



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
P1M0239

CONVENIO MODIFICATORIO **NÚMERO 1 (UNO)** AL CONTRATO ABIERTO **NÚMERO P1M0239** PARA LA PRESTACIÓN DEL "SERVICIO DE CENTROS DE CONTACTO 2021", 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. ELVIA ASCENCIO MILLÁN**, 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 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 05 de octubre de 2021, "**LAS PARTES**" suscribieron el contrato primigenio, derivado del procedimiento de Licitación Pública Electrónica Nacional número **LA-050GYR988-E16-2021**, con una vigencia a partir del día natural siguiente a la emisión y notificación del fallo y hasta el 31 de diciembre de 2021, por la cantidad mínima de **\$31,724,137.93 (TREINTA Y UN MILLONES SETECIENTOS VEINTICUATRO MIL CIENTO TREINTA Y SIETE PESOS 93/100 M.N.)**, más el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.) y por la cantidad máxima de **\$79,310,344.83 (SETENTA Y NUEVE MILLONES TRESCIENTOS DIEZ MIL TRESCIENTOS CUARENTA Y CUATRO PESOS 83/100 M.N.)**, más el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.).

II.- En la Cláusula **VIGÉSIMA PRIMERA.- 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. Elvia Ascencio Millán, en su carácter de Titular de la Coordinación Técnica de Bienes y Servicios, 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 43,730 de fecha 28 de octubre de 2021, otorgada ante la fe del Licenciado José Luis Franco Varela, Titular de la Notaría Pública Número 150 de la Ciudad de México, e inscrita en el Registro Público de Organismos Descentralizados bajo el folio número 97-7-10112021-174804, de fecha 10 de noviembre de 2021, y manifiesta bajo protesta de decir verdad que las



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

CONVENIO
MODIFICATORIO
N° 1 (UNO)
AL CONTRATO
P1M0239

facultades que le fueron conferidas no le han 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.- Por lo que respecta a la existencia de los recursos presupuestales para el periodo comprendido del 01 de enero al 28 de febrero de 2022, se estará en términos de lo dispuesto en el artículo 92 primer párrafo del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, es decir, quedará sujeto el ejercicio y pago del presente instrumento jurídico a la disponibilidad presupuestaria del ejercicio fiscal correspondiente del año 2022.

I.3.- Por oficio número 09 52 76 61 5300/2021001878 de fecha 17 de diciembre de 2021, el Titular de la Coordinación de Sistemas de Infraestructura Tecnológica Institucional de "EL INSTITUTO", solicitó a "EL PROVEEDOR" su anuencia a fin de incrementar el 20% (veinte por ciento) del monto máximo del contrato, así como ampliar la vigencia y el plazo para la prestación del servicio, documento que se agrega al **Anexo 1 (uno)** del presente instrumento jurídico.

I.4.- Mediante oficio número 09 52 76 61 5300/2021001941 de fecha 28 de diciembre de 2021, recibido el mismo día, el Titular de la Coordinación de Sistemas de Infraestructura Tecnológica Institucional de "EL INSTITUTO", solicitó a la Titular de la Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios, la elaboración del presente convenio, con el objeto de incrementar el 20% (veinte por ciento) del monto máximo del contrato, así como ampliar la vigencia y el plazo para la prestación del servicio, adjuntando la justificación y soporte documental correspondiente, mismos que se agregan al **Anexo 1 (uno)** del presente instrumento jurídico.

I.5.- Mediante oficio número 09 53 84 611CFE/2021/12674 de fecha 29 de diciembre de 2021, recibido el 31 del mismo mes y año, el Titular de la División de Servicios Integrales, 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.- Mediante Atenta Nota de fecha 31 de diciembre de 2021, recibida el mismo día, el Titular de la Coordinación de Sistemas de Infraestructura Tecnológica Institucional adscrito a la DIDT, informó al Titular de la División de Contratos, las precisiones al monto establecidas en el presente convenio, mismo que se agrega al **Anexo 1 (uno)** del presente instrumento jurídico.

I.7.- En atención a la petición formulada por el Titular de la Coordinación de Sistemas de Infraestructura Tecnológica Institucional de "EL INSTITUTO", en su calidad de administrador del contrato, 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, así como 91 y 92 de su Reglamento.

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

DIVISIÓN DE CONTRATOS
NIVEL CENTRAL

Página 2



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
P1M0239

II.1.- Con escrito de fecha 21 de diciembre de 2021, manifestó su anuencia para la suscripción del presente convenio modificatorio, con el objeto de incrementar el 20% (veinte por ciento) del monto máximo del contrato, así como ampliar la vigencia y el plazo para la prestación del servicio, documento que se agrega al **Anexo 1 (uno)** del presente instrumento jurídico.

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

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

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

III.2.- Están de acuerdo en celebrar el presente convenio modificatorio con fundamento en lo dispuesto en los artículos 52 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público,, así como 91 y 92 de su Reglamento, por lo que se otorgan las siguientes:

CLÁUSULAS

PRIMERA.- “LAS PARTES”, convienen en incrementar hasta en un 20% (veinte por ciento) el monto del contrato primigenio, así como ampliar el plazo de la prestación del servicio y la vigencia del mismo, conforme a lo señalado en el **Anexo 1 (uno)** del presente instrumento jurídico, modificando para tal efecto las cláusulas segunda primer párrafo, cuarta segundo párrafo 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 **\$38,068,965.51 (TREINTA Y OCHO MILLONES SESENTA Y OCHO MIL NOVECIENTOS SESENTA Y CINCO PESOS 51/100 M.N.)**, más el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.) y por la cantidad máxima de **\$95,172,413.79 (NOVENTA Y CINCO MILLONES CIENTO SETENTA Y DOS MIL CUATROCIENTOS TRECE PESOS 79/100 M.N.)**, más 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 natural siguiente a la emisión y notificación del fallo y hasta el 28 de febrero 2022.

...

...



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
P1M0239

QUINTA.- VIGENCIA.- “LAS PARTES” convienen que la vigencia del presente contrato será a partir del día natural siguiente a la emisión y notificación del fallo y hasta el 28 de febrero 2022.

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.

Asimismo se obliga a seguir proporcionado y cumplir los requerimientos y garantías que se establecen en la Cláusula Decima Primera del contrato primigenio.

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 **31 de diciembre de 2021**, por triplicado, quedando un ejemplar en poder de **“EL PROVEEDOR”** y los restantes en poder de **“EL INSTITUTO”**.

POR “EL INSTITUTO”
INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

C. ELVIA ASCENCIO MILLÁN
Apoderada Legal

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

C. ALEJANDRO CANASI LOZANO
Representante Legal

ADMINISTRADOR DEL CONTRATO

C. EDUARDO OROPEZA ORTÍZ
Coordinador de Sistemas de Infraestructura
Tecnológica Institucional

RRSR/HR/JM/NJCP



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
P1M0239 ✓

ANEXO 1

"REQUERIMIENTO Y SUSTENTO DEL CONVENIO"

EL PRESENTE ANEXO CONSTA DE 10 HOJAS INCLUYENDO ESTA CARÁTULA

DIVISIÓN DE CONTRATOS
NIVEL CENTRAL

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

SIN TEXTO

ROTARY



Oficio No. 09 53 84 61 ICFE/2021/12674

Ciudad de México, a 29 de diciembre de 2021.

Lic. Humberto Rincón Juárez

Titular de la División de Contratos

Presente

Por este conducto y a petición de la Coordinación de Sistemas de Infraestructura Tecnológica Institucional adscrito a la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico, con fundamento en lo dispuesto en el artículo 52 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 92 de su Reglamento, solicitan mediante el oficio identificado con el número 09 52 76 61 5300/2021001941, la elaboración de un convenio para ampliar el importe máximo del contrato número **P1M0239**, así como la ampliación y vigencia, suscrito con la empresa **INFOCREDIT, S de R.L. de C.V.**

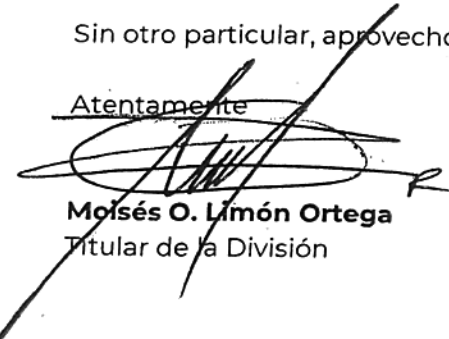
En este sentido, con base en lo previsto en el numeral 5.4.10 de la Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto Mexicano del Seguro Social, solicito amablemente, gire sus apreciables instrucciones a quien corresponda, a efecto de que se elabore y formalice el convenio modificatorio correspondiente al procedimiento número LA-050GYR988-E16-2021, relativo a la contratación del "**Servicio de Centros de Contacto 2021**"; para lo cual se anexa al presente, copia simple de la siguiente documentación:


1. Oficio de solicitud de ampliación del importe del contrato, así como el plazo y vigencia del área requirente.
2. Justificación en la que se sustenta la celebración del convenio modificatorio al contrato.
3. Solicitud de consentimiento al proveedor.
4. Consentimiento del proveedor para la ampliación del importe máximo.
5. Certificado de disponibilidad presupuestal.

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

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

Atentamente


Moisés O. Limón Ortega
Titular de la División

Revisó y Elaboró: SBT 


INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
COORDINACIÓN TÉCNICA DE
PLANEACIÓN Y CONTRATOS
★ 31 DIC 2021 ★
RECIBIDO
DIVISION DE CONTRATOS


ANEXOS
www.imss.gob.mx

SIN TEXTO



GOBIERNO DE
MÉXICO



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

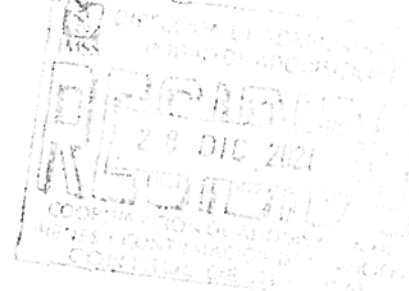


N° 09 52 76 61 5300/2021001941

Ciudad de México, a 28 de diciembre de 2021

Mtro. Aunard Agustín de la Rocha Waite

Coordinador de Adquisición de
Bienes y Contratación de Servicios
Presente



7411
c/c
c/rva
15.00

Me refiero al contrato abierto número **PIM0239**, 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 de 2021"**.

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, 91 y 92 de su Reglamento y Servicios del Sector Público, así como a la Cláusula Vigésima Primera "Modificaciones" del contrato 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 objeto de incrementar el 20% del monto máximo del citado contrato, correspondiente a \$18,400,000.00 (dieciocho millones cuatrocientos 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 28 de febrero de 2022.

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

- Copia simple del oficio No. 09 52 76 61 5300/2021001878, de fecha 17 de diciembre del año en curso, a través del cual se solicitó al Representante Legal de Infocredit, S. de R.L. de C.V., su aceptación para la celebración del convenio modificatorio.
- Copia simple del comunicado de fecha 21 de diciembre del año en curso, suscrito por el Representante Legal de 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. 0000001904-2022 por un importe de \$236,900,000.00 (doscientos treinta y seis millones novecientos mil pesos 00/100 M.N.) para cubrir las erogaciones que se generar por los servicios devengados en dicho periodo.
- Original del Formato de justificación que ampara la ampliación.

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

DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y
DESARROLLO TECNOLÓGICO
COORDINACIÓN TÉCNICA DE
BIENES Y SERVICIOS
 RECEBIDO
28 DIC 2021
 ANEXOS
 DIVISION DE SERVICIOS
INTEGRAL ES
 DIVISION DE CONTRATOS



GOBIERNO DE
MÉXICO



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

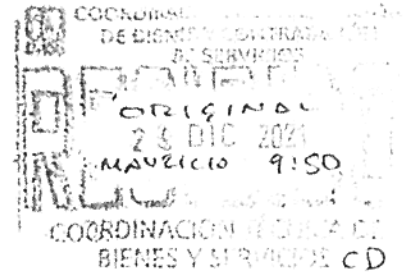


N° 09 52 76 61 5300/2021001941

Ciudad de México, a 28 de diciembre de 2021

Atentamente,

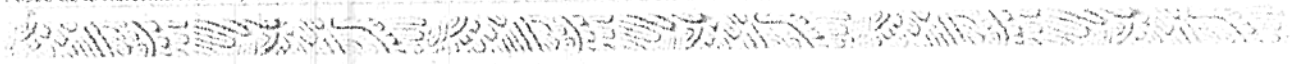
Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Coordinador de Sistemas de Infraestructura
Tecnológica Institucional adscrito a la DIDT



Anexo: el que se indica.

(*) Las copias se envían electrónicamente mediante el SICCG

- Mtra. María Gabriela Quintanar Olvera.- Titular de la Coordinación Técnica de Adquisición de bienes de Inversión y Activos.
ECO/rvm





JUSTIFICACIÓN EN LA QUE SE SUSTENTA LA CELEBRACIÓN DEL CONVENIO MODIFICATORIO No. 1 (UNO) AL CONTRATO ABIERTO No. P1M0239, FORMALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DEL "SERVICIO DE CENTROS DE CONTACTO 2021".

NOMBRE DEL PROYECTO

Servicios de Centros de Contacto de 2021.

ÁREA SOLICITANTE

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

FECHA DE ELABORACIÓN

27 de diciembre de 2021.

I.- ANTECEDENTES

Con fecha 20 de septiembre de 2021, la Coordinación Técnica de Bienes y Servicios adjudicó a **Infocredit, S. de R.L. de C.V.** mediante acta de fallo el procedimiento de Licitación Pública Electrónica Nacional número **LA-050GYR988-E16-2021**, con fundamento en lo dispuesto en los artículos 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 26 fracción I, 26 Bis fracción II, 28 fracción I y 46 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, los relativos de su Reglamento y demás disposiciones aplicables en la materia;

Con fecha 05 de octubre de 2021, se formalizó el contrato abierto número **P1M0239**, 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 \$31,724,137.93 (treinta y un millones setecientos veinticuatro mil ciento treinta y siete pesos 93/100 M.N.) más el Impuesto al Valor Agregado y por la cantidad máxima de \$79,310,344.83 (setenta y nueve millones trescientos diez mil trescientos cuarenta y cuatro pesos 83/100 M.N.) más el Impuesto al Valor Agregado, de conformidad con los precios unitarios que se indican en el Anexo 2 (dos) del contrato de referencia.

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



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. P1M0239, FORMALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DEL "SERVICIO DE CENTROS DE CONTACTO 2021".

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.





JUSTIFICACIÓN EN LA QUE SE SUSTENTA LA CELEBRACIÓN DEL CONVENIO MODIFICATORIO No. 1 (UNO) AL CONTRATO ABIERTO No. PIM0239, FORMALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DEL "SERVICIO DE CENTROS DE CONTACTO 2021".

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.

III.- RAZONES TÉCNICAS Y MOTIVACIÓN:

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

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

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

Lo anterior, toda vez que el Centro de Contacto permite dar atención a los usuarios través de medios de comunicación electrónicos, sin la necesidad de acudir a las instalaciones del Instituto, lo cual



JUSTIFICACIÓN EN LA QUE SE SUSTENTA LA CELEBRACIÓN DEL CONVENIO MODIFICATORIO No. 1 (UNO) AL CONTRATO ABIERTO No. P1M0239, FORMALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DEL "SERVICIO DE CENTROS DE CONTACTO 2021".

redunda 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 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.



JUSTIFICACIÓN EN LA QUE SE SUSTENTA LA CELEBRACIÓN DEL CONVENIO MODIFICATORIO No. 1 (UNO) AL CONTRATO ABIERTO No. P1M0239, FORMALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DEL "SERVICIO DE CENTROS DE CONTACTO 2021".

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 P1M0239.

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 **\$31,724,137.93 (TREINTA Y N MILLONES SETECIENTOS VEINTICUATRO MIL CIENTO TREINTA Y SIETE PESOS 93/100 M.N.)** más el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.) y por la cantidad máxima de **\$79,310,344.83 (SETENTA Y NUEVE MILLONES TRESCIENTOS DIEZ MIL TRESCIENTOS CUARENTA Y CUATRO PESOS 83/100 M.N.)** más 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.

[...]"

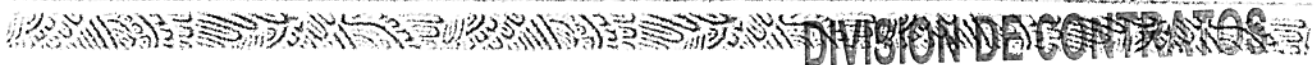
Debe decir:

"SEGUNDA.- IMPORTE DEL CONTRATO.- El importe del presente contrato es por la cantidad mínima de **\$38,068,965.52 (TREINTA Y OCHO MILLONES SESENTA Y OCHO MIL NOVECIENTOS SESENTA Y CINCO PESOS 52/100 M.N.)** más el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.) y por la cantidad máxima de **\$95,172,413.80 (NOVENTA Y CINCO MILLONES CIENTO SETENTA Y DOS MIL CUATROCIENTOS TRECE PESOS 80/100 M.N.)** más 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:

ANEXOS





JUSTIFICACIÓN EN LA QUE SE SUSTENTA LA CELEBRACIÓN DEL CONVENIO MODIFICATORIO No. 1 (UNO) AL CONTRATO ABIERTO No. P1M0239, FORMALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DEL "SERVICIO DE CENTROS DE CONTACTO 2021".

Dice:

"[...]"

PLAZO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.- La prestación del servicio será a partir del día natural siguiente a la emisión y notificación del fallo y hasta el 31 de diciembre de 2021.

"[...]"

Debe decir:

"[...]"

PLAZO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.- La prestación del servicio será a partir del día natural siguiente a la emisión y notificación del fallo y hasta el 28 de febrero de 2022.

"[...]"

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 emisión y notificación del fallo y hasta el 31 de diciembre de 2021."

Debe decir:

"QUINTA.- VIGENCIA.- "LAS PARTES" convienen que la vigencia del presente contrato será a partir del día natural siguiente a la emisión y notificación del fallo y hasta el 28 de febrero de 2022."

IV.- DICTAMEN DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL

Se cuenta con el **Dictamen de Disponibilidad Presupuestal Previo Folio 0000001904-2022** por un importe de \$236,900,000.00 (doscientos treinta y seis millones novecientos mil pesos 00/100 M.N.) para cubrir las erogaciones que se generar por los servicios devengados en dicho periodo.





JUSTIFICACIÓN EN LA QUE SE SUSTENTA LA CELEBRACIÓN DEL CONVENIO MODIFICATORIO No. 1 (UNO) AL CONTRATO ABIERTO No. P1M0239, FORMALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DEL "SERVICIO DE CENTROS DE CONTACTO 2021".

V.- FUNDAMENTO LEGAL

Con fundamento en el artículo 52 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos, 91 y 92 de su Reglamento y Servicios del Sector Público, así como a la Cláusula Vigésima Primera "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 P1M0239 con objeto de incrementar el 20% del monto máximo del citado contrato, correspondiente a \$18,400,000.00 (dieciocho millones cuatrocientos 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 28 de febrero de 2022.

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

Elaboró

Rómulo Vizcuetta Martínez
Responsable de Proyecto C

Autorizó

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



Ciudad de México, a 31 de diciembre de 2021

ATENTA NOTA

Lic. Humberto Rincón Juárez

Titular de la División de Contratos

Presente

Me refiero al oficio identificado con los números 09 52 76 61 5300/20211941, de fecha 28 de diciembre de 2021, emitido por el que suscribe en mi calidad de Administrador del Contrato número P1M0239 formalizado con la Infocredit, S. de R.L. de C.V., para la prestación del **"Servicio de Centros de Contacto 2021"**, mediante el cual se solicitó la elaboración de un Convenio Modificatorio.

Sobre el particular, me permito realizar la siguiente precisión en la justificación que soporta la formalización del Convenio Modificatorio:

Dice:

"SEGUNDA.- IMPORTE DEL CONTRATO.- El importe del presente contrato es por la cantidad mínima de **\$38,068,965.52 (TREINTA Y OCHO MILLONES SESENTA Y OCHO MIL NOVECIENTOS SESENTA Y CINCO PESOS 52/100 M.N.)** más el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.) y por la cantidad máxima de **\$95,172,413.80 (NOVENTA Y CINCO MILLONES CIENTO SETENTA Y DOS MIL CUATROCIENTOS TRECE PESOS 80/100 M.N.)** más 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 **\$38,068,965.51 (TREINTA Y OCHO MILLONES SESENTA Y OCHO MIL NOVECIENTOS SESENTA Y CINCO PESOS 51/100 M.N.)** más el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.) y por la cantidad máxima de **\$95,172,413.79 (NOVENTA Y CINCO MILLONES CIENTO SETENTA Y DOS MIL CUATROCIENTOS TRECE PESOS 79/100 M.N.)** más 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.

[...]"

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
COORDINACIÓN TÉCNICA DE
PROCEDIMIENTOS DE CONTRATOS

★ 31 DIC 2021 ★

RECIBIDO

DIVISION DE CONTRATOS



GOBIERNO DE
MÉXICO



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



Ciudad de México, a 31 de diciembre de 2021

ATENTA NOTA

Sin otro particular por el momento, aprovecho la ocasión para enviar un saludo.

Atentamente,

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

EOO/rvm

2021
SECRETARÍA DE ECONOMÍA



GOBIERNO DE
MÉXICO



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



Of. N° 09 52 76 61 5300/2021001878

Ciudad de México, a 17 de diciembre de 2021

ACUSE

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

Me refiero al contrato abierto número **PIM0239**, celebrado entre el Instituto Mexicano del Seguro Social y su Representada, para la prestación del **"Servicio de Centros de Contacto 2021"**.

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 \$18,400,000.00 (dieciocho millones cuatrocientos 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 28 de febrero de 2022.

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

Atentamente,

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación. Adscrito a la DIDT

E00/rvm*mos

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

Recibi: 20-12-21



ANEXOS

DIVISION DE CONTRATOS

SIN TEXTO



Infocredit, S. de R.L. de C.V.
 RFC: INF960111P76
 Dirección Fiscal: Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
 Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020

www.eficab.com

Ciudad de México a 21 diciembre del 2021

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

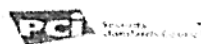
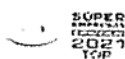
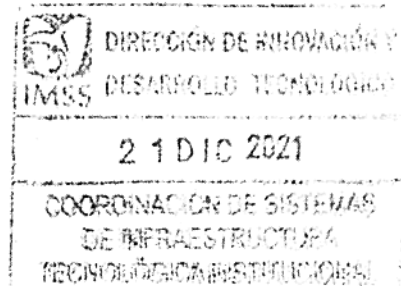
Me refiero a su oficio número 09 52 76 61 5300/2021001878 de fecha 17 de diciembre del año en curso, mediante el cual solicita se informe a esa Coordinación a su digno cargo si existe inconveniente por parte de mi representada para realizar un convenio modificatorio para incrementar el monto del contrato abierto P1M0239 del "Servicio de Centros de Contacto 2021" en un porcentaje del 20% del monto máximo del contrato y que equivale a la cantidad de \$18,400,000.00 (Dieciocho millones cuatrocientos 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 \$18,400,000.00 (Dieciocho millones cuatrocientos 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 28 de febrero de 2022 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



ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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

SIN TEXTO