



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  
P1M0144

OK  
CONVENIO MODIFICATORIO NÚMERO 1 (UNO) AL CONTRATO ABIERTO NÚMERO P1M0144 PARA LA PRESTACIÓN DEL "SERVICIO DE CONTINUIDAD DE CENTROS DE CONTACTO", QUE CELEBRAN POR UNA PARTE, EL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL, QUE EN LO SUCESIVO SE DENOMINARÁ "EL INSTITUTO", REPRESENTADO EN ESTE ACTO POR LA C. MARÍA GABRIELA QUINTANAR OLVERA, EN SU CARÁCTER DE APODERADA LEGAL, Y POR LA OTRA PARTE, LA EMPRESA DENOMINADA INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ "EL PROVEEDOR", REPRESENTADA EN ESTE ACTO 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 11 de junio de 2021, "LAS PARTES" suscribieron el contrato primigenio, derivado del procedimiento de Adjudicación Directa número AA-050GYR019-E110-2021, con una vigencia a partir del día natural siguiente a la notificación de la adjudicación y hasta el 31 de julio de 2021, por la cantidad mínima de \$22,200,000.00 (VEINTIDÓS MILLONES DOSCIENTOS MIL PESOS 00/100 M.N.), incluido el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.), y por la cantidad máxima de \$55,500,000.00 (CINCUENTA Y CINCO MILLONES QUINIENTOS MIL 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 Apoderada Legal, que:

I.1.- La C. María Gabriela Quintanar Olvera, en su carácter de Titular de la Coordinación Técnica de Adquisición de Bienes de Inversión y Activos, cuenta con las facultades suficientes para suscribir el presente instrumento jurídico en su calidad de Apoderada Legal, de conformidad con lo establecido en los artículos 268 A de la Ley de Seguro Social y 66 último párrafo del Reglamento Interior del Instituto Mexicano del Seguro Social, y acredita su personalidad mediante el testimonio de la Escritura Pública número 77,897 de fecha 16 de junio de 2021, otorgada ante la fe del Licenciado Ignacio Soto Sobreyra y Silva, Titular de la Notaría Pública Número 13 de la Ciudad de México, e inscrita en el Registro Público de Organismos Descentralizados bajo el folio número 97-7-24062021-194125, de fecha 24 de junio de 2021, y manifiesta bajo protesta de decir verdad que las facultades que le fueron conferidas no le han

	<b>INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL</b> <b>DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN</b> <b>UNIDAD DE ADQUISICIONES</b> <b>COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y</b> <b>CONTRATACIÓN DE SERVICIOS</b> <b>COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS</b>	<b>CONVENIO</b> <b>MODIFICATORIO</b> <b>Nº 1 (UNO)</b> <b>AL CONTRATO</b> <b>P1M0144</b>
---	--	--

sido revocadas, modificadas, ni restringidas en forma alguna en cumplimiento a los artículos 24 y 25 de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales.

**I.2.-** 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 0000283332-2021, emitido por la Jefatura de Área de Control Presupuestal de Áreas Normativas adscrita a la División de Control y Seguimiento al Presupuesto de Operación en Ámbito Central, de fecha 28 de julio de 2021, mismo que se agrega al **Anexo 1 (uno)**, del presente instrumento jurídico.

**I.3.-** Por oficio número 09 52 76 61 5300/2021000801 de fecha 16 de julio de 2021, el Titular de la Coordinación de Sistemas de Infraestructura Tecnológica Institucional de "EL INSTITUTO", solicitó a "EL PROVEEDOR" su anuencia para modificar el plazo de la prestación del servicio y la vigencia del contrato al 30 de septiembre de 2021, así como para incrementar el monto máximo del contrato primigenio en un 20% (veinte por ciento), documento que se agrega al **Anexo 1 (uno)** del presente instrumento jurídico.

**I.4.-** Por oficios números 09 52 76 61 5300/2021000920 y 09 52 76 61 5300/2021000932, ambos de fecha 30 de julio de 2021, recibidos en la misma fecha, el Titular de la Coordinación de Sistemas de Infraestructura Tecnológica Institucional de "EL INSTITUTO", 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 a la Coordinación de Adquisiciones de Bienes y Contratación de Servicios, la elaboración del presente convenio para incrementar los montos del contrato primigenio en un 20% (veinte por ciento) y modificar el plazo para la prestación del servicio y la vigencia del contrato al 30 de septiembre de 2021, anexando la justificación y soporte documental correspondiente, mismo que se agrega al **Anexo 1 (uno)** del presente instrumento jurídico.

**I.5.-** Por oficio número 09 53 84 61 1CFJ/2021/7266 de fecha 30 de julio de 2021, recibido en la misma fecha, la Titular División de Contratación de Activos y Logística, solicitó 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.

**I.6.-** En atención a la petición formulada por el Titular de la Coordinación de Sistemas de Infraestructura Tecnológica Institucional, en su calidad de Administrador del contrato primigenio y de la Titular División de Contratación de Activos y Logística en su calidad de área contratante, se elabora el presente convenio modificatorio en apego a lo dispuesto en los artículos 52 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 91 de su Reglamento.

**II.- "EL PROVEEDOR" declara, a través de su Representante Legal, que:**

**II.1.-** Mediante escrito de fecha 21 de julio de 2021, manifestó su anuencia para la suscripción del presente convenio modificatorio, aceptando la modificación al plazo de la prestación del servicio y vigencia del contrato primigenio al 30 de septiembre de 2021 y el incremento del monto máximo del contrato primigenio en un 20% (veinte por ciento) bajo las mismas condiciones contractuales, documento que se agrega al **Anexo 1 (uno)** del presente instrumento jurídico.



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  
P1M0144

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

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

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

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

### CLÁUSULAS

PRIMERA.- "LAS PARTES" convienen en modificar el plazo para la prestación del servicio y la vigencia del contrato al 30 de septiembre de 2021, así como incrementar en un 20% (veinte por ciento), los montos del mismo, conforme a lo señalado en el **Anexo 1 (uno)** del presente instrumento jurídico, modificando para tal efecto las cláusulas segunda, cuarta y quinta del contrato primigenio, quedando de la siguiente manera:

**SEGUNDA.- IMPORTE DEL CONTRATO.-** El importe del presente contrato es por la cantidad mínima de **\$26,640,000.00 (VEINTISEIS MILLONES SEISCIENTOS CUARENTA MIL PESOS 00/100 M.N.)**, incluido el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.), y por la cantidad máxima de **\$66,600,000.00 (SESENTA Y SEIS MILLONES SEISCIENTOS MIL 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 PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.-** La prestación del servicio será a partir del día natural siguiente a la notificación de la adjudicación y hasta el 30 de septiembre de 2021.

...

...

**QUINTA.- VIGENCIA.- "LAS PARTES"** convienen que la vigencia del presente contrato será a partir del día natural siguiente a la notificación de la adjudicación y hasta el 30 de septiembre de 2021.



**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  
P1M0144**

**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.

**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.

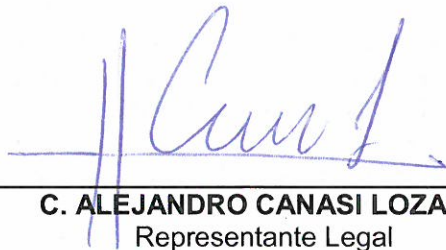
Enteradas “LAS PARTES” del contenido y alcance de todas y cada una de las cláusulas de este instrumento jurídico, lo ratifican y firman en la Ciudad de México, el **30 de julio de 2021**, por triplicado, quedando un ejemplar en poder de “EL PROVEEDOR” y los restantes en poder de “EL INSTITUTO”.

**“EL INSTITUTO”  
INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL**

**“EL PROVEEDOR”  
INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V.**



C. MARÍA GABRIELA QUINTANAR OLVERA  
Apoderada 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/HRJ/LBGP/IVHSC



**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  
P1M0144**

**ANEXO 1**

**“REQUERIMIENTO Y SUSTENTO DEL CONVENIO”**

**EL PRESENTE ANEXO CONSTA DE 11 HOJAS INCLUYENDO ESTA CARÁTULA**

DIVISIÓN DE CONTRATOS  
NIVEL CENTRAL

**ANEXOS  
DIVISIÓN DE CONTRATOS**



SIN TEXTO



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
 DIRECCION DE FINANZAS  
 UNIDAD DE OPERACIÓN FINANCIERA  
 COORDINACIÓN DE PRESUPUESTO E INFORMACIÓN PROGRAMÁTICA  
 DICTAMEN DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL PREVIO

FOLIO: 0000283332-2021

Dictamen de Inversión

Dictamen de Gasto

Dependencia Solicitante: 09 Distrito Federal Nivel Central

099001 Oficinas Centrales

580000 Coord de Servi Administra

Concepto: OF. 1055 RECIBIDO EL 27/07/2021 "SERVICIO DE CENTROS DE CONTACTO"

Fecha Elaboración: 28/07/2021

Total Comprometido (en pesos): \$ 11,100,000.00  
 Cuenta: 42061506 SERVI INTEGR TELECOMUNICACIÓN Unidad de Información: 099001 Centro de Costos: 500000  
 Partida Presupuestaria SHCP: 31901 Servicios integrales de telecomunicación

COMPROMETIDO MENSUAL (en miles de pesos)												
ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	5,600.0	5,500.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
DISPONIBLE (en miles de pesos)												
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	31,400.0	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 Div de Ctr y Seguimiento al Ppto de Oper en Ámbito Central

DÍA	MES	AÑO

DICTAMINADO DEFINITIVO

DICTAMEN DEFINITIVO

CONTRATO No. \_\_\_\_\_

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

Clave: 6170-009-001

Se firma por ausencia de conformidad con el Memorandum Interno 0990016B3/10/6BA3/0506 del 30 de julio de 2021 donde la Titular de la División de Control y Seguimiento al Presupuesto de Operación en el Ámbito Central me autoriza firme los oficios de mi competencia del día 30 de julio del año en curso.

Atentamente

**L.C. Carlos Osvaldo Mata Bernal**  
 Jefe de Área de Control Presupuestal de Áreas Normativas

**ANEXOS**  
**DIVISIÓN DE CONTRATOS**



SIN TEXTO



GOBIERNO DE  
**MÉXICO**



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



Oficio No. 09 53 84 61 ICFJ/2021/7266

Ciudad de México, a 30 de julio de 2021.

**Lic. Humberto Rincón Juárez**

Titular de la División de Contratos.

**Presente.**

Por este conducto me permito remitir los oficios números 09 52 76 61 5300/2021000920 y sus anexos, así como su alcance 09 52 76 61 5300/2021000932 recibidos en esta fecha 30 del mes y año en curso, suscritos por el Coordinador de Sistemas de Infraestructura Tecnológica Institucional adscrito a la DIDT, por los cuales solicita se realice el Convenio Modificatorio al contrato P1M0144, formalizado para la prestación del "Servicios de Centros de Contacto", entre el Instituto Mexicano del Seguro Social y la empresa INFOCREDIT. S. DE R.L. DE C.V., para su trámite correspondiente.

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

**Atentamente.**

**Mtra. Elia Sandra Vargas Galeana.**  
La Titular de la División.

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
COORDINACIÓN TÉCNICA DE  
PLANEACIÓN Y CONTRATOS

30 JUL 2021

RECIBIDO  
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Elaboró

Guadalupe Seirano Ruiz.

Con copia para:

**Mtro. Aunard Agustín de la Rocha Waite.**- Titular de la Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios (\*)

**Mtra. María Gabriela Quintanar Olvera.**- Titular de la Coordinación Técnica de Adquisición de Bienes de Inversión y Activos. (\*)

**Ing. Eduardo Oropeza Ortiz.**- Titular de la Coordinación de Sistemas de Infraestructura Tecnológica Institucional. (\*)

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

**Lic. Rafael Ricardo Sánchez Ramos.**- Titular de la Coordinación Técnica de Planeación y Contratos. (\*)

(\*) Copias de conocimiento enviadas por el sistema SICGC

ANEXOS  
DIVISIÓN DE CONTRATOS

---

---

---

SIN TEXTO

---

---



GOBIERNO DE  
**MÉXICO**



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



N° 09 52 76 61 5300/2021000932

Ciudad de México, a 30 de julio de 2021

**Mtro. Aunard Agustín de la Rocha Waite**  
Coordinador de Adquisición de  
Bienes y Contratación de Servicios  
Presente

En alcance a mi oficio número 09 52 76 61 5300/2021000920, a través del cual se solicitó la celebración de un convenio modificatorio al contrato abierto número **PIM0044**, celebrados entre el Instituto Mexicano del Seguro Social y la empresa **Infocredit, S. de R.L. de C.V.**, para la prestación del **"Servicio de Centros de Contacto"**, con objeto de ampliar la vigencia del contrato y el plazo para la prestación del servicio al 30 de septiembre del año en curso, así como un incremento de \$11,100,000.00 (once millones cien mil pesos 00/100 M.N.) incluido el I.V.A., correspondientes al 20% del monto máximo del contrato primigenio.

Sobre el particular, me permito precisar que el número de contrato se refiere al **PIM0144** y no al PIM0044 como viene descrito en dicha solicitud; lo anterior a fin de que se continúe con el proceso de formalización correspondiente.

Sin otro particular por el momento, aprovecho la oportunidad para enviarle un cordial saludo.

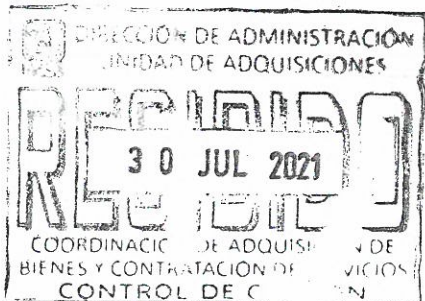
Atentamente

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

Anexo: el que se indica.

(\*) Las copias se envían electrónicamente mediante el SICCC

• **Mtra. Elia Sandra Varas Galeana.**- Jefe de División de Contratación de Activos y Logística. (\*)  
EOO/rvm



---

---

---

SIN TEXTO



N° 09 52 76 61 5300/2021000920

Ciudad de México, a 30 de julio de 2021

**Mtro. Aunard Agustín de la Rocha Waite**

Coordinador de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios  
Presente

Me refiero al contrato abierto número **PIM0044**, celebrados entre el Instituto Mexicano del Seguro Social y la empresa **Infocredit, S. de R.L. de C.V.**, para la prestación del **“Servicio de Centros de Contacto”**.

Sobre el particular y con objeto de mantener la continuidad operativa del servicio, me permito solicitar con fundamento en el artículo 52 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 91 de su Reglamento, 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 ampliar la vigencia del contrato y el plazo para la prestación del servicio al 30 de septiembre del año en curso, así como un incremento de \$11,100,000.00 (once millones cien mil pesos 00/100 M.N.) incluido el I.V.A., correspondientes al 20% del monto máximo del contrato primigenio.

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 5300/2021000801, de fecha 16 de julio del año en curso, a través del cual se solicitó al Representante Legal de la Empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., su aceptación para la celebración del convenio modificatorio.
- Copia simple del comunicado de fecha 21 de julio del año en curso, suscrito por el Representante Legal de la Empresa Infocredit, S. de R.L. de 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 Folio No. 0000283332-2021 por un importe de \$11,100,000.00 (once millones once mil pesos 00/100 M.N.).
- Original del Formato de justificación que ampara la ampliación.

Sin otro particular por el momento, aprovecho la oportunidad para enviarle un cordial saludo.

Atentamente,

**Ing. Eduardo Gopeza Ortiz**  
Coordinador de Sistemas de Infraestructura Tecnológica Institucional adscrito a la DITD

Anexo: el que se indica.

(\*) Las copias se envían electrónicamente mediante el SICCC

- **Dr. Alberto Flavio Balderas Hernández.**- Coordinador Técnico de Adquisición de Bienes de Inversión y Activos
- **Mtra. Elia Sandra Varas Galeana.**- Jefe de División de Contratación de Activos y Logística. (\*)

EOO/rvm



SIN TEXTO



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. P1M0144, FORMALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DEL "SERVICIO DE CONTINUIDAD DE CENTROS DE CONTACTO".**

**NOMBRE DEL PROYECTO**

Servicios de Continuidad de Centros de Contacto.

**ÁREA SOLICITANTE**

Coordinación de Sistemas de Infraestructura Tecnológica Institucional.

**FECHA DE ELABORACIÓN**

30 de julio de 2021.

**I.- ANTECEDENTES**

I.1.- Con fecha 21 de mayo de 2021, en la Sesión Extraordinaria número 03/2021, mediante Acuerdo **AC-7/SE-03/2021** el Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios (CAAS), dictaminó procedente el supuesto de excepción al procedimiento de Licitación Pública para llevar a cabo la contratación de los Servicios de Centros de Contacto IMSS.

I.2.- Con fecha 28 de mayo de 2021, 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 la adjudicación del procedimiento de Adjudicación Directa Nacional número **AA-050GYR019-E110-2021**, con fundamento en lo dispuesto en los artículos 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 3 fracción IX, 22 fracción II, 26 fracción III, 40, 41 fracción III y 47 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, así como 71, 72 fracción III y 85 de su Reglamento y demás disposiciones aplicables en la materia; formalizándose el contrato abierto número **P1M0144** con la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., con una vigencia del contrato y plazo para la prestación del servicio del 29 de mayo y hasta el 31 de julio de 2021, así como un monto mínimo de \$22,200,000.00 (veintidós millones doscientos mil pesos 00/100 M.N.) incluido el Impuesto al Valor Agregado y un presupuesto máximo susceptible de ser ejercido de \$55,500,000.00 (cincuenta y cinco millones quinientos mil 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.

*g*



GOBIERNO DE  
MEXICO



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. P1M0144, FORMALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DEL "SERVICIO DE CONTINUIDAD DE CENTROS DE CONTACTO".**

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

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





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. P1M0144, FORMALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DEL "SERVICIO DE CONTINUIDAD DE CENTROS DE CONTACTO".

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.

### 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,



**JUSTIFICACIÓN EN LA QUE SE SUSTENTA LA CELEBRACIÓN DEL CONVENIO MODIFICATORIO No. 1 (UNO) AL CONTRATO ABIERTO No. P1M0144, FORMALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DEL "SERVICIO DE CONTINUIDAD DE CENTROS DE CONTACTO".**

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 en tanto se concluye con el procedimiento de contratación que se encuentra en proceso.

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

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

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

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

Con base en lo antes expuesto, se determina la necesidad de llevar a cabo la siguiente modificación a los términos y condiciones originalmente pactadas en el contrato de servicios número P1M0144.

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

Dice:



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. P1M0144, FORMALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DEL "SERVICIO DE CONTINUIDAD DE CENTROS DE CONTACTO".**

**"SEGUNDA.- IMPORTE DEL CONTRATO.-** El importe del presente contrato es por la cantidad mínima de **\$22,200,000.00 (VEINTIDÓS MILLONES DOSCIENTOS MIL PESOS 00/100 M.N.)** incluido el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.) y por la cantidad máxima de **\$55,500,000.00 (CINCUENTA Y CINCO MILLONES QUINIENTOS MIL 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.  
[...]"

Debe decir:

**"SEGUNDA.- IMPORTE DEL CONTRATO.-** El importe del presente contrato es por la cantidad mínima de **\$26,640,000.00 (VEINTISÉIS MILLONES SEISCIENTOS CUARENTA MIL PESOS 00/100 M.N.)** incluido el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.) y por la cantidad máxima de **\$66,600,000.00 (SESENTA Y SEIS MILLONES SEISCIENTOS MIL 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.- "EL PROVEEDOR"** se obliga a prestar a **"EL INSTITUTO"** el servicio que se menciona en la Cláusula Primera del presente instrumento jurídico, conforme a lo establecido en el anexo Técnico y en los Términos y Condiciones integrados en el **Anexo 1 (uno)** de este contrato, apegándose a las condiciones, alcances y características detalladas en la solicitud de cotización, oficio de notificación de adjudicación del procedimiento del cual deriva el presente contrato, esta última se agrega en el **Anexo 2 (dos)**, y de acuerdo con lo siguiente:

**PLAZO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.-** La prestación del servicio será a partir del día natural siguiente a la notificación de la adjudicación y hasta el 31 de julio de 2021, de conformidad con lo señalado en el oficio de notificación de adjudicación.  
[...]"

Debe decir:

**"CUARTA.- PLAZO, LUGAR Y CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.- "EL PROVEEDOR"** se obliga a prestar a **"EL INSTITUTO"** el servicio que se menciona en la Cláusula Primera del presente instrumento jurídico, conforme a lo establecido en el anexo Técnico y en los Términos y Condiciones integrados en el **Anexo 1 (uno)** de este contrato,



**JUSTIFICACIÓN EN LA QUE SE SUSTENTA LA CELEBRACIÓN DEL CONVENIO MODIFICATORIO No. 1 (UNO) AL CONTRATO ABIERTO No. P1M0144, FORMALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DEL "SERVICIO DE CONTINUIDAD DE CENTROS DE CONTACTO".**

*apegándose a las condiciones, alcances y características detalladas en la solicitud de cotización, oficio de notificación de adjudicación del procedimiento del cual deriva el presente contrato, esta última se agrega en el **Anexo 2 (dos)**, y de acuerdo con lo siguiente:*

**PLAZO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.-** *La prestación del servicio será a partir del día natural siguiente a la notificación de la adjudicación y hasta el 30 de septiembre de 2021, de conformidad con lo señalado en el oficio de notificación de adjudicación.  
[...]"*

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 natural siguiente a la notificación de la adjudicación y hasta el 31 de julio de 2021, de conformidad con lo señalado en el oficio de notificación de adjudicación."*

Debe decir:

**"QUINTA.- VIGENCIA.- "LAS PARTES"** *convienen que la vigencia del presente contrato será a partir del día natural siguiente a la notificación de la adjudicación y hasta el 30 de septiembre de 2021, de conformidad con lo señalado en el oficio de notificación de adjudicación."*

**IV.- DICTAMEN DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL**

Se cuenta con el Dictamen de Disponibilidad Presupuestal Previo Folio 0000283332-2021 por un importe de \$11,100,000.00 (once millones cien mil pesos 00/100 M.N.) para cubrir las erogaciones que se generar 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 91 de su Reglamento y Servicios del Sector Público.

**VI.- CONCLUSIÓN**





**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. P1M0144, FORMALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DEL "SERVICIO DE CONTINUIDAD DE CENTROS DE CONTACTO".**

Por lo anteriormente expuesto, se solicita llevar a cabo la celebración del convenio modificatorio No. 1 al contrato número P1M0144 con objeto de incrementar el importe máximo en \$11,100,000.00 (once millones cien mil pesos 00/100 M.N.) incluido el I.V.A., correspondientes al 20%, así como ampliar el plazo para la prestación del servicio y la vigencia del contrato al 30 de septiembre de 2021.

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

  
Autorizo

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



**SIN TEXTO**



GOBIERNO DE  
**MÉXICO**



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



# ACUSE

Of. N° 09 52 76 61 5300/2021000801

Ciudad de México, a 16 de julio de 2021

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

Me refiero al contrato abierto número **P1M0144**, celebrado entre el Instituto Mexicano del Seguro Social y su Representada, para la prestación del **"Servicio de Continuidad 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 y 91 de su Reglamento, informe a esta Coordinación a mi 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 \$11,100,000.00 (once millones cien mil pesos 00/100 M.N.) incluyendo el I.V.A., así como ampliar la vigencia del contrato y el plazo para la prestación del servicio al 30 de septiembre de 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

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

EOO/rvm



Recibi 20-07-2021



SIN TEXTO

Ciudad de México a 21 de julio del 2021

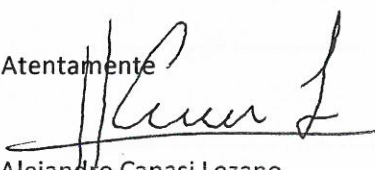
ING. EDUARDO OROPEZA ORTIZ  
Coordinador de Sistemas de Infraestructura  
Tecnológica Institucional adscrito a la DIDT  
Presente,

Me refiero a su oficio número 09 52 76 61 5300/2021000801 de fecha 16 de julio del año en curso, 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 para incrementar el monto del contrato abierto P1M0144 del "Servicio de Continuidad de Centros de Contacto IMSS" en un porcentaje del 20% del monto máximo del contrato y que equivale a la cantidad de \$11,100,000.00 (Once millones cien mil pesos 00/100 M.N.) incluyendo el I.V.A. conservando los mismos precios y condiciones del servicio pactados originalmente.

Sobre el particular, me permito informarle que no existe ningún inconveniente por parte de mi representada en incrementar el monto del contrato antes citado en un porcentaje del 20% equivalente a un monto de \$11,100,000.00 (Once millones cien mil pesos 00/100 M.N.) incluyendo el I.V.A. manteniendo las mismas condiciones del servicio pactado originalmente en el contrato de referencia, ampliando la vigencia y plazo del mismo al 30 de septiembre de 2021 o bien hasta el consumo del recurso económico señalado, 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.

Sin más por el momento quedo de usted.

Atentamente

  
Alejandro Canasi Lozano  
Director General



**ANEXOS**  
**DIVISIÓN DE CONTRATOS**



SIN TEXTO

12