coordinación de Sistemas de Infraestructura Tecnológica Institucional de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico, mediante el cual solicita se realice un Convenio Modificatorio al contrato POM0848 suscrito con la empresa Infocredit, S de R.L. de C.V. para la prestación del "Servicio del Centro de Contacto IMSS", del procedimiento No. AA-050GYR019-E186-2020, para su trámite correspondiente.

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

**Atentamente,
El Titular**


Ing. Vicente Callejas Serrano

 INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
COORDINACIÓN TÉCNICA DE
PLANEACIÓN Y CONTRATOS

★ 31 DIC 2020 ★

RECIBIDO

DIVISIÓN DE CONTRATOS

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

VCS/EMH

6

SIN TEXTO



Oficio N° 09 52 76 61 5300/202001267

Ciudad de México, a 30 de diciembre de 2020

Lic. Rubén González Herrera
Coordinador de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Presente

Me refiero al Contrato POM0848, celebrado entre el Instituto Mexicano del Seguro Social y la empresa Infocredit, S. de R.L. C.V., para la prestación del "Servicio de Centros de Contacto IMSS".

Sobre el particular, con el objeto de atender las necesidades del Instituto y poder garantizar la continuidad operativa del servicio, se requiere realizar la ampliación de dicho contrato al amparo de lo establecido en el Artículo 52 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, 91 y 92 de su Reglamento, así como a la Cláusula Vigésima "Modificaciones" del contrato que nos ocupa; en este sentido, me permito solicitar gire sus apreciables instrucciones a efecto de que se realicen los trámites necesarios para llevar a cabo la elaboración de un Convenio Modificatorio, con objeto de incrementar el monto máximo de dicho contrato \$10,000,000.00 (diez millones de pesos 00/100 M.N.), incluyendo el I.V.A., correspondiente al 20%, así como ampliar la vigencia del contrato y plazo para la prestación del servicio al 28 de febrero de 2021.

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

- Copia simple del oficio No. 09 52 76 61 5300/2020001266, de fecha 30 de diciembre del año en curso, a través del cual se solicitó al Representante Legal de la empresa Infocredit, S. de R.L. C.V., su aceptación para la celebración del Convenio Modificatorio.
Copia simple del comunicado de fecha 30 de diciembre del año en curso, suscrito por el Representante Legal de la empresa Infocredit, S. de R.L. C.V., a través del cual 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 0000000988-2021 por un importe de \$230,000.00 (doscientos treinta millones de pesos 00/100 M.N.).
Original del Formato de justificación que ampara la ampliación.

Sin otro particular por el momento, hago propicia la ocasión para enviarle un cordial saludo.

Atentamente,

[Handwritten signature]

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

Anexos: Los que se indican.

- Lic. Leonardo Alvarado Velázquez.- Coordinador de Servicios Administrativos. (*)
Dr. Alberto Flavio Balderas Hernández.- Coordinador Técnico de Adquisición de Bienes de Inversión y Activos. (*)
Lic. Fernando González Velázquez.- Coordinador Técnico de Operación de Servicios Tecnológicos. (*)
Ing. Vicente Callejas Serrano.- Jefe de la División de Contratación de Activos y Logística. (*)

(*) Las copias se envían electrónicamente mediante el SICGG EOO/rvm

Stamp: INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL, DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN, UNIDAD DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS, 30 DIC 2020, RECIBIDO, COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS, DIVISION DE CONTRATACION DE BIENES DE INVERSION Y ACTIVOS, 30 DIC 2020, DIVISION DE CONTRATACION DE BIENES DE INVERSION Y ACTIVOS

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

SIN TEXTO



JUSTIFICACIÓN EN LA QUE SE SUSTENTA LA CELEBRACIÓN DEL CONVENIO MODIFICATORIO No. 1 (UNO) AL CONTRATO ABIERTO No. POM0848, NECESARIO PARA LA CONTINUIDAD DE LOS "SERVICIOS DE CENTROS DE CONTACTO IMSS".

NOMBRE DEL PROYECTO

Servicios de Centros de Contacto IMSS.

ÁREA SOLICITANTE

Coordinación de Sistemas de Infraestructura Tecnológica Institucional.

FECHA DE ELABORACIÓN

30 de diciembre de 2020.

I.- ANTECEDENTES

I.1.- Mediante oficio número 09 53 84 61 1CFJ/10756/2020 de fecha 03 de diciembre de 2020, la Coordinación Técnica de Adquisición de bienes de Inversión y Activos, a través de la División de Contratación de Activos y Logística, mediante acta de adjudicación, notificó a el Proveedor el procedimiento de Adjudicación Directa Nacional número **AA-050GYR019-E186-2020**, con fundamento en lo dispuesto en los artículos 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 25, 26 fracción III, 26 BIS fracción I, 28 fracción I, 40, 41 fracción II y penúltimo párrafo, así como 47 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, los relativos de su Reglamento y demás disposiciones aplicables en la materia.

I.2.- Con fecha 18 de diciembre de 2020, se formalizó el contrato abierto número **POM0848** con la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., con una vigencia del contrato y plazo para la prestación del servicio a partir del día siguiente de la fecha de notificación de adjudicación y hasta el 31 de diciembre de 2020, con un presupuesto mínimo de \$20,000,000.00 (veinte millones de pesos 00/100 M.N.) incluido el Impuesto al Valor Agregado y un presupuesto máximo por la cantidad de \$50,000,000.00 (cincuenta millones de pesos 00/100 M.N.) incluido el Impuesto al Valor Agregado.

II.- ALCANCE TÉCNICO DEL CONTRATO

El Servicio de Centros de Contacto es un componente de suma relevancia para el Instituto, debido a que 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.

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.



GOBIERNO DE
MÉXICO



2020
Año de
LEONORA VICARIO
SESENTA Y SEIS AÑOS DE LA PATRIA

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

JUSTIFICACIÓN EN LA QUE SE SUSTENTA LA CELEBRACIÓN DEL CONVENIO MODIFICATORIO No. 1 (UNO) AL CONTRATO ABIERTO No. P0M0848, NECESARIO PARA LA CONTINUIDAD DE LOS "SERVICIOS DE CENTROS DE CONTACTO IMSS".

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.

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.



GOBIERNO DE
MÉXICO



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

JUSTIFICACIÓN EN LA QUE SE SUSTENTA LA CELEBRACIÓN DEL CONVENIO MODIFICATORIO No. 1 (UNO) AL CONTRATO ABIERTO No. P0M0848, NECESARIO PARA LA CONTINUIDAD DE LOS "SERVICIOS DE CENTROS DE CONTACTO IMSS".

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 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.

Asimismo, es importante mencionar que derivado de la situación mundial que se atraviesa a causa de la pandemia de COVID-19, así como las medidas implementadas tanto por la Institución, así como el Gobierno Federal a Nivel Nacional para la contención de la propagación y prevención del contagio, resulta necesario mantener los servicios de centros de contacto utilizados a nivel nacional, ya que se ha incrementado el consumo del servicio dado que la población en general tiene dudas sobre los servicios que otorga el Instituto antes la situación actual, asimismo, se han habilitado campañas emergentes para atender necesidades específicas relacionadas con la pandemia de COVID-19.

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

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



GOBIERNO DE
MÉXICO



2020
AÑO DE
LEONORA VICARIO
REPRESENTA PADELE LA MESTIZAJE

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

JUSTIFICACIÓN EN LA QUE SE SUSTENTA LA CELEBRACIÓN DEL CONVENIO MODIFICATORIO No. 1 (UNO) AL CONTRATO ABIERTO No. POM0848, NECESARIO PARA LA CONTINUIDAD DE LOS "SERVICIOS DE CENTROS DE CONTACTO IMSS".

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

- Saturación de los canales de atención existentes.
- Imagen no satisfactoria del Instituto antes sus múltiples usuarios
- Inversiones en Infraestructura para atención de Ciudadanía y Sujetos obligados
- Incumplimiento de los objetivos de la estrategia Digital IMSS sino presenciales, lo cual requeriría infraestructura inmobiliaria adicional a la que se cuenta actualmente.
- Insuficiencia de recursos humanos, financieros, tecnológicos y materiales necesarios para soportar la afluencia de derechohabientes, asegurados, contribuyentes y público en general que acudirían a las instalaciones del instituto para requerir información o solicitar servicios.

En el 2020 el Centro de Contacto se convierte en una herramienta estratégica para el control, identificación y canalización de los derechohabientes y patrones derivado de la pandemia por SARS-COV 2 (COVID 19).

El Instituto Mexicano del Seguro Social implemento 8 nuevos proyectos enfocados a la atención de la pandemia:

- **OMT Orientación Médica Telefónica / COVID-19 (124,096 llamadas telefónicas de atención médica COVID-19, así como 207,297 llamadas telefónicas Informativas).**- Orientación médica telefónica proporcionada por médicos para casos de TRIAGE verde y amarillo, previniendo la asistencia de pacientes recurrentes a consultorios, disminuyendo la afluencia de personas en sitios de alto riesgo de contagio del SARS-COV 2/ COVID-19.
- **OMT Orientación Médica Telefónica Hospitales Privados (llamadas recibidas 128,804, llamadas realizadas 18,763).**- Orientación médica telefónica para coordinar la derivación a Hospitales Privados de embarazadas y derechohabientes con cirugías urgentes a través de los convenios realizados por FUNSALUD.
- **Coordinación del programa Apoyo Solidario (84,416 llamadas telefónicas de atención desde abril 2020 a la fecha).**- Orientación telefónica sobre la solicitud de créditos del gobierno federal a patrones, trabajadores independientes y asesoría en caso de no tener el depósito acreditado en su cuenta.
- **Incapacidad por maternidad (6,144 llamadas telefónicas de atenciones en dos meses).**- Orientación telefónica para que las derechohabientes obtengan la licencia médica en línea por maternidad, evitando la presencia física en unidades médicas y su consecuente riesgo de contagio COVID-19.
- **Nueva normalidad (65,625 llamadas telefónicas de atención, de mayo 2020 a la fecha).**- Asesoría telefónica para los trámites desde el portal Institucional para la solicitud de inicio de autoevaluación para la reanudación de labores dentro de los lineamientos, disposiciones y protocolos para la reanudación de actividades. A la fecha se ha autorizado la reanudación de labores de más de 130,000 empresas a nivel nacional.



GOBIERNO DE
MÉXICO



2020
LEONORA VICARIO
SECRETARÍA DE SALUD

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

JUSTIFICACIÓN EN LA QUE SE SUSTENTA LA CELEBRACIÓN DEL CONVENIO MODIFICATORIO No. 1 (UNO) AL CONTRATO ABIERTO No. POM0848, NECESARIO PARA LA CONTINUIDAD DE LOS "SERVICIOS DE CENTROS DE CONTACTO IMSS".

- **Entrega de Medicamentos (llamadas recibidas 55,893 / llamadas realizadas 1,152,794).**- Programamos el envío de medicamentos a derechohabientes a través de llamadas telefónicas de salida que tienen recetas resurtibles por padecer enfermedades crónicas que están dentro de la población de riesgo, agendando entrega o para reprogramar en caso de que el derechohabiente realice llamadas de entrada.
- **OMT Salud Mental (5,463 atenciones de junio a la fecha).**- Orientación Médica Telefónica respecto al impacto de la contingencia por la Pandemia de COVID-19 en la salud mental de la población derechohabiente y de los trabajadores del Instituto, así como de los pacientes que ya se encuentran en tratamiento.

Consiste en brindar información y orientación en salud mental a la población derechohabiente y trabajadora IMSS, así como a familiares y gente con la que conviven, a través de la línea de Orientación Médica Telefónica para atender dudas sobre el virus COVID-19 (Línea IMSS COVID-19).

- **CEVOED.**- Centro Virtual de Operaciones en Emergencias y Desastres.- Mesa de ayuda telefónica para la realización de llamadas con seguimientos o denuncias para el Centro Virtual de Operación en caso de Desastres en coordinación con otros organismos de Gobiernos Federal, Estatal y Municipal y Control de cifras COVID en los diferentes hospitales por delegación estatal.

Realizan llamadas a las Unidades Médicas Familiares y Unidades Hospitalarias para solicitar el registro de cifras de contagios por COVID-19, así como reportar camas disponibles, doctores asignados al área de COVID-19, respiradores usados y disponibles, participando de la mano con el **SINOLAVE.**- Sistema Único de Información de Vigilancia Epidemiológica y Bases de Datos, para el registro y seguimiento de los casos de las enfermedades epidemiológicas, así como recibir los reportes del número de pacientes atendidos, internados y en urgencias.

Con base en lo antes expuesto, se determina la necesidad de llevar a cabo la siguiente modificación a los términos y condiciones originalmente pactadas en el contrato de servicios número POM0848.

Se modifica la Cláusula Segunda conforme a lo siguiente:

Dice:

"SEGUNDA.- IMPORTE DEL CONTRATO.- El importe del presente contrato es por la cantidad mínima de **\$20,000,000.00 (VEINTE MILLONES DE PESOS 00/100 M.N.)** incluido el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.) y por la cantidad máxima de **\$50,000,000.00 (CINCUENTA MILLONES DE PESOS 00/100 M.N.)**, incluido el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.), de conformidad con los precios unitarios que se indican en el **Anexo 2 (dos)** del presente contrato.

[...]"



JUSTIFICACIÓN EN LA QUE SE SUSTENTA LA CELEBRACIÓN DEL CONVENIO MODIFICATORIO No. 1 (UNO) AL CONTRATO ABIERTO No. POM0848, NECESARIO PARA LA CONTINUIDAD DE LOS "SERVICIOS DE CENTROS DE CONTACTO IMSS".

Debe decir:

"SEGUNDA.- IMPORTE DEL CONTRATO.- El importe del presente contrato es por la cantidad mínima de **\$24,000,000.00 (VEINTICUATRO MILLONES DE PESOS 00/100 M.N.)** incluido el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.) y por la cantidad máxima de **\$60,000,000.00 (SESENTA MILLONES DE PESOS 00/100 M.N.)**, incluido el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.), de conformidad con los precios unitarios que se indican en el **Anexo 2 (dos)** del presente contrato.
[...]"

Se modifica la Cláusula Cuarta conforme a lo siguiente:

Dice:

"CUARTA.- PLAZO, LUGAR Y CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.-
[...]
PLAZO PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIO.- la prestación del servicio será a partir del día siguiente de la fecha de notificación de la adjudicación y hasta el 31 de diciembre de 2020".
[...]"

Debe decir:

"CUARTA.- PLAZO, LUGAR Y CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.-
[...]
PLAZO PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIO.- la prestación del servicio será a partir del día siguiente de la fecha de notificación de la adjudicación y hasta el 28 de febrero de 2021".
[...]"

Se modifica la Cláusula Quinta conforme a lo siguiente:

Dice:

"QUINTA.- VIGENCIA.- "LAS PARTES" convienen que la vigencia del presente contrato será a partir del día siguiente de la fecha de notificación de la adjudicación y hasta el 31 de diciembre de 2020...".
[...]"

Debe decir:

"QUINTA.- VIGENCIA.- "LAS PARTES" convienen que la vigencia del presente contrato será a partir del día siguiente de la fecha de notificación de la adjudicación y hasta el 28 de febrero De 2021...".
[...]"

IV.- DICTAMEN DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL

Se cuenta con el Dictamen de Disponibilidad Presupuestal Previo Folio 0000000988-2020 por un importe de \$230,000,000.00 (doscientos treinta millones de pesos 00/100 M.N.).



**GOBIERNO DE
MÉXICO**



2020
LEONA VICARIO
SECRETARÍA DE SALUD

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

JUSTIFICACIÓN EN LA QUE SE SUSTENTA LA CELEBRACIÓN DEL CONVENIO MODIFICATORIO No. 1 (UNO) AL CONTRATO ABIERTO No. POM0848, NECESARIO PARA LA CONTINUIDAD DE LOS "SERVICIOS DE CENTROS DE CONTACTO IMSS".

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, 91 y 92 de su Reglamento, así como a la Cláusula Vigésima "Modificaciones" 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 número POM0848 con objeto de incrementar el importe mínimo en \$4,000,000.00 (cuatro millones de pesos 00/100 M.N.) incluido el I.V.A. y el importe máximo en \$10,000,000.00 (diez millones de pesos 00/100 M.N.) incluido el I.V.A., correspondientes al 20% de los montos mínimo y máximo de dicho contrato, así como ampliar la vigencia del contrato y el plazo para la prestación del servicio al 28 de febrero de 2021.

Lo anterior con el objetivo de garantizar la continuidad de la prestación de los "Servicios de Centros de Contacto IMSS", 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, Revisó y
Autorizó**

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

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

SIN TEXTO



GOBIERNO DE
MÉXICO



2020
LEONA VICARIO
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

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

Oficio N° 09 52 76 61 5300/2020001266

Ciudad de México, a 30 de diciembre de 2020

C. Alejandro Canasi Lozano

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

Me refiero al contrato **POM0848**, celebrado entre el Instituto Mexicano del Seguro Social y su Representada, para la prestación del **"Servicio de Centros de Contacto IMSS"**.

Sobre el particular y con el objeto de garantizar 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, 91 y 92 de su Reglamento, así como a la Cláusula Vigésima "Modificaciones" del contrato que nos ocupa, informe a esta Coordinación a mí cargo, si existe inconveniente en realizar un Convenio Modificatorio conservando los mismos precios y condiciones del servicio pactados originalmente, a fin de incrementar el 20% del monto máximo del citado contrato, correspondiente a \$10,000,000.00 (diez 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 28 de febrero de 2021.

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

Atentamente,

Ing. Eduardo Oropeza Ortíz

Coordinador de Sistemas de Infraestructura
Tecnológica Institucional adscrito a la DIDT

(*) Las copias se envían mediante el SICCC.

- **Lic. Fernando González Velázquez.**- Titular de la Coordinación Técnica de Redes y Telecomunicaciones.

EOO/rvm

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Avenida Paseo de la Reforma No. 476, Anexo de Telecomunicaciones, 1er. Piso, Col. Juárez, Alcaldía Cuauhtémoc,
Ciudad de México., C. P. 06600, Tel. (55) 5238 2700, Ext. 11911 y 10272

1 de 1

SIN TEXTO



SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FISICAS IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: NOMBRE Y PUESTO DE PERSONA FISICA, 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

Insurgentes Sur 1685 Piso 16
Col. Guadalupe Inn, CP. 01020
T. 5322 0450
www.eficasia.com

Ciudad de México a 30 de diciembre de 2020

REFERENCIA: EFICASIA DG/30/12/2020

ASUNTO: Convenio modificatorio al contrato P0M0848

ING. EDUARDO OROPEZA ORTÍZ

Coordinador de Sistemas de Infraestructura
Tecnológica Institucional Adscrito a la DIDT
IMSS

Presente

En relación a su oficio número **09 52 76 61 5300/2020001266** de fecha 30 de diciembre 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 Modificatorio, conservando los mismos precios y condiciones del servicio pactados originalmente, a fin de incrementar el 20% del monto máximo del citado contrato, equivalente a \$10,000,000.00 (diez millones de pesos 00/100 M.N.) incluyendo el I.V.A., manteniendo el plazo para la prestación del servicio y la vigencia del mismo al 28 de febrero de 2021.

Sobre el particular, me permito informarle que no existe ningún inconveniente por parte de mi representada en realizar dicho convenio modificatorio 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, así como a la Cláusula Vigésima del contrato que nos ocupa.

Sin más por el momento quedo de usted.

Atentamente,

Lic. Alejandro Canasi L.
Director General
Infocredit, S. de R.L. de C.V.

[Redacted area]

INFOCREDIT S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

4

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: 000000988-2021

Dictamen de Inversión

Dictamen de Gasto

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

Concepto: OF. 1255 RECIBIDO EL 21/10/2020 PARA LA CONTRATACIÓN DEL "SERVICIO DE CENTROS DE CONTACTO", CUYA VIGENCIA INICIARÁ A PARTIR DEL 1° DE ENERO Y HASTA EL 31 DE DICIEMBRE 2021.

Fecha Elaboración: 23/10/2020

Total Comprometido (en pesos): \$ 230,000,000.00
 Cuenta: 42061506 SERVI INTEGR TELECOMUNICACIÓN Unidad de Información: 099001 Centro de Costos: 500000

COMROMETIDO MENSUAL (en miles de pesos)												
ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
230,000.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
DISPONIBLE (en miles de pesos)												
577,296.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

El presente documento de existencia de respaldo presupuestario se emite en términos de lo señalado en numeral 7.2.10 de la Norma Presupuestaria del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), y de lo establecido en el artículo 8°, 144 y 148 del Reglamento Interior del IMSS, 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 de la División de Control y Seguimiento al Gasto de Operación

DIA	MES	AÑO

DICTAMINADO DEFINITIVO

DICTAMEN DEFINITIVO

CONTRATO No. _____

IMPORTE DEFINITIVO (EN PESOS): \$ _____ .00



SE EMITE SUJETO A LAS CIFRAS DEFINITIVAS QUE APRUEBE LA H. CÁMARA DE DIPUTADOS PARA EL IMSS, RAZÓN POR LA CUAL EL IMPORTE DEBERÁ RATIFICARSE UNA VEZ QUE SE TENGA EL PRESUPUESTO APROBADO PARA EL EJERCICIO 2021.

Clave: 6170-009-001

ANEXOS
 DIVISIÓN DE CONTRATOS

SW TEXTIO