



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  
P8M0015**

del servicio y su vigencia al 30 de septiembre de 2019, conservando los mismos precios y condiciones del servicio pactados en el "CONTRATO", modificando para tal efecto las Cláusulas Segunda, Cuarta y Quinta del "CONTRATO". Documentos que se agregan al **Anexo 2 (dos)** del presente instrumento jurídico.

**I.5.** Mediante oficios números 09 52 76 61 5300/2019000**445** y **0493** de fechas 19 y 28 de junio de 2019, el Titular de la Coordinación de Sistemas de Infraestructura Tecnológica Institucional, solicitó la elaboración del "CONVENIO" para modificar los montos, plazo de la prestación del servicio y vigencia de "EL CONTRATO". Documentos que se agregan al **Anexo 1 (uno)** del presente instrumento jurídico.

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

**II.1.-** El C. Alejandro Canasi Lozano manifiesta bajo protesta de decir verdad, que a la fecha de firma del presente instrumento, sus facultades no le han sido revocadas, modificadas, ni restringidas en forma alguna.

**II.2.-** Mediante escrito con referencia: EFICASIA DG/13/06/2019 de fecha 13 de junio de 2019, manifestó su anuencia para la suscripción del "CONVENIO", aceptando el incremento a los importes mínimo y máximo, así como la ampliación del plazo de la prestación del servicio y de la vigencia del "CONTRATO" al 30 de septiembre de 2019. Documento que se agrega al **Anexo 3 (tres)** del presente instrumento jurídico.

**II.3.-** Está en condiciones de continuar proporcionando a "EL INSTITUTO" los servicios en los términos pactados en el "CONTRATO", sin modificar las características técnicas de los servicios acordados.

**II.4.-** Conoce los alcances de las modificaciones objeto del "CONVENIO", por lo que manifiesta que tiene capacidad económica, técnica, jurídica y dispone de la organización y elementos suficientes para cumplir con el objeto del mismo.

**III.-** Declaran "LAS PARTES" por conducto de su Director General y su Apoderado Legal, 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.** Que reconocen los derechos y obligaciones contraídas en el "CONTRATO", por lo que se obligan a continuar cumpliéndolo en todos sus términos y en las mismas condiciones establecidas en el "CONTRATO", con excepción de lo establecido en el "CONVENIO".

**III.3.-** Están de acuerdo en celebrar el presente convenio modificatorio con fundamento en lo dispuesto en los artículos 52 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 91 de su Reglamento, por lo que se otorgan las siguientes:

DIVISIÓN DE CONTRATOS  
NIVEL CENTRAL

Página 3 de 6

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

DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS  
 COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS  
 COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS  
 La validación jurídica de este documento se efectuó en el procedimiento de justificación, procedimientos, términos y condiciones de la licitación, el procedimiento de selección de proveedores, el procedimiento de adjudicación, el procedimiento de ejecución del contrato, el procedimiento de pago, el procedimiento de modificación de los aspectos técnicos, económicos y los demás requisitos técnicos y/o administrativos del contrato.  
 Los aspectos jurídicos del presente documento fueron validados por la persona titular de la Dirección Jurídica, en cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 104 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, con base en el dictamen elaborado por la División de Asesoría Jurídica y Contratos, de la Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios, en el expediente de número 09 52 76 61 5300/2019000445 y 0493.  
 GOBIERNO DE MÉXICO  
 SECRETARÍA DE ECONOMÍA









**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  
P8M0015**

**ANEXO 1**

**“OFICIOS NÚMEROS 09 52 76 61 5300/2019000445 Y 0493 Y ACUERDOS NÚMEROS  
ACDO.AS3.HCT.190717/159.P.DIDT, ACDO.AS3.HCT.131217/332.P.DIDT  
ACDO.AS3.HCT.210519/179.P.DIDT”**

**ANEXOS  
DIVISION DE CONTRATOS**

**EL PRESENTE ANEXO CONSTA DE 16 HOJAS INCLUYENDO ESTA CARÁTULA**

MS  
SUN



Gobierno de México

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
 COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN  
 20 JUN. 2019  
 RECIBIDO  
 COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS

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

A CT PCI/PSAR

Oficio N° 09 52 76 61 5300/2019000445

Ciudad de México, a 19 de junio de 2019

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
 DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN UNIFORMES

Lic. Stephany Anjarath Carmona Barón,  
 Titular de la Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios  
 Presente

20 JUN 2019  
 RECIBIDO  
 COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

002041

Me refiero al contrato PBM0015, celebrado entre el Instituto Mexicano del Seguro Social y la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., para la prestación del "Servicio Centros de Contacto".

Sobre el particular y con el objetivo de garantizar la continuidad de la prestación del servicio permite brindar atención, a derechohabientes, patrones, sujetos obligados y usuarios en relación a prestaciones, trámites y servicios como los requeridos por el IMSS, 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, así como la Cláusula Vigésima Segunda "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 ampliar en \$33,000,000.00 (treinta y tres millones de pesos 00/100 M.N.) incluyendo el I.V.A., correspondiente al 16.17% del monto máximo de dicho contrato, así como ampliar la vigencia del servicio al 30 de septiembre de 2019, para quedar conforme a lo siguiente:

NOMBRE DE LA PARTIDA	2018	2019	TOTAL
SERVICIO DE CENTROS DE CONTACTO	\$117,000,000.00 (CIENTOS DIECISIETE MILLONES DE PESOS 00/100 MN)	\$120,000,000.00 (CIENTO VEINTE MILLONES DE PESOS 00/100 MN)	\$237,000,000.00 DOSCIENTOS TREINTA Y SIETE MILLONES DE PESOS 00/100 M.N.)

3  
M

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 5300/201800434, de fecha 12 de junio 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 modificadorio.
- Copia simple del comunicado de fecha 13 de junio 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 Previo Folio 0000237791-2019 por un importe de \$33,000,000.00 (treinta y tres millones de pesos 00/100 M.N.).

Handwritten signatures and initials

ANEXOS  
 DIVISION DE CONTRATOS



2019  
 EMILIANO ZAPATA



Oficio N° 09 52 76 61 5300/2019000445

Ciudad de México, a 19 de junio de 2019

- Copia del Acuerdo **ACDO.AS3.HCT.210519/179.P.DIDT**, mediante el cual el H. Consejo Técnico autorizó para que el plazo de contratación plurianual aprobado en el Punto Primero del Acuerdo **ACDO.AS3.HCT.190717/159.P.DIDT**, se amplíe el de 18 a 21 meses, es decir al 30 de septiembre de 2019, asimismo, ampliar el monto de los autorizado mediante los Acuerdos **ACDO.AS3.HCT.190717/159.P.DIDT** y **ACDO.AS3.HCT.131217/332.P.DIDT**, hasta por un monto máximo de \$33,000,000.00 (treinta y tres millones de pesos 00/100 M.N.) considerando el Impuesto al Valor Agregado, para ejercerlos en el tercer trimestre del ejercicio 2019.
- Copia del Acuerdo **ACDO.AS3.HCT.190717/159.P.DIDT**.
- Copia del Acuerdo **ACDO.AS3.HCT.131217/332.P.DIDT**.
- 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 Oropeza Ortiz  
Coordinador

Anexos: Los que se indican.

c.c.p.

- Lic. Juan Alonso Esquerro Soto.- Titular de la Coordinación de Servicios Administrativos.
- Lic. Erika Rocha Vega.- Titular de la Coordinación Técnica de Adquisición de Bienes de Inversión y Activos.
- Ing. Carlos Calderón Zacañas.- Titular de la Coordinación Técnica de Redes y Telecomunicaciones.
- Mtro. Héctor Martínez Valenzuela.- Titular de la División de Telecomunicaciones.
- Lic. Sergio Marcelo Aguilar Esparza.- Titular de la División de Contratación de Activos y Logística.

Las copias se envían electrónicamente mediante el SICCC

E00/rvm





**JUSTIFICACIÓN EN LA QUE SE SUSTENTA LA CELEBRACIÓN DEL CONVENIO MODIFICATORIO NO. 1 (UNO) AL CONTRATO PLURIANUAL ABIERTO NO. P8M0015, CON OBJETO DE AMPLIAR EL PRESUPUESTO MÁXIMO PARA LA CONTINUIDAD DE LA PRESTACIÓN DEL "SERVICIO DE CENTROS DE CONTACTO".**

**NOMBRE DEL PROYECTO**

Servicio de Centros de Contacto.

**ÁREA SOLICITANTE**

División de Telecomunicaciones, de la Coordinación Técnica de Redes y Telecomunicaciones dependiente de la Coordinación de Sistemas de Infraestructura Tecnológica Institucional, de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico.

**FECHA DE ELABORACIÓN**

12 de junio de 2019.

**I.- ANTECEDENTES**

**ANEXOS**  
**DIVISION DE CONTRATOS**

En sesión ordinaria de fecha 19 de julio de 2017, mediante Acuerdo **ACDO.AS3.HCT.190717/159.P.DIDT**, el H. Consejo Técnico autorizó llevar a cabo la contratación plurianual por un periodo de 18 meses (a partir del 01 de enero 2018 al 30 de junio de 2019) del Servicio de Centros de Contacto por un monto global máximo de hasta \$261,000,000.00 (DOSCIENTOS SESENTA Y UN MILLONES DE PESOS 00/100 M.N.), incluido el Impuesto al Valor Agregado, con la siguiente distribución anual: para el ejercicio fiscal 2018, se erogarán \$174,000,000.00 (CIENTO SETENTA Y CUATRO MILLONES DE PESOS 00/100 M.N.) y en el ejercicio fiscal 2019, se erogarán \$87,000,000.00 (OCHENTA Y SIETE MILLONES DE PESOS 00/100 M.N.).

En sesión ordinaria celebrada el 13 de diciembre de 2017, mediante Acuerdo **ACDO.AS3.HCT.131217/332.P.DIDT**, el H. Consejo Técnico en su Acuerdo Tercero, autorizó la reducción en \$57,000,000.00 (cincuenta y siete millones de pesos 00/100 M.N.), considerando el Impuesto al Valor Agregado, el monto para el ejercicio 2018, destinado a la Contratación plurianual de los Servicios de Centro de Contacto del IMSS, autorizada a través del Acuerdo **ACDO.AS3.HCT.190717/159.P.DIDT**, y a su vez ampliar en \$57,000,000.00 (cincuenta y siete millones de pesos 00/100 M.N.), el monto máximo de la contratación plurianual autorizada a través del Acuerdo **ACDO.AS3.HCT.280115/8.P.DIDT** para ser ejercido en los primeros 3 meses del ejercicio 2018.

Derivado de la autorización plurianual realizada por el H. Consejo Técnico, con fecha 29 de diciembre de 2017, se adjudicó al Proveedor Infocredit, S. de R.L. de C.V., mediante el acta de fallo del procedimiento de Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional Electrónica número **IA-019GYR019-E255-2017**, con fundamento en lo dispuesto en el artículo 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, así como en los artículos 25 tercero y cuarto párrafo, 26 fracción II, 26 Bis fracción II, 28 fracción I, 41 fracción VII, 45, 46 y 47 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, así como su Reglamento y demás disposiciones legales aplicables en la materia.



SALE



**JUSTIFICACIÓN EN LA QUE SE SUSTENTA LA CELEBRACIÓN DEL CONVENIO MODIFICATORIO NO. 1 (UNO) AL CONTRATO PLURIANUAL ABIERTO NO. P8M0015, CON OBJETO DE AMPLIAR EL PRESUPUESTO MÁXIMO PARA LA CONTINUIDAD DE LA PRESTACIÓN DEL "SERVICIO DE CENTROS DE CONTACTO".**

Con fecha 12 de enero de 2018, se formalizó Contrato Plurianual Abierto No. **P8M0015** para la prestación del "Servicio de Centros de Contacto" para los ejercicios 2018-2019, con un presupuesto mínimo de \$81,600,000.00 (ochenta y un millones seiscientos mil pesos 00/100 M.N.) y un monto máximo de \$204,000,000.00 (doscientos cuatro millones de pesos 00/100 M.N.), y una vigencia del 01 de enero de 2018 al 30 de junio de 2019, conforme a la siguiente calendarización:

Cuadro 1: Distribución presupuestal Contrato P8M0015  
(cifras en pesos corrientes incluye IVA)

2018	2019 (ene-jun)	TOTAL
\$117,000,000.00	\$87,000,000.00	\$204,000,000.00

En sesión ordinaria de fecha 21 de mayo de 2019, mediante Acuerdo **ACDO.AS3.HCT.210519/179.P.DIDT**, el H. Consejo Técnico autorizó para que el plazo de contratación plurianual aprobado en el Punto Primero del Acuerdo **ACDO.AS3.HCT.190717/159.P.DIDT**, se amplíe el de 18 a 21 meses, es decir al 30 de septiembre de 2019, asimismo, ampliar el monto de los autorizado mediante los Acuerdos **ACDO.AS3.HCT.190717/159.P.DIDT** y **ACDO.AS3.HCT.131217/332.P.DIDT**, hasta por un monto máximo de \$33,000,000.00 (treinta y tres millones de pesos 00/100 M.N.) considerando el impuesto al Valor Agregado, para ejercerlos en el tercer trimestre del ejercicio 2019.

**II.- ALCANCE TÉCNICO DEL CONTRATO**

El Servicio de Centros de Contacto es un componente de suma relevancia para el Instituto, debido a que integra la siguiente iteración de IMSS Digital en su línea de acción denominada "habilitación de un modelo moderno de atención", la cual contribuye a la disposición de un canal unificado de operación 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, homologando la experiencia de uso en telefonía chat, correo electrónico, aplicaciones móviles, redes sociales y a través de la página web, lo cual permite ofrecer a la población servicios, trámites y acceso a la información de forma sencilla, ordenada y oportuna, de manera electrónica no presencial.

El servicio a contratar 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 para que el proveedor proporcione el servicio solicitado.

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.

Con este Servicio de Centros de Contacto, el Instituto estará brindando continuidad a los canales de atención no presencial a los usuarios de las siguientes campañas:

M

ANEXOS



2019  
ANIL CALIBRO DEL  
EMILIANO ZAPATA

9

A

A

C

STENO



**JUSTIFICACIÓN EN LA QUE SE SUSTENTA LA CELEBRACIÓN DEL CONVENIO MODIFICATORIO NO. 1 (UNO) AL CONTRATO PLURIANUAL ABIERTO NO. P8M0015, CON OBJETO DE AMPLIAR EL PRESUPUESTO MÁXIMO PARA LA CONTINUIDAD DE LA PRESTACIÓN DEL "SERVICIO DE CENTROS DE CONTACTO".**

**Derechohabiente:** Orientación a derechohabientes, pensionados y público en general sobre trámites y servicios, así como prestaciones médicas, económicas y sociales.

**Contribuyente:** Orientación y asesoría técnica a patrones y sujetos obligados referente a los sistemas de recaudación, afiliación y cobranza. En los casos que se requiera un mayor conocimiento de los temas, la llamada se transfiere a los agentes propios (personal del Instituto), para su atención. Como parte de esta campaña, se atiende también el programa gubernamental denominado **Crezcamos juntos: Servicio de orientación a patrones y autoempleados que desean incorporarse a la formalidad con los beneficios del Régimen de Incorporación a la Seguridad Social (RISS)**, la cual se integró a las campañas Derechohabiente y Contribuyente.

**Cita Médica:** Agendar citas médicas de medicina familiar y estomatología en la unidad de medicina familiar a la que está adscrito el derechohabiente y su núcleo familiar.

**Planificatel:** Orientación al público en general sobre temas de planificación familiar, derivados del convenio de colaboración con la Consejo Nacional de Población, dependiente de la Secretaría de Gobernación, actualmente bajo la denominación del programa **¿Cómo le hago?**

**Denuncias ante el Órgano Interno de Control:** Recepción del público en general respecto a denuncias de actos de corrupción por parte del personal IMSS.

**Cobranza de la Dirección de Incorporación y Recaudación (DIR):** Gestionar cobros persuasivos además de brindar atención especializada a partir de las necesidades particulares de cada patrón a través de servicios tutelados que permitan fomentar y facilitar el cumplimiento de sus obligaciones en materia de seguridad social.

**Denuncias Fiscales:** Brindar la atención a trabajadores, sus beneficiarios o su representante legal que requieran orientación para la presentación de denuncias en contra de presuntos patrones o sujetos obligados por posibles incumplimientos a las disposiciones fiscales en materia de seguridad social.

**Sistema de Dictaminación Electrónica SIDE IMSS:** Orientación a patrones en la dictaminación electrónica de la Dirección de Incorporación y Recaudación (DIR).

**Sistema Integral de Registro de Obras de Construcción SIROC:** Asesoría a patrones dedicados a la actividad de la construcción con el fin de dar cumplimiento en forma digital a las obligaciones establecidas en la Ley del Seguro Social y sus reglamentos.

**Pensionados:** Proporcionar orientación referente al programa de comprobación de supervivencia, así como asesoría para los procesos de jubilación y pensión.

**Centros Vacacionales y Unidad de Congresos:** Información y asesoría concerniente a los servicios que proporcionan los Centros Vacacionales y la Unidad de Congresos para atender las solicitudes de los usuarios que realizan el proceso de reservación de habitaciones o espacios.

ANEXOS



2019

EMILIANO ZAPATA

DIVISION DE CONTRATOS

SAITENS



**JUSTIFICACIÓN EN LA QUE SE SUSTENTA LA CELEBRACIÓN DEL CONVENIO MODIFICATORIO NO. 1 (UNO) AL CONTRATO PLURIANUAL ABIERTO NO. P8M0015, CON OBJETO DE AMPLIAR EL PRESUPUESTO MÁXIMO PARA LA CONTINUIDAD DE LA PRESTACIÓN DEL "SERVICIO DE CENTROS DE CONTACTO".**

**Código Infarto CMN Siglo XXI y Código Infarto CMN La Raza:** En el marco de la Estrategia "A todo Corazón", proporcionar una respuesta rápida y coordinada cuando se solicite atención médica ante la sospecha de un infarto Agudo de Miocardio.

**Guarderías:** Brindar información telefónica a las madres, padres, tutores o encargados de llevar o recoger a los menores en las guarderías de las 35 delegaciones del IMSS.

**Velatorios:** Proporcionar orientación referente a los trámites a usuarios en el uso de los servicios en velatorios del IMSS.

**Bienestar Social:** Brinda información referente a las actividades culturales y deportivas ofrecidas por el IMSS.

**Modelo Preventivo de Enfermedades Crónicas:** Interacción personalizada con la población derechohabiente de acuerdo a sus riesgos y condiciones de salud registrados a través del uso de algún servicio médico del Instituto.

**Mesa de Servicios Tecnológicos:** Registro de incidencias en los servicios institucionales de tecnologías de información y comunicaciones con el fin de ser canalizados a las áreas correspondientes para su atención.

**Orientación Médica Telefónica (piloto):** Orientación médica a derechohabientes del IMSS referente a información de consultas recientes de servicios médicos institucionales.

**Trabajadoras del hogar (piloto):** Orientación e información referente a la afiliación de trabajadoras del hogar y patrones ante el IMSS.

**Campañas Emergentes:** Apoyo con canales de comunicación dirigidos a derechohabientes y usuarios en general, para la difusión de iniciativas Institucionales o programas que por situaciones fortuitas o de fuerza mayor sean necesarios. El Instituto podrá requerir de un canal de comunicación (telefonía, chat, correo electrónico, aplicaciones móviles, redes sociales, página web, SMS, mensajes automáticos de voz) que apoye en la oportuna comunicación de planes, estrategias y mensajes que el instituto diseñe para cada caso en específico.

**III.- RAZONES TÉCNICAS Y MOTIVACIÓN:**

Como parte de la experiencia de procedimientos de contratación anteriores, el periodo solicitado de 3 de meses, es el tiempo requerido por parte del nuevo proveedor de los servicios para llevar a cabo para la migración y puesta a punto de los servicios.

Para la puesta a punto de los servicios se requiere por parte del nuevo proveedor implementación de infraestructura dedicada, a fin de convertirla en un traje a la medida de las necesidades de cada una de las áreas requerentes del Instituto.

M

**ANEXOS**  
**DIVISION DE CONTRATOS**

g



3

g

c

g

**"SW TEND"**



**JUSTIFICACIÓN EN LA QUE SE SUSTENTA LA CELEBRACIÓN DEL CONVENIO MODIFICATORIO NO. 1 (UNO) AL CONTRATO PLURIANUAL ABIERTO NO. P8M0015, CON OBJETO DE AMPLIAR EL PRESUPUESTO MÁXIMO PARA LA CONTINUIDAD DE LA PRESTACIÓN DEL "SERVICIO DE CENTROS DE CONTACTO".**

El concepto puesta a punto (fine tuning) en proyectos de servicios tecnológicos significa el proceso donde un equipamiento tecnológico debe ser ajustado en cuanto a procesos, parámetros, interfaces electrónicas, interconexión con sistemas y bases de datos de terceros, afinación de especificaciones técnicas y operativas a fin de coincidir con las necesidades específicas del área requirente.

Asimismo, se debe de considerar la curva de aprendizaje y capacitación del personal del proveedor ya que resulta necesaria la capacitación específica en los temas relativos a cada campaña, por ejemplo, en la campaña de "Contribuyente y Derechohabiente", el personal de atención es capacitado en trámites y servicios institucionales y modalidades de más de 150 tópicos.

Para el resto de las campañas, la capacitación es provista por cada administrador en los temas de atención específicos, como son:

Trámites para contratación de servicios funerarios, trámites para inscripción a guarderías del IMSS, actividades recreativas y culturales que presta el Instituto, reservaciones en Centros Vacacionales y espacios en Unidades de Congreso, orientación sobre pasos a seguir para la pago de cuotas obrero-patronal y trámites de registro de obra, asesoría en materia de salud para la atención en casos de sospecha de infarto, seguimiento a consultas médicas otorgadas por el Instituto, así como capacitación para la orientación para pacientes con enfermedades crónicas.

El tema de puesta a punto es posterior a la licitación, a la adjudicación del contrato, al proceso de implementación (estimado en aproximadamente 3 meses), ya que necesita que el proveedor instale todo la infraestructura tecnológica ofertada para posteriormente poder realizar la puesta a punto (fine tuning) que permita la afinación de los parámetros en las especificaciones técnicas y operativas. Por esta razón el proceso de puesta a punto no puede realizarse antes de que el proveedor realice la implementación e instalación de sus servicios.

Por lo anterior, se requiere mantener la continuidad operativa durante el periodo de migración y puesto a punto de los servicios.

Es importante destacar que con motivo del cambio de administración, se detuvieron los procesos de contratación en tanto no se modificaba y asignaba el presupuesto 2019, motivo por lo cual, los procesos de contratación han sufrido retrasos en su implementación, lo cual ha generado la necesidad de ampliar el contrato de mérito a efecto de permitir el proceso de contratación correspondiente y su implementación para el inicio de prestación de servicios. En caso de que el Instituto no continúe con la prestación del servicio de Centros de Contacto, la institución dejaría de dar la atención u orientación a derechohabientes, asegurados, contribuyentes y público en general, acerca de los trámites y servicios institucionales con la calidad, calidez y oportunidad con que los presta actualmente para cada una de las campañas.

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

*[Handwritten signature]*

**ANEXOS**



**2019**  
FRENTE DEL CAMPESTRO PUEBLA  
EMILIANO ZAPATA

*[Handwritten marks and signatures on the right margin]*

SALE



**JUSTIFICACIÓN EN LA QUE SE SUSTENTA LA CELEBRACIÓN DEL CONVENIO MODIFICATORIO NO. 1 (UNO) AL CONTRATO PLURIANUAL ABIERTO NO. P8M0015, CON OBJETO DE AMPLIAR EL PRESUPUESTO MÁXIMO PARA LA CONTINUIDAD DE LA PRESTACIÓN DEL "SERVICIO DE CENTROS DE CONTACTO".**

- 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.

Atendiendo a lo antes expuesto, se solicita la modificación al contrato en los siguientes términos:

**CLÁUSULA SEGUNDA.- IMPORTE DEL CONTRATO**

Dice:

*"Como contraprestación por la afectiva y satisfactoria prestación de los servicios objeto del presente Contrato "EL INSTITUTO" cuenta con un presupuesto mínimo de pago por la cantidad de \$81,600,000.00 (OCHENTA Y UN MILLONES SEISCIENTOS MIL PESOS 00/100 M.N.), incluido el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.), y un presupuesto máximo susceptible de ser ejercido por la cantidad de \$204,000,000.00 (DOSCIENTOS CUATRO 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 3 (tres) del presente Contrato.*

NOMBRE DE LA PARTIDA	2018	2019
Servicio de Centros de Contacto	\$117,000,000.00 (CIENTOS DIECISIETE MILLONES DE PESOS 00/100 MN)	\$87,000,000.00 (OCHENTA Y SIETE MILLONES DE PESOS 00/100 MN)

[...]"

Debe decir:

*"Como contraprestación por la afectiva y satisfactoria prestación de los servicios objeto del presente Contrato "EL INSTITUTO" cuenta con un presupuesto mínimo de pago por la cantidad de \$94,800,000.00 (NOVENTA Y CUATRO MILLONES OCHOCIENTOS MIL PESOS 00/100 M.N.), incluido el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.), y un presupuesto máximo susceptible de ser ejercido por la cantidad de \$237,000,000.00 (DOSCIENTOS TREINTA Y SIETE 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 3 (tres) del presente Contrato.*

*[Handwritten signature]*

**ANEXOS**



*[Handwritten marks and signatures on the right margin]*

SALE



JUSTIFICACIÓN EN LA QUE SE SUSTENTA LA CELEBRACIÓN DEL CONVENIO MODIFICATORIO NO. 1 (UNO) AL CONTRATO PLURIANUAL ABIERTO NO. P8M0015, CON OBJETO DE AMPLIAR EL PRESUPUESTO MÁXIMO PARA LA CONTINUIDAD DE LA PRESTACIÓN DEL "SERVICIO DE CENTROS DE CONTACTO".

NOMBRE DE LA PARTIDA	2018	2019
Servicio de Centros de Contacto	\$117,000,000.00 (CIENTOS DIECISIETE MILLONES DE PESOS 00/100 MN)	\$120,000,000.00 (CIENTO VEINTE MILLONES DE PESOS 00/100 MN)

[...]"

**CLÁUSULA CUARTA.- PLAZO, LUGAR Y CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

Dice:

"[...]"

**PLAZO.-** La fecha de inicio del servicio será el 1º de abril de 2018 y la finalización de éste el 30 de junio de 2019

[...]"

Debe decir:

"[...]"

**PLAZO.-** La fecha de inicio del servicio será el 1º de abril de 2018 y la finalización de éste el 30 de septiembre de 2019

[...]"

**CLÁUSULA QUINTA.- VIGENCIA**

Dice:

"[...]"

**"LAS PARTES"** convienen que la vigencia del presente contrato será a partir del 1 de enero de 2018 y hasta el 30 de junio de 2019."

Debe decir:

"[...]"

**"LAS PARTES"** convienen que la vigencia del presente contrato será a partir del 1 de enero de 2018 y hasta el 30 de septiembre de 2019."

**ANEXOS**  
**DIVISION DE CONTRATOS**



2019  
EMILIANO ZAPATA

SALE



**JUSTIFICACIÓN EN LA QUE SE SUSTENTA LA CELEBRACIÓN DEL CONVENIO MODIFICATORIO NO. 1 (UNO) AL CONTRATO PLURIANUAL ABIERTO NO. P8M0015, CON OBJETO DE AMPLIAR EL PRESUPUESTO MÁXIMO PARA LA CONTINUIDAD DE LA PRESTACIÓN DEL "SERVICIO DE CENTROS DE CONTACTO".**

**IV.- DICTAMEN DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL**

Se cuenta con el Dictamen de Disponibilidad Presupuestal Previo Folio 0000237791-2019 por un importe de \$33,000,000.00 (treinta y tres millones de pesos 00/100 M.N.).

**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, 91 de su Reglamento y Servicios del Sector Público y Cláusula Vigésima segunda "Modificaciones" del Contrato P8M0015 vigente.

**VI.- CONCLUSIÓN**

Por lo anteriormente expuesto, se solicita llevar a cabo la celebración del convenio modificatorio número 1 al contrato No. P8M0015 con objeto de incrementar 16.17% el monto máximo del contrato, que corresponde a \$33,000,000.00 (treinta y tres millones de pesos 00/100 M.N.), incluido el Impuesto al Valor Agregado, así como ampliar la vigencia del servicio al 30 de septiembre de 2019.

Lo anterior con el objetivo de garantizar la continuidad de la prestación del servicio denominado "Servicio 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.

3

Elaboró

*[Handwritten signature]*

**Mtro. Héctor Martínez Valenzuela**

Titular de la División de Telecomunicaciones

Revisó

*[Handwritten signature]*

**Ing. Carlos Calderón Zacarías**

Titular de la Coordinación Técnica de Redes y Telecomunicaciones

**ANEXOS**

**DIVISION DE CONTRATOS**



ALL THE WAY



JUSTIFICACIÓN EN LA QUE SE SUSTENTA LA CELEBRACIÓN DEL CONVENIO MODIFICATORIO NO. 1 (UNO) AL CONTRATO PLURIANUAL ABIERTO NO. P8M0015, CON OBJETO DE AMPLIAR EL PRESUPUESTO MÁXIMO PARA LA CONTINUIDAD DE LA PRESTACIÓN DEL "SERVICIO DE CENTROS DE CONTACTO".

Autorizó

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz

Titular de la Coordinación de Sistemas de  
Infraestructura Tecnológica Institucional

-----  
-----  
-----  
-----

Fin del documento

e

3

ANEXOS  
DIVISION DE CONTRATOS



"SUN LEAD"



Oficio N° 09 52 76 61 5300/2019000493

Ciudad de México, a 28 de junio de 2019

Lic. Elena Rivera Araujo

Titular de la Coordinación Técnica de Planeación y Contratos

Presente

En atención a su oficio No. 09 53 84 61 1CFA/004614/2019, de fecha 28 de junio del año en curso, referente a mi similar 09 52 76 61 5300/2019000445 mediante el cual se solicitó la elaboración del convenio modificatorio al contrato plurianual abierto número P8M0015 para ampliar el monto en un 16.17% y la vigencia al 30 de septiembre de 2019.

Asimismo, manifiesta que la Coordinación de Legislación y Consulta, mediante oficio 095217614B12/1327, realizó la siguiente observación:

*"Respecto del oficio...445... se observa que el Titular de la Coordinación de Sistemas de Infraestructura Tecnológica Institucional solicitó modificar el monto... y la vigencia...del contrato primigenio y no hace alusión al plazo establecido en la cuarta que también se pretende modificar... En este sentido, mediante escrito de referencia: EFICASIA DG/13/06/2019, el proveedor manifiesta no tener inconveniente en incrementar el monto y ampliar la vigencia. Derivado de lo anterior, resulta indispensable confirmar que ambas partes están enteradas y conformes en el alcance y contenido de la modificación que se pretende realizar, respecto del plazo de la cláusula cuarta del contrato primigenio"*

Por lo anterior, solicitar informar a esa Coordinación a su cargo, si ambas partes están enteradas y conformes con el alcance y contenido de la modificación que se pretende realizar respecto al plazo de la cláusula cuarta del contrato primigenio.

Al respecto, me permito informarle que tanto esta Coordinación a mi cargo, como el proveedor Infocredit, S. de R.L. de C.V., están enteradas y conformes con el alcance y contenido de la modificación que se pretende realizar respecto al plazo de la cláusula cuarta del contrato primigenio número P8M0015, tal y como se demuestra en el oficio 09.52.76.61.5300/2019000434, mediante el cual se solicita al proveedor su anuencia para llevar a cabo la celebración del convenio modificatorio, para ampliar el monto en un 16.17% y la vigencia al 30 de septiembre de 2019, así como en el escrito de referencia EFICASIA DG/13/06/2019, en el que el proveedor manifestó su aceptación para la celebración del convenio modificatorio en los términos solicitados.

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

Atentamente,

Ing. Eduardo Oropeza Ortíz  
Coordinador

ANEXOS

UNION DE CONTRATOS





GOBIERNO DE  
**MÉXICO**



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

c.c.p.

- Ing. Carlos Calderón Zacarías.- Titular de la Coordinación Técnica de Redes y Telecomunicaciones.
- Mtro. Héctor Martínez Valenzuela.- Titular de la División de Telecomunicaciones.

Las copias se envían a través del SICCG.

E00/rvm





"2017 AÑO DEL CENTENARIO DE LA PROMULGACIÓN DE LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS"

Ciudad de México, a 19 de julio de 2017.

Oficio No. 09-9001-030000/

LIC. PEDRO VALENCIA SANTIAGO  
Titular de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico.

1614

El H. Consejo Técnico, en la sesión ordinaria celebrada el día 19 de julio del presente año, dictó el Acuerdo ACDO.AS3.HCT.190717/159.P.DIDT, en los siguientes términos:

"Este Consejo Técnico, con fundamento en lo dispuesto por los artículos 263, 264, fracciones III, XIV y XVII, y 277 F, de la Ley del Seguro Social; 5 y 57, de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales; 31, fracción XX, del Reglamento Interior del Instituto Mexicano del Seguro Social; y en términos del oficio 59 del 7 de julio de 2017, signado por el Titular de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico, así como los dictámenes de los Comités de Innovación y Desarrollo Tecnológico, y de Presupuesto, del propio Órgano de Gobierno, en reuniones celebradas los días 5 y 18 del mes y año citados, respectivamente, **Acuerda: Primero.-** Autorizar a la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico, para que lleve a cabo la contratación plurianual por un periodo de 18 meses, del Servicio de Centros de Contacto, por un monto global máximo de hasta \$261,000,000.00 (DOSCIENTOS SESENTA Y UN MILLONES DE PESOS 00/100 M.N.), incluido el Impuesto al Valor Agregado, con la siguiente distribución anual: a) para el ejercicio fiscal 2018, se erogarán \$174,000,000.00 (CIENTO SETENTA Y CUATRO MILLONES DE PESOS 00/100 M.N.); y b) en el ejercicio fiscal 2019, se erogarán \$87,000,000.00 (OCHENTA Y SIETE MILLONES DE PESOS 00/100 M.N.). **Segundo.-** Instruir a la persona Titular de la Dirección de Finanzas, para que considere, dentro del presupuesto de operación a partir del año 2018, en cada ejercicio fiscal, las cantidades referidas en el punto anterior, quedando sujeto a la disponibilidad presupuestaria del ejercicio de que se trate. Lo anterior, en cumplimiento a lo dispuesto por los artículos 24 y 25, de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público; 32 y 50, de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria; así como 277 F y 277 G, de la Ley del Seguro Social. **Tercero.-** La presente autorización se limita exclusivamente al ámbito presupuestario y no genera implicación alguna sobre los respectivos procedimientos de contratación, mismos que deberán realizarse por parte de los servidores públicos responsables, con estricto apego a lo establecido en la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y su Reglamento; las Políticas, Bases y Lineamientos en materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto Mexicano del Seguro Social; y las demás disposiciones que resulten aplicables, conforme a lo establecido en el artículo 277 G, de la Ley del Seguro Social. **Cuarto.-** Será responsabilidad de la persona Titular de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico, en coordinación con la persona Titular de la Dirección de Finanzas, cumplir con las obligaciones establecidas en el artículo 277 F, de la Ley del Seguro Social. **Quinto.-** Instruir a la persona Titular de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico para que, en el supuesto que se requiera modificar el monto de contratación y/o el desglose de los recursos para cada ejercicio fiscal establecidos en el punto Primero del presente Acuerdo, invariablemente deberá ser autorizado por este Órgano de Gobierno, previa opinión de la Dirección de Finanzas. **Sexto.-** Instruir a la persona Titular de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico para que presente a este Órgano de Gobierno

ANEXOS  
DIVISION DE CONTRATOS

14

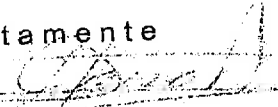


- 2 -

semestralmente, una evaluación sobre los resultados de la contratación plurianual a que se refiere el presente Acuerdo, para determinar la conveniencia de continuar o no con el mismo, así como las modificaciones que pudiera requerir esta autorización, privilegiando la continuidad y fortalecimiento del mismo, a fin de que se presente a consideración y aprobación del propio Consejo Técnico".

Lo que comunico a usted para su conocimiento y debido cumplimiento.

Atentamente

  
Lic. Juan Carlos Velasco Pérez  
Secretario General.

Con copia:

- Mtro. Mikel Andoni Arriola Peñalosa. Director General. *La copia será enviada por el Sistema Institucional de Control de Gestión de Correspondencia (SICGC).*
- Sr. José Luis Carazo Preciado. Miembro del H. Consejo Técnico y de los Comités de Innovación y Desarrollo Tecnológico, y de Presupuesto.
- Lic. Alejandro Martínez Gallardo y de Pourtales. Miembro del H. Consejo Técnico y del Comité de Innovación y Desarrollo Tecnológico.
- Lic. Raúl Rodríguez Márquez. Miembro del H. Consejo Técnico y del Comité de Presupuesto.
- Patricio Enrique Caso Prado. Titular de la Dirección de Administración. *La copia será enviada por el SICGC.*
- Lic. María Elena Reyna Ríos. Titular de la Dirección de Finanzas.
- Lic. Manuel Gerardo Mac Farland González. Titular de la Dirección Jurídica. *La copia será enviada por el SICGC.*
- Ing. Eduardo Oropeza Ortiz. Coordinador de Sistemas de Infraestructura Tecnológica Institucional. *La copia será enviada por el SICGC.*
- Mtra. Patricia Cobilt Catana. Coordinadora Técnica de Redes y Telecomunicaciones. *La copia será enviada por el SICGC.*
- Mtro. Tomas Javier Natividad Galeana. Coordinador de Órganos Superiores. *La copia será enviada por el SICGC.*

TJNG/MGE/IJA/BET/TKHP

P




"2017 AÑO DEL CENTENARIO DE LA PROMULGACIÓN DE LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS"

Ciudad de México, a 13 de diciembre de 2017.

Oficio No. 09-9001-030000/

3181

LIC. PEDRO VALENCIA SANTIAGO

Titular de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico.

El Consejo Técnico, en la sesión ordinaria celebrada el día 13 de diciembre del presente año, por el Acuerdo ACDO.AS3.HCT.131217/332.P.DIDT, en los siguientes términos:

"Este Consejo Técnico, con fundamento en lo dispuesto por los artículos 263, 264, fracciones III, XIV y XVII, 272, 277 F y 277 G, de la Ley del Seguro Social; 5 y 57, de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales, así como 31, fracción XX, del Reglamento Interior del Instituto Mexicano del Seguro Social; y en términos del oficio 212 del 29 de noviembre de 2017, signado por el Titular de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico, así como los dictámenes de los Comités de Innovación y Desarrollo Tecnológico y de Presupuesto, en reuniones celebradas los días 4 y 12 de diciembre de 2017, respectivamente, **Acuerda: Primero.-** Tomar nota de la evaluación que presenta la persona titular de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico, sobre los resultados de la contratación plurianual de los Servicios de Centros de Contacto, aprobada por este Órgano de Gobierno mediante Acuerdos ACDO.AS3.HCT.280115/8.P.DIDT y ACDO.AS3.HCT.220217/33.P.DIDT, dictados en sesión ordinarias del 28 de enero de 2015 y 22 de febrero de 2017, respectivamente. **Segundo.-** Autorizar que la persona titular de la Dirección enunciada, lleve a cabo las gestiones administrativas correspondientes para que el plazo de contratación plurianual aprobado en el punto Primero del referido Acuerdo ACDO.AS3.HCT.280115/8.P.DIDT, se amplíe en 3 meses de tal manera que concluirá en el ejercicio 2018. **Tercero.-** Autorizar que la persona titular de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico, lleve a cabo las gestiones administrativas correspondientes para reducir en \$57,000,000.00 (CINCUENTA Y SIETE MILLONES DE PESOS 00/100 M.N.), considerando el Impuesto al Valor Agregado, el monto para el ejercicio 2018, destinado a la contratación plurianual de los Servicios Centro de Contacto del IMSS, autorizada a través del Acuerdo ACDO.AS3.HCT.190717/159.P.DIDT, aprobado por este Órgano de Gobierno en sesión del 19 de julio de 2017; y, a su vez, ampliar en \$57,000,000.00 (CINCUENTA Y SIETE MILLONES DE PESOS 00/100 M.N.), considerando el Impuesto al Valor Agregado, el monto máximo de la contratación plurianual autorizada a través del referido Acuerdo ACDO.AS3.HCT.280115/8.P.DIDT, para ser ejercido en los primeros 3 meses del ejercicio 2018, conforme a lo establecido en el punto Segundo del presente Acuerdo. **Cuarto.-** Instruir a la persona titular de la Dirección de Finanzas, para que se realicen las adecuaciones presupuestarias a que haya lugar, con motivo de la modificación descrita en el punto Tercero del presente Acuerdo. **Quinto.-** La autorización a que se refiere el punto anterior, quedará sujeta a la disponibilidad presupuestaria correspondiente, en cumplimiento a lo dispuesto por los artículos 277 F y 277 G, de la Ley del Seguro Social; 24 y 25, de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público; así como 32, de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria. **Sexto.-** La presente autorización se limita exclusivamente al ámbito presupuestario y no genera implicación alguna sobre los respectivos procedimientos de contratación, mismos que deberán realizarse por parte de los servidores públicos responsables, con estricto apego a lo establecido en la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y su Reglamento; las Políticas, Bases y Lineamientos en materia de Adquisiciones, Arrendamientos y

ANEXOS  
DIVISION DE CONTRATOS

DIRECCION DE INNOVACION Y DESARROLLO TECNOLÓGICO	14 DIC 2017	SECRETARIA PARTICULAR
--	-------------	-----------------------

Diego

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

3

*[Handwritten mark]*

P

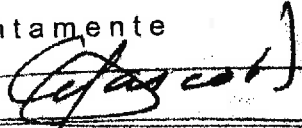


- 2 -

Servicios del Instituto Mexicano del Seguro Social; y las demás disposiciones que resulten aplicables, conforme lo establecido en el artículo 277 G, de la Ley del Seguro Social. **Séptimo.**- Salvo las modificaciones a que se refiere el presente Acuerdo continuarán vigentes las disposiciones contenidas en los Acuerdos ACDO.AS3.HCT.280115/8P.DIDT y ACDO.AS3.HCT.190717/159.P.DIDT, aprobados por este Órgano de Gobierno en sesiones del 28 de enero de 2015 y 19 de julio de 2017, respectivamente".

Lo que comunico a usted para su conocimiento y debido cumplimiento.

Atentamente



Lic. Juan Carlos Velasco Pérez  
Secretario General.

Con copia:

- Lic. Tuffic Miguel Ortega. Director General. *La copia será enviada por el Sistema Institucional de Control de Gestión de Correspondencia (SICGC).*
- Sr. José Luis Carazo Preciado. Miembro del H. Consejo Técnico y de los Comités de Innovación y Desarrollo Tecnológico y de Presupuesto.
- Lic. Alejandro Martínez Gallardo y de Pourtales. Miembro del H. Consejo Técnico y del Comité de Innovación y Desarrollo Tecnológico.
- Lic. Raúl Rodríguez Márquez. Miembro del H. Consejo Técnico y del Comité de Presupuesto.
- Lic. Norma Gabriela López Castañeda. Titular de la Dirección de Administración.
- Lic. María Elena Reyna Ríos. Titular de la Dirección de Finanzas.
- Mtro. Ulises Moreno Munguía. Titular de la Dirección Jurídica. *La copia será enviada por el SICGC.*
- Mtro. Tomás Javier Natividad Galeana. Coordinador de Órganos Superiores. *La copia será enviada por el SICGC.*

TJNG/IJA/BET/mcsm

CP

74

9



Of N° 09/9001/030000/

1353

Ciudad de México, a 21 de mayo de 2019.

**Maribel Ángeles Moreno**

Titular de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico.

El H. Consejo Técnico, en la sesión ordinaria celebrada el día 21 de mayo del presente año, dictó el Acuerdo ACDO.AS3.HCT.210519/179.P.DIDT, en los siguientes términos:

"Este Consejo Técnico, con fundamento en lo dispuesto por los artículos 251, fracciones IV, V y XXXVII, 263, 264, fracciones III, XIV y XVII, y 277 F, de la Ley del Seguro Social; 5 y 57, de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales; 31, fracción XX, del Reglamento Interior del Instituto Mexicano del Seguro Social; y en términos del oficio 175 de fecha 7 de mayo de 2019, signado por la persona Titular de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico, así como en los dictámenes de los Comités de Innovación y Desarrollo Tecnológico, y de Presupuesto del propio Órgano de Gobierno, emitidos en reuniones celebradas los días 13 y 17 del mes y año citados, respectivamente, **Acuerda: Primero.-** Autorizar a la persona Titular de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico, para que lleve a cabo las gestiones administrativas correspondientes para que el plazo de contratación plurianual aprobado en el punto Primero del Acuerdo ACDO.AS3.HCT.190717/159.P.DIDT, se amplíe de 18 a 21 meses, es decir, al 30 de septiembre de 2019. **Segundo.-** Autorizar a la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico la ampliación del monto autorizado mediante los Acuerdos ACDO.AS3.HCT.190717/159.P.DIDT y ACDO.AS3.HCT.131217/332.P.DIDT, hasta por un monto máximo de \$33'000,000.00 (TREINTA Y TRES MILLONES DE PESOS 00/100 M.N.) considerando el Impuesto al Valor Agregado, para ejercerlos en el tercer trimestre del ejercicio 2019. **Tercero.-** Instruir a la persona Titular de la Dirección de Finanzas, para que se realicen las adecuaciones presupuestarias a que haya lugar, con motivo de la modificación descrita en el punto Segundo del presente Acuerdo. **Cuarto.-** La autorización a que se refieren los puntos Primero y Segundo de este Acuerdo, quedará sujeta a la disponibilidad presupuestaria del presente ejercicio, en cumplimiento a lo dispuesto por los artículos 24 y 25, de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público; 32, de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria; así como 277 F y 277 G, de la Ley del Seguro Social. **Quinto.-** Salvo las modificaciones a que se refiere el presente Acuerdo, continuarán vigentes

ANEXOS

DIVISION DE CONTRATOS

...2.



2019



- 2 -

las disposiciones contenidas en los Acuerdos ACDO.AS3.HCT.190717/159.P.DIDT y ACDO.AS3.HCT.131217/332.P.DIDT, dictados por este Órgano de Gobierno en sesiones ordinarias del 19 de julio y 13 de diciembre de 2017, respectivamente".

Lo que comunico a usted para su conocimiento y debido cumplimiento.

Atentamente,

**C. Christian Eduardo Carvera Mondragón**  
Secretario del H. Consejo Técnico.

Con copia:

- Lic. Germán Martínez Cázares. Director General. *La copia será enviada por el Sistema Institucional de Control de Gestión de Correspondencia (SICGC).*
- Sr. José Luis Carazo Preciado. Integrante del H. Consejo Técnico y de los Comités de Innovación y Desarrollo Tecnológico, y de Presupuesto.
- Salomón Presburger Slovík. Integrante del H. Consejo Técnico y del Comité de Innovación y Desarrollo Tecnológico.
- Francisco Alberto Cervantes Díaz. Integrante del H. Consejo Técnico y del Comité de Presupuesto.
- Mtra. Dimpna Gisela Morales González. Titular de la Dirección de Finanzas.
- Lic. Gustavo Cárdenas Soriano. Encargado del Despacho de la Dirección Jurídica. *La copia será enviada por el SICGC.*
- Ing. Eduardo Oropeza Ortiz. Coordinador de Sistemas de Infraestructura Tecnológica Institucional. *La copia será enviada por el SICGC.*
- Lic. Alfonso Alcocer Díaz. Coordinador de Órganos Superiores. *La copia será enviada por el SICGC.*

AAD/BET/MAZG/mcsm/tkhp

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

FOLIO: 0000237791-2019

Dictamen de Inversion

Dictamen de Gasto

Dependencia Solicitante: 09 Distrito Federal Nivel Central  
 099001 Oficinas Centrales  
 580000 Coord de Servici Administra

Concepto: OFICIO NO. 734 RECIBIDO EL 30/05/2019 "SERVICIO DE CENTROS DE CONTACTO"

Fecha Elaboración: 30/05/2019

Total Comprometido (en pesos): \$ 33,000,000.00  
 Cuenta: 42061506 SERV. INT. TEC DE INFO. Y COM. Unidad de Información: 099001 Centro de Costos: 50000

COMPROMETIDO MENSUAL (en miles de pesos)											
ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	11,000.0	11,000.0	11,000.0	0.0
DISPONIBLE (en miles de pesos)											
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1,266.5	26,578.8	1,266.5	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

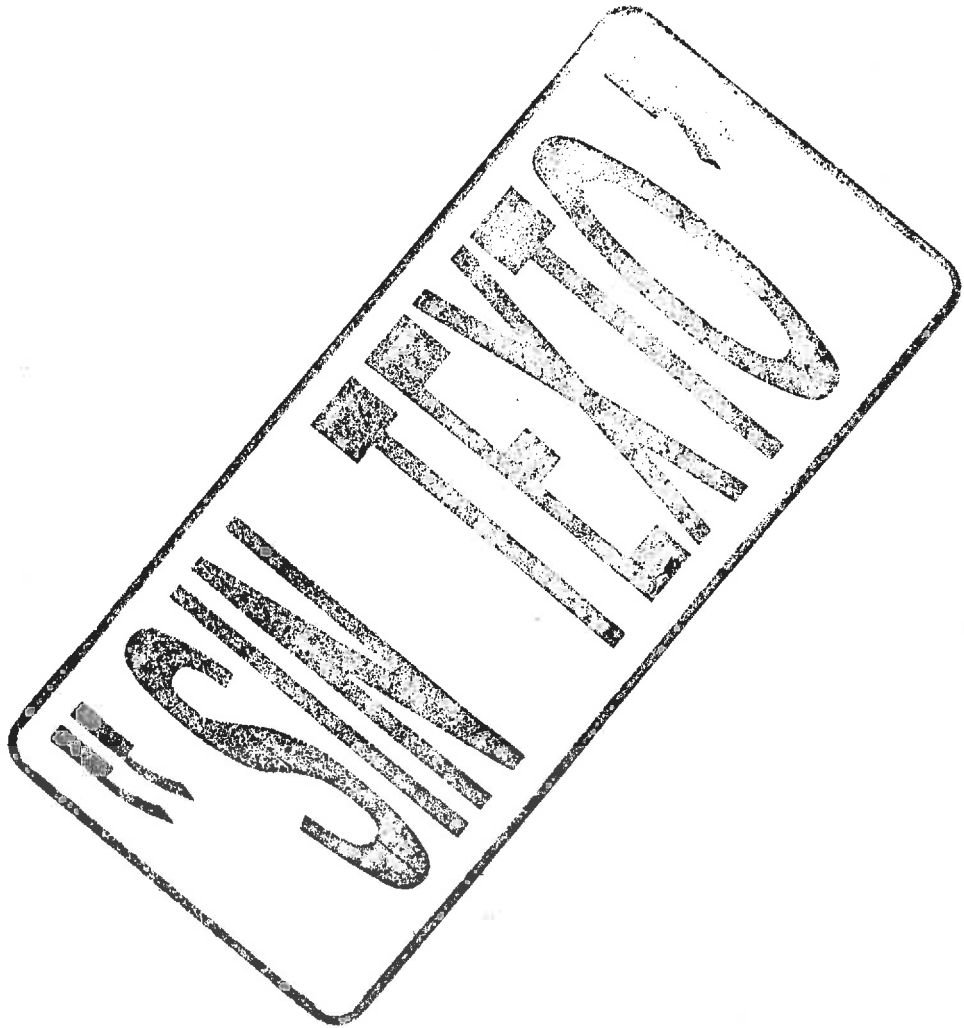
CONTRATO No. \_\_\_\_\_

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

**ANEXOS**  
**DIVISION DE CONTRATOS**



Clave: 6170-009-001





**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  
P8M0015**

**ANEXO 2**

**"OFICIO NÚMERO 09 52 76 61 5300/2019000434"**

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

EL PRESENTE ANEXO CONSTA DE 02 HOJAS INCLUYENDO ESTA CARÁTULA

DIVISIÓN DE CONTRATOS  
NIVEL CENTRAL

SALE LEAD



Oficio N° 09 52 76 61 5300/2019000434

Ciudad de México, a 12 de junio de 2019

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

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

Me refiero al Contrato PBM0015, celebrado entre el Instituto y su Representada, para la prestación de los "Servicio de Centros de Contacto".

Sobre el particular y con el objetivo de garantizar la continuidad de la prestación del servicio permite brindar atención, a derechohabientes, patronos, sujetos obligados y usuarios en relación a prestaciones, trámites y servicios como los requeridos por el IMSS, 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, así como la Cláusula Vigésima Segunda "Modificaciones" del Contrato que nos ocupa, 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, con objeto de incrementar 16.17% del monto máximo del instrumento jurídico de referencia, correspondiente a \$33,000,000.00 (treinta y tres millones de pesos 00/100 M.N.), así como ampliar la vigencia del servicio al 30 de septiembre de 2019, para quedar conforme a lo siguiente:

NOMBRE DE LA PARTIDA	2018	2019	TOTAL
SERVICIO DE CENTROS DE CONTACTO	\$117,000,000.00 (CIENTOS DIECISIETE MILLONES DE PESOS 00/100 MN)	\$120,000,000.00 (CIENTO VEINTE MILLONES DE PESOS 00/100 MN)	\$237,000,000.00 DOSCIENTOS TREINTA Y SIETE MILLONES DE PESOS 00/100 M.N.)

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

Atentamente,

Ing. Eduardo Oropeza Ortíz  
Coordinador

**ANEXOS**  
**DIVISION DE CONTRATOS**

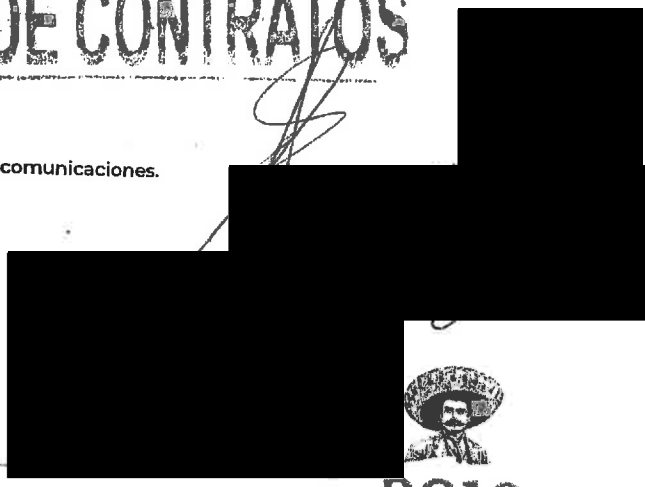
9

c.c.p.

- Ing. Carlos Calderón Zacarías.- Titular de la Coordinación Técnica de Redes y Telecomunicaciones.
- Mtro. Héctor Martínez Valenzuela.- Titular de la División de Telecomunicaciones.

Las copias se envían a través del SICCC.  
E00/rvm

74



2019  
EMILIANO ZAPATA

SALE



**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  
P8M0015**

**ANEXO 3**

**"ESCRITO CON REFERENCIA: EFICASIA DG/13/06/2019"**

**ANEXOS**  
**DIVISION DE CONTRATOS**

EL PRESENTE ANEXO CONSTA DE **02** HOJAS INCLUYENDO ESTA CARÁTULA

  
DIVISION DE CONTRATOS  
NIVEL CENTRAL

SW LEAD

Ciudad de México a 13 de junio de 2019

REFERENCIA: EFICASIA DG/13/06/2019

ASUNTO: Ampliación de Contrato P58M0015

**ING. EDUARDO OROPEZA ORTÍZ**  
Coordinador de Sistemas de Infraestructura  
Tecnológica Institucional  
IMSS  
Presente

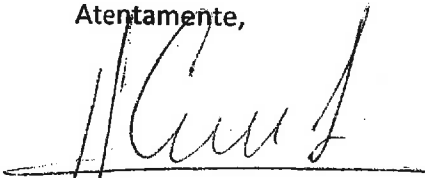
**ANEXOS**  
**DIVISION DE CONTRATOS**

En relación a su oficio número 09 52 76 61 5300/2019000434 de fecha 12 de junio del 2019, mediante el cual solicita se informe a esa Coordinación a su digno cargo si existe inconveniente por parte de mi representada para incrementar el monto del contrato de los **"Servicios de Centros de Contacto"** en un porcentaje del 16.17% del monto máximo del contrato P8M0015 y que equivale a la cantidad de \$ 33,000,000.00 (treinta y tres millones de pesos 00/100) conservando los mismos precios y condiciones del servicio pactados originalmente, así como ampliar la vigencia del servicio al 30 de septiembre del 2019.

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 16.17% equivalente a un monto de **\$33,000,000.00 (treinta y tres millones de pesos 00/100)** manteniendo las mismas condiciones económicas establecidas en el contrato de referencia, así como ampliar la vigencia del servicio al 30 de septiembre del 2019, 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 Segunda del propio contrato P8M0015.

Sin más por el momento quedo de usted.

Atentamente,



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

C.C.P.

C. Ing. Carlos Calderón: Titular de la Coordinación Técnica de Redes y Telecomunicaciones.  
Mtro. Héctor Martínez Valenzuela. Titular de la División de Telecomunicaciones.  
Martín Barragán C. Director Comercial en EFICASIA.



3



SALE