

## HOJA DE IDENTIFICACIÓN Y AUTORIZACIÓN

### NOMBRE DEL DOCUMENTO

Justificación de los criterios en que se fundamenta la excepción a la licitación para la contratación del “**Servicio de Centros de Contacto**” para el periodo que va del día siguiente de la notificación de adjudicación y hasta el 31 de diciembre de 2020.

### SÍNTESIS DEL DOCUMENTO

El presente documento se elabora con fundamento en el artículo 40 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, de conformidad con los requisitos de información que se establecen en el artículo 71 de su Reglamento.

**Elaboró y Revisó**



**Lic. Fernando González Velázquez**  
Coordinador Técnico de Redes y  
Telecomunicaciones

**Aprobó**



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

### FUNDAMENTO LEGAL

La petición se fundamenta en los Artículos 134 Constitucional; 25, 26 fracción III, 41 fracción II, y 47 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, así como 71 de su Reglamento.

## JUSTIFICACIÓN

### “Servicio de Centros de Contacto”

#### I. Descripción del servicio objeto del procedimiento de contratación y especificaciones técnicas de los mismos.

##### I.1. Descripción del Servicio.

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.

Es importante señalar, que el servicio a contratar permitirá dar continuidad a los servicios del Centro de Contacto, que de manera general incluye el suministro de la infraestructura de atención a derechohabientes, contribuyentes y público en general, así como la instalación, configuración de la solución, el soporte técnico y toda la infraestructura de hardware y software necesaria 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.

Asimismo, la contratación del “Servicio de Centros de Contacto”, se trata de un servicio administrado en donde el Instituto no tendría que contratar de manera adicional los servicios de mantenimiento, soporte y operación de la infraestructura involucrada para la prestación de éste, por lo que resulta una alternativa viable técnicamente, operativamente y económicamente.

El Servicio de Centros de Contacto incluye:

**Habilitación de Infraestructura Tecnológica**, incluyendo 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**, permitirá 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 serán accesibles mediante claves de acceso personalizadas para su utilización a través de esquemas de seguridad.

**Agentes humanos e infraestructura para atención de servicios**, considerando que los agentes humanos y la infraestructura serán provistos por el proveedor para la atención de los servicios al usuario.

**Infraestructura provista por el proveedor para ser operada por personal institucional como puestos de servicio**, considerando que la infraestructura será provista por el proveedor y operada por personal provisto por el Instituto adscrito a cada área requirente según corresponda en cada campaña, para la atención de los servicios al usuario.

**Conectividad**, que incluye los enlaces de comunicaciones entre las instalaciones del proveedor y del Instituto para transferir las interacciones (telefonía, chat, correo electrónico, redes sociales, así como SMS, mensajes automáticos de voz y aquellos servicios de interacciones electrónicas).

Así como todos los demás recursos humanos, tecnológicos, financieros, materiales que se requieran para la prestación del servicio.

Lo anterior, con apego a las especificaciones descritas en el documento de Anexo Técnico y Apéndices (**Anexo 01**) y Términos y Condiciones (**Anexo 02**) para la prestación del Servicio de Centros de Contacto que se utilizarán en el procedimiento de contratación correspondiente, en los cuales se describen las principales características y los niveles de servicio requeridos.

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:

**a) Campañas en operación a principios de 2020:**



1. **Derechohabiente:** Orientación a derechohabientes, pensionados y público en general sobre trámites y servicios, así como prestaciones médicas, económicas y sociales.
2. **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.
3. **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.
4. **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?
5. **Denuncias ante el Órgano Interno de Control:** Recepción del público en general respecto a denuncias de actos de corrupción por parte del personal IMSS.
6. **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.
7. **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.
8. **Sistema de Dictaminación Electrónica SIDE IMSS:** Orientación a patrones en la dictaminación electrónica de la Dirección de Incorporación y Recaudación (DIR).
9. **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.
10. **Pensionados:** Proporcionar orientación referente al programa de comprobación de supervivencia, así como asesoría para los procesos de jubilación y pensión.
11. **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.

12. **Código Infarto CMN Siglo XXI:** 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, en el Centro Médico Nacional Siglo XXI.
  13. **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, en el Centro Médico Nacional La Raza.
  14. **Velatorios:** Proporcionar orientación referente a los trámites a usuarios en el uso de los servicios en velatorios del IMSS.
  15. **Bienestar Social:** Brinda información referente a las actividades culturales y deportivas ofrecidas por el IMSS.
  16. **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.
  17. **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.
- b) Campañas en prueba piloto (periodo de prueba para conocer la respuesta de los Derechohabientes respecto a estos servicios, con funcionalidad básica limitada para su futura implementación integral):**
18. **Orientación Médica Telefónica (piloto):** Orientación médica a derechohabientes del IMSS referente a información de consultas recientes de servicios médicos institucionales.
  19. **Trabajadoras del hogar (piloto):** Orientación e información referente a la afiliación de trabajadoras del hogar y patrones ante el IMSS.
- c) Campañas en operación a principios de 2020:**
20. **OMT Orientación Médica Telefónica / COVID-19 (124,096 llamadas telefónicas de atención médica COVID-19, así como 207,297 llamadas telefónicas Informativas):** Orientación médica telefónica proporcionada por médicos para casos de TRIAGE verde y amarillo, previniendo la asistencia de pacientes recurrentes a consultorios, disminuyendo la afluencia de personas en sitios de alto riesgo de contagio del SARS-COV 2/ COVID-19.
  21. **OMT Orientación Médica Telefónica Hospitales Privados (llamadas recibidas 128,804, llamadas realizadas 18,763):** Orientación médica telefónica para coordinar la derivación a Hospitales Privados de embarazadas y derechohabientes con cirugías urgentes a través de los convenios realizados por FUNSALUD.
  22. **Coordinación del programa Apoyo Solidario (84,416 llamadas telefónicas de atención desde abril 2020 a la fecha):** Orientación telefónica sobre la

solicitud de créditos del gobierno federal a patrones, trabajadores independientes y asesoría en caso de no tener el depósito acreditado en su cuenta.

23. **Incapacidad por maternidad (6,144 llamadas telefónicas de atenciones en dos meses):** Orientación telefónica para que las derechohabientes obtengan la licencia médica en línea por maternidad, evitando la presencia física en unidades médicas y su consecuente riesgo de contagio COVID-19.
24. **Nueva normalidad (65,625 llamadas telefónicas de atención, de mayo 2020 a la fecha):** Asesoría telefónica para los trámites desde el portal Institucional para la solicitud de inicio de autoevaluación para la reanudación de labores dentro de los lineamientos, disposiciones y protocolos para la reanudación de actividades. A la fecha se ha autorizado la reanudación de labores de más de 130,000 empresas a nivel nacional.
25. **Entrega de Medicamentos (llamadas recibidas 55,893 / llamadas realizadas 1,152,794):** Programamos el envío de medicamentos a derechohabientes a través de llamadas telefónicas de salida que tienen recetas resurtibles por padecer enfermedades crónicas que están dentro de la población de riesgo, agendando entrega o para reprogramar en caso de que el derechohabiente realice llamadas de entrada.
26. **OMT Salud Mental (5,463 atenciones de junio a la fecha):** Orientación Médica Telefónica respecto al impacto de la contingencia por la Pandemia de COVID-19 en la salud mental de la población derechohabiente y de los trabajadores del Instituto, así como de los pacientes que ya se encuentran en tratamiento.  
  
Consiste en brindar información y orientación en salud mental a la población derechohabiente y trabajadora IMSS, así como a familiares y gente con la que conviven, a través de la línea de Orientación Médica Telefónica para atender dudas sobre el virus COVID-19 (Línea IMSS COVID-19).
27. **CEVOED.-** Centro Virtual de Operaciones en Emergencias y Desastres: Mesa de ayuda telefónica para la realización de llamadas con seguimientos o denuncias para el Centro Virtual de Operación en caso de Desastres en coordinación con otros organismos de Gobiernos Federal, Estatal y Municipal y Control de cifras COVID en los diferentes hospitales por delegación estatal.

#### I.4. Antecedentes y proceso de planeación.

En el año 2006, el IMSS con el propósito de satisfacer las necesidades en materia de seguridad social de la población en donde su alcance abarca sectores público, social y privado, consolidó el proyecto de Servicio de Centros de Contacto, cuyo espíritu fue el de crear un punto único de contacto, en donde se pudiera brindar

atención, a derechohabientes, patrones, sujetos obligados y usuarios en relación a prestaciones, trámites y servicios del IMSS, permitiendo al propio Instituto gestionar campañas para acercar los servicios de la Institución al ciudadano y ser capaz de incorporarse a la nueva iniciativa de transformación Digital. Cabe señalar que el servicio de Centro de Contacto ha venido evolucionando hasta el presente.

Asimismo, el servicio se encuentra en apego al Programa IMSS Bienestar para toda la Vida 2018-2024, el cual establece que el Instituto continúe realizando diversas acciones tendientes a mejorar la calidad de los servicios que ofrece y asegurar el acceso efectivo de la población derechohabiente a los beneficios de la seguridad social.

Su Objetivo 3 del citado Programa tiene como propósito: Mejorar los procesos de vinculación entre el Instituto y la población derechohabiente para facilitar el intercambio de información y seguimiento a los derechos de la seguridad social, este objetivo busca mejorar la proximidad del IMSS con los derechohabientes en estricto apego a los derechos humanos, a través de mecanismos de orientación médica telefónica, telemedicina y atención domiciliaria; asimismo, reducir las cargas administrativas asociadas a los trámites de los derechohabientes, a través de la digitalización de los servicios, impactar en la calidad de los buenos servicios de salud, en la innovación y transformación de la gestión gubernamental y en la generación de habilidades digitales en la población. El impulso se efectuará mediante el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones, lo cual mejorará el desarrollo de la modernización del gobierno y la mejora de los servicios y bienes públicos. Lo anterior supone contar con habilitadores digitales como la conectividad, asequibilidad, e interoperabilidad, entre otros.

Alineado al Programa IMSS Bienestar para toda la Vida 2018-2024, para su consecución, el IMSS continuará con la digitalización de trámites y servicios, orientando los esfuerzos a la estrategia denominada Transformación Digital IMSS, la cual busca que el IMSS sea una institución más cercana a la ciudadanía, principalmente a sus derechohabientes permitiendo reducir la complejidad de los trámites y servicios del Instituto gracias a sus múltiples canales de atención.

El IMSS ha hecho uso de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC) para privilegiar la satisfacción de las necesidades de la sociedad, de los derechohabientes y de los patrones en apego a la visión de la Dirección General.

### **Contrataciones previas**

El Instituto formalizó el Contrato Plurianual Abierto P8M0015 y su Convenio Modificatorio No. 1 (uno) celebrados para la prestación de los Servicios de Centros de Contacto, el cual concluyó su vigencia el 30 de septiembre de 2019.

Con fecha 31 de octubre de 2019, el Instituto celebró Contrato Abierto número P9M0303, para dar continuidad al servicio de Centros de Contacto, con una vigencia del 01 de octubre al 31 de diciembre de 2019.

El 08 de enero de 2020, el Instituto formalizó el Contrato Abierto número POM0011, celebrado para la prestación de los Servicios de Centros de Contacto, con una vigencia del 01 de enero al 30 de junio del año en curso.

El 30 de junio de 2020, se formalizó el Convenio Modificatorio No. 1 al Contrato Abierto número POM0011, con objeto de incrementar el 20% del monto máximo, así como extender la vigencia y el plazo para la prestación del servicio al 31 de julio del año en curso.

Con fecha 14 de agosto de 2020, el Instituto formalizó el Contrato Abierto número POM0725, para dar continuidad al servicio de Centros de Contacto, con una vigencia y plazo para la prestación del servicio del 01 de agosto al 31 de diciembre de 2020.

### Situación Actual

El 24 de marzo de 2020, la Secretaría de Salud publicó en el Diario Oficial de la Federación, el Acuerdo por el que se establecen las medidas preventivas que se deberán implementar para la mitigación y control de los riesgos para la salud que implica la enfermedad por el virus SARS-COV2 (COVID-19).

Derivado de la emergencia de salud pública de importancia internacional, se incrementó la demanda de los servicios en general y particularmente de aquellos vinculados al uso de Tecnologías de la Información y la Comunicación, esto ha ocasionado que los recursos programados para ejercerse en un determinado periodo de tiempo, se han agotado antes de lo previsto, por lo que se hace necesario inyectar recursos para realizar nuevas contrataciones, de conformidad con el Acuerdo número ACDO.AS2.HCT.250320/98.P.DA., emitido por el H. Consejo Técnico, con fecha 25 de marzo de 2020, en el que acordó:

*“Primero.- Aprobar los Lineamientos Generales del IMSS para la aplicación de las medidas en materia de adquisiciones y arrendamiento de bienes y contratación de servicios urgentes, nivel central, con motivo de la emergencia*

.....

*LINEAMIENTOS GENERALES DEL IMSS PARA LA APLICACIÓN DE LAS MEDIDAS EN MATERIA DE ADQUISICIONES Y ARRENDAMIENTO DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS URGENTES, NIVEL CENTRAL, CON MOTIVO DE LA EMERGENCIA*

*Objetivo*

*Establecer las directrices que deberán observar las áreas requirentes, técnicas y contratantes en Órganos Normativos del Instituto a efecto de implementar las medidas en materia de adquisición y arrendamiento de bienes y contratación de servicios urgentes, nivel central, con motivo de la emergencia nacional, mediante el procedimiento de adjudicación directa al amparo de lo dispuesto por el artículo 41, fracciones II y V de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector público.*

..."

El 31 de marzo de 2020, la Secretaría de Salud publicó en el Diario Oficial de la Federación el Acuerdo por el que se establecen acciones extraordinarias para atender la emergencia sanitaria generada por el virus sars-cov2, el cual considera:

..."

*Que dentro de las acciones extraordinarias señaladas se contempló la necesidad de que, además de las señaladas expresamente en el citado Decreto, la Secretaría de Salud, implemente las demás que se estime necesarias;*

..."

*Que no obstante que el Gobierno de México ha implementado una serie de acciones dirigidas a mitigar y controlar la enfermedad por el virus SARS-CoV2 (COVID-19), resulta necesario dictar medidas extraordinarias para atender la emergencia sanitaria por causa de fuerza mayor generada por el mencionado virus, he tenido a bien expedir el siguiente **ACUERDO***

**ARTÍCULO PRIMERO.-** *Se establece como acción extraordinaria, para atender la emergencia sanitaria generada por el virus SARS-CoV2, que los sectores público, social y privado deberán implementar las siguientes medidas:*

- I. Se ordena la suspensión inmediata, del 30 de marzo al 30 de abril de 2020, de las actividades no esenciales, con la finalidad de mitigar la dispersión y transmisión del virus SARS-CoV2 en la comunidad, para disminuir la carga de enfermedad, sus complicaciones y la muerte por COVID-19 en la población residente en el territorio nacional;*
- II. Solamente podrán continuar en funcionamiento las siguientes actividades, consideradas esenciales:*
  - a) Las que son directamente necesarias para atender la emergencia sanitaria, como son las actividades laborales de la rama médica, paramédica, administrativa y de apoyo en todo el Sistema Nacional de Salud. También los que participan en su abasto, servicios y proveeduría, entre las que destacan el sector farmacéutico, tanto en su producción como en su distribución*



*(farmacias); la manufactura de insumos, equipamiento médico y tecnologías para la atención de la salud; los involucrados en la disposición adecuada de los residuos peligrosos biológicos-infecciosos (RPBI), así como la limpieza y sanitización de las unidades médicas en los diferentes niveles de atención;”*

El Instituto desarrollo una estrategia integral de atención, tratamiento, mitigación y control que ha permitido atenuar la propagación y efectos de dicha enfermedad en la población mexicana, garantizando que la organización de los servicios se ha ejecutado bajo los principios de oportunidad, calidad y eficiencia de los recursos humanos, materiales y financieros en beneficio de la población y con ello se incida en la prevención y control de la pandemia.

Para el caso del Servicio de Centros de Contacto, se habilitaron campañas emergentes para la orientación sobre servicios de salud, medidas de prevención y acciones que han permitido a los patrones, derechohabientes y público en general, facilitar el acceso a los servicios que otorga el IMSS.

Considerando los incrementos en el consumo de los servicios, con fecha 22 de octubre de 2020, se solicitó llevar a cabo un convenio Modificatorio al Contrato POM0725, con objeto de ampliar el 20% del importe máximo, manteniendo la vigencia del contrato y el plazo para la prestación del servicio al 31 de diciembre de 2020.

Derivado de la situación generada por la contingencia sanitaria presentada durante el año en curso, se han tenido que devengar más recursos de los proyectados, razón por la cual es indispensable contar en paralelo con un contrato que garantice la continuidad del servicio, una vez que se hayan agotado los recursos del contrato POM0725 y su CM1, aclarando que no se devengarán servicios de forma paralela mientras los dos contratos se encuentren vigentes.

A continuación se muestra el comportamiento de las campañas durante la vigencia del contrato actual:

Nota. Montos expresados en Moneda Nacional e incluyen IVA.

Concepto	Agosto	Septiembre	Octubre
D&C CAT	\$7,346,399.49	\$6,412,846.30	\$6,604,572.75
D&C ME	\$1,277,700.47	\$1,244,838.20	\$1,321,269.42
Banco de Sangre	\$54,544.16	\$52,771.08	\$58,100.26
Redes Sociales	\$365,868.62	\$342,389.20	\$368,864.90
Cita Médica	\$3,327,582.35	\$3,612,116.39	\$3,897,572.47
MSI / MST	\$233,134.78	\$234,965.11	\$0.00
Planificatel	\$44,817.40	\$43,629.69	\$44,258.92
Mesa de Ayuda	\$ -		
OIC	\$189,474.45	\$169,063.77	\$185,516.85

Concepto	Agosto	Septiembre	Octubre
DIR	\$878,018.60	\$707,194.06	\$805,146.53
DENUNCIAS FISCALES (Servicios DIR a partir de abril)	\$128,934.95	\$109,014.39	\$106,621.23
PENSIONADOS	\$290,913.66	\$270,389.75	\$340,341.83
CODIGO INFARTO SIGLO XXI	\$340,759.87	\$320,146.61	\$309,690.16
CODIGO INFARTO LA RAZA	\$337,665.98	\$286,668.20	\$315,501.43
GUARDERÍAS	NA		
CENTROS VACACIONALES Y UNIDAD DE CONGRESOS	\$8,838.07	\$8,903.34	\$8,549.51
TELEMEDICINA (inicio 17 de julio)			
BIENESTAR SOCIAL	\$41,138.73	\$45,803.27	\$45,393.40
VELATORIOS	\$48,289.77	\$50,801.54	\$47,508.23
MPEC	\$121,611.43	\$136,004.81	\$139,950.57
OMT (HOSPITALES PRIVADOS A PARTIR DE MARZO)	\$3,191,539.24	\$2,696,733.54	\$1,936,266.61
ENTREGA DE MEDICAMENTOS	\$437,804.80	\$571,778.23	\$661,279.44
CEVOED	\$61,571.34	\$57,201.73	\$59,822.73
INCAPACIDAD POR MATERNIDAD	NA		
OMT SALUD MENTAL	\$60,470.19	\$59,786.69	\$35,639.57
NUEVA NORMALIDAD	\$515,404.34	\$450,602.72	\$389,314.21
TOTAL	\$19,302,482.68	\$17,883,648.63	\$17,681,181.02

Los montos marcados en color rojo son estimados toda vez que aún se encuentran proceso de revisión por parte de los administradores de las diferentes campañas; como se puede apreciar el importe del contrato vigente no será suficiente para cubrir las necesidades del centro de contacto para lo que resta del ejercicio 2020.

Por lo anterior, es indispensable mantener la continuidad del servicio objeto de la presente justificación, el cual establece como uno de sus principales objetivos proporcionar un punto de contacto donde se otorga información oportuna para acceder a los trámites y servicios Institucionales con calidad y calidez a través de los siguientes 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, Redes Sociales.

#### 1.4.1 Cumplimiento de las Políticas en materia de TIC.

De conformidad con lo dispuesto en el Artículo 9 del “ACUERDO por el que se modifican las políticas y disposiciones para la Estrategia Digital Nacional, en materia de tecnologías de la información y comunicaciones, y en la de seguridad de la información, así como el Manual Administrativo de Aplicación General en dichas materias”, publicado en el Diario Oficial de la Federación, el 23 de julio de 2018, previo al inicio del procedimiento de contratación, registró en la

Herramienta de Gestión de Política de TIC, el formato de **Estudio de Factibilidad, establecido por el MAAGMTICSI, para determinar la conveniencia de adquirir o arrendar bienes, o en su caso contratar servicios en materia de TIC**, relativo al servicio objeto de la presente justificación, el cual en primera instancia es turnado al Órgano Interno de Control en el IMSS quien emitió visto bueno al Estudio de Factibilidad medite oficio número de referencia: 00641/30.16/087/2020, de fecha 29 de octubre de 2020 (**Anexo 03**).

Una vez recibida la respuesta por parte de OIC el Estudio de Factibilidad fue enviado a la Unidad de Gobierno Digital de la Oficina de Presidencia de la República, para que emitiera, en su caso, Dictamen Técnico Favorable.

Atendiendo a lo anterior, se obtuvo **Dictamen Favorable desde el punto de vista técnico** emitido por la Unidad de Gobierno Digital (**Anexo 04**), para llevar a cabo la contratación por un importe de \$50,000,000.00 (cincuenta millones de pesos 00/100 M.N.), IVA Incluido.

## II. Plazo y condiciones de prestación de los servicios.

### II.1. Plazo de prestación del servicio.

#### *Vigencia del Contrato*

La vigencia del contrato será a partir del día siguiente de la notificación de adjudicación y hasta el 31 de diciembre de 2020.

#### *Plazo para la prestación del servicio*

El plazo para la prestación del servicio será a partir del día siguiente de la notificación de adjudicación y hasta el 31 de diciembre de 2020.

### II. 2. Condiciones de prestación del servicio.

El Proveedor será evaluado de manera mensual durante la vigencia del contrato por el personal asignado por el Instituto para medir la satisfacción y cumplimiento del servicio proporcionado. La medición será realizada de manera cualitativa, cuantitativa y será considerada para cálculo y aplicación de deductiva correspondiente.

El Proveedor deberá efectuar la entrega de los reportes mensuales, soportes de facturación y grabaciones de interacciones, de acuerdo con los documentos Anexo Técnico y Apéndices por cada una de las campañas que forman parte integral del presente instrumento, durante los primeros 5 días naturales del mes inmediato al periodo de cobro.

Cada área administradora de campaña, como parte del Grupo Administrador del Contrato, será responsable de autorizar la facturación de la campaña correspondiente, así como de notificar, en su caso, los incumplimientos o deficiencias del servicio prestado.

### III. Resultado de la Investigación de mercado.

El FOCON F05 identificado con folio 03 de la Investigación de Mercado número 210/20 (**Anexo 05**), arrojó los siguientes resultados:

- Existencia y disponibilidad de los servicios requeridos.
- Disponibilidad de proveedores los cuales puedan brindar los servicios en las cantidades y características requeridas.
- Precio prevaleciente al momento de llevar a cabo la citada investigación.

Del **FOCON F05** se desprende que consultaron las siguientes fuentes:

Contrato MARCO
Compra Net
Antecedente de contratación 2020
Investigación de mercado IM 048/2020

De la información proporcionada por los proveedores que manifestaron estar en posibilidad de prestar el servicio solicitado, se identificó que:

Para los efectos de la contratación del “Servicio de Centros de Contacto” para lo que resta del ejercicio 2020, se identificaron las siguientes 2 empresas que manifestaron estar en posibilidad de prestar en servicio:

- Infocredit, S. de R.L. de C.V.,
- Global Connect Gaak, S. de R.L. de C.V.

Las empresas Aurorix, envió su declinación a participar en la Investigación de Mercado mencionando: *“Les informo que por el momento no es viable participar...”*

Por lo que corresponde a las empresas Infocredit, S. de R.L. de C.V. y - Global Connect Gaak, S. de R.L. de C.V., manifestaron cumplir con los requerimientos solicitados.

### Comparativo de Importes Máximos Ofertados

A continuación se muestra a manera de resumen, el comparativo de los importes máximos de las propuestas económicas recibidas en la investigación de mercado:

Empresa	Valor Total Máximo con IVA
Infocredit, S. de R.L. de C.V.	\$276,547,393.99
Global Connect Gaak, S. de R.L. de C.V.	\$1,582,773,505.05

Como se puede observar, la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., otorga la propuesta económica más solvente, con los que se garantizan las mejores condiciones para el Estado.

Asimismo, al tratarse de una adjudicación directa con la que se pretende mantener la continuidad del servicio para lo que resta del ejercicio 2020, en tanto se lleva a cabo un procedimiento de licitación para la contratación para el ejercicio 2021, se solicitó al proveedor una cotización con base en los servicios que actualmente consume el Instituto.

El proveedor Infocredit, S. de R.L. de C.V., presentó al Instituto una nueva propuesta técnica económica para la continuidad de los servicios (**Anexo 06**) para prestar los servicios a partir del día siguiente a la notificación de la adjudicación y hasta el 31 de diciembre de 2020, por un importe máximo de \$49,999, 999.50 (cuarenta y nueve millones novecientos noventa y nueve mil novecientos noventa y nueve pesos 50/100 M.N.) IVA incluido, costo menor al ofertado en la Investigación de Mercado, lo que representa un ahorro adicional para el Instituto.

Derivado de la Investigación de Mercado y de la nueva cotización del posible prestador de servicios, se determina que se garantizan las mejores condiciones técnicas y económicas para el Estado.

#### **IV. Procedimiento de contratación propuesto.**

##### **IV.1. Procedimiento de contratación.**

El procedimiento de contratación propuesto es una Adjudicación Directa Nacional, de conformidad con lo previsto en los Artículos 134 Constitucional y 25, 26 fracción III, 41 fracción II, y 47 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, así como 71 de su Reglamento.

##### **IV.2. Dictamen Técnico.**

La Coordinación de Sistemas de Infraestructura Tecnológica Institucional, previo análisis de la proposición presentada para el servicio denominado "Servicio de Centros de Contacto", dictaminó técnicamente que el proveedor Infocredit, S. de R.L., de C.V., cubre las necesidades expuestas en las bases para la contratación del citado servicio, lo cual valida la procedencia técnica de la solicitud del dictamen de procedencia para la excepción a la Licitación Pública Nacional, mediante el procedimiento de Adjudicación Directa Nacional fundamentado en los en los Artículos 134 Constitucional y 25, 26 fracción III, 41 fracción II, y 47 de la Ley de

Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, así como 71 de su Reglamento.

#### **IV.2.1 Fundamentación del supuesto de excepción al procedimiento de licitación pública.**

Conforme a las consideraciones anteriores, son aplicables al presente procedimiento de contratación los artículos que se citan a continuación:

De la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público:

*"Artículo 26. Las dependencias y entidades seleccionarán de entre los procedimientos que a continuación se señalan, aquél que de acuerdo con la naturaleza de la contratación asegure al Estado las mejores condiciones disponibles en cuanto a precio, calidad, financiamiento, oportunidad y demás circunstancias pertinentes:*

**[...]**

#### **"III. Adjudicación directa".**

*"Artículo 41. Las dependencias y entidades, bajo su responsabilidad, podrán contratar adquisiciones, arrendamientos y servicios, sin sujetarse al procedimiento de licitación pública, a través de los procedimientos de invitación a cuando menos tres personas o de adjudicación directa, cuando:*

**[...]**

*"II. Peligre o se altere el orden social, la economía, los servicios públicos, la salubridad, la seguridad o el ambiente de alguna zona o región del país como consecuencia de caso fortuito o de fuerza mayor;"*

#### **IV. 2.2 Motivación de la propuesta.**

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

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

- **OMT Orientación Médica Telefónica / COVID-19 (124,096 llamadas telefónicas de atención médica COVID-19, así como 207,297 llamadas telefónicas Informativas)**

Orientación médica telefónica proporcionada por médicos para casos de TRIAGE verde y amarillo, previniendo la asistencia de pacientes recurrentes a

consultorios, disminuyendo la afluencia de personas en sitios de alto riesgo de contagio del SARS-COV 2/ COVID-19.

- **OMT Orientación Médica Telefónica Hospitales Privados (llamadas recibidas 128,804, llamadas realizadas 18,763)**

Orientación médica telefónica para coordinar la derivación a Hospitales Privados de embarazadas y derechohabientes con cirugías urgentes a través de los convenios realizados por FUNSALUD.

- **Coordinación del programa Apoyo Solidario (84,416 llamadas telefónicas de atención desde abril 2020 a la fecha)**

Orientación telefónica sobre la solicitud de créditos del gobierno federal a patrones, trabajadores independientes y asesoría en caso de no tener el depósito acreditado en su cuenta.

- **Incapacidad por maternidad (6,144 llamadas telefónicas de atenciones en dos meses)**

Orientación telefónica para que las derechohabientes obtengan la licencia médica en línea por maternidad, evitando la presencia física en unidades médicas y su consecuente riesgo de contagio COVID-19.

- **Nueva normalidad (65,625 llamadas telefónicas de atención, de mayo 2020 a la fecha)**

Asesoría telefónica para los trámites desde el portal Institucional para la solicitud de inicio de autoevaluación para la reanudación de labores dentro de los lineamientos, disposiciones y protocolos para la reanudación de actividades. A la fecha se ha autorizado la reanudación de labores de más de 130,000 empresas a nivel nacional.

- **Entrega de Medicamentos (llamadas recibidas 55,893 / llamadas realizadas 1,152,794)**

Programamos el envío de medicamentos a derechohabientes a través de llamadas telefónicas de salida que tienen recetas resurtibles por padecer enfermedades crónicas que están dentro de la población de riesgo, agendando entrega o para reprogramar en caso de que el derechohabiente realice llamadas de entrada.

- **OMT Salud Mental (5,463 atenciones de junio a la fecha)**

Orientación Médica Telefónica respecto al impacto de la contingencia por la Pandemia de COVID-19 en la salud mental de la población derechohabiente

y de los trabajadores del Instituto, así como de los pacientes que ya se encuentran en tratamiento.

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

- **CEVOED.-** Centro Virtual de Operaciones en Emergencias y Desastres.

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

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

## V. Monto de la contratación y forma de pago.

### V. 1. Monto de la contratación.

En virtud de que es indispensable mantener la continuidad del servicio, se requiere llevar a cabo el supuesto de excepción al procedimiento de licitación pública mediante adjudicación directa, por el periodo contado a partir del día siguiente a la notificación de la adjudicación y hasta el 31 de diciembre de 2020, con un monto mínimo de \$20,000,000.00 (veinte millones de pesos 00/100 M.N.) y monto máximo de \$50,000,000.00 (cincuenta millones de pesos 00/100 M.N.) IVA incluido, para lo cual se cuenta con el Dictamen de Disponibilidad Presupuestal Previo 0000405620-2020 de la cuenta 4206 1506, que cubre el importe antes indicado (**Anexo 07**), el cual acredita la existencia de respaldo presupuestario para esta contratación.

	Periodo del servicio (noviembre-diciembre 2020)
MONTO MÁXIMO	\$50,000,000.00
MONTO MÍNIMO	\$20,000,000.00



Nota. Montos expresados en Moneda Nacional e incluyen IVA.

El contrato por celebrarse será abierto, esto es que la cantidad de conceptos del servicio a contratarse se determinará bajo el concepto de montos mínimos y máximos con base en el presupuesto autorizado y las necesidades del Instituto, por lo que el proveedor deberá ajustarse a las condiciones establecidas por el IMSS.

Asimismo, se aclara que a la fecha se encuentra en proceso de formalización el Convenio Modificadorio No. 1 al contrato POM0725, con objeto de incremental el 20% del monto del contrato, manteniendo la vigencia del contrato y el plazo para la prestación del servicio al 31 de diciembre de 2020, no obstante lo anterior, derivado de la situación generada por la contingencia sanitaria presentada a partir del mes de marzo del año en curso, se han tenido que devengar más recursos de los proyectados, razón por la cual es indispensable contar en paralelo con un contrato que garantice la continuidad del servicio una vez que se hayan agotado los recursos del contrato actual, aclarando que no se devengarán servicios de forma paralela mientras los dos contratos se encuentren vigentes.

En este sentido, se aclara que posteriormente se realizarán las gestiones correspondientes para llevar a cabo la contratación del Servicio de Centros de Contacto, mediante procedimiento de licitación pública nacional, por un periodo de 12 meses a partir del 01 de enero y hasta el 31 de diciembre de 2021 y un monto máximo de \$230,000,000.00 (doscientos treinta millones de pesos 00/100 M.N.), y un monto mínimo de \$92,000,000.00 (noventa y dos millones de pesos 00/100 M.N.).

## V. 2. Forma de pago.

La forma de pago quedará establecida en el contrato y quedará sujeta a las condiciones acordadas en el mismo; sin embargo, no podrá exceder de veinte días naturales contados a partir de la entrega de la factura respectiva, previa entrega de la prestación de los servicios en los términos del contrato.

El pago de los servicios quedará condicionado, en su caso, proporcionalmente al cobro que el Instituto deba efectuar por concepto de penas convencionales y/o deducciones.

En el contrato se incorporarán los servicios con su respectivo precio unitario, la facturación mensual (mes calendario) será resultado de la sumatoria de los consumos mensualmente reportados por su respectivo precio unitario más IVA.

## VI. Nombre de la persona propuesta y datos generales.

<b>Nombre:</b>	Infocredit, S. de R.L. de C.V.
<b>RFC:</b>	INF-960111-P76

<b>Domicilio:</b>	Av. Insurgentes Sur No. 1685, piso 16, Col. Guadalupe Inn, Alcaldía Álvaro Obregón, CP 01020, Ciudad de México
<b>Nombre del representante legal:</b>	Alejandro Canasi Lozano

**VII.-Acreditación de los criterios a que se refiere el segundo párrafo, del artículo 40, de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 71 fracción VII de su Reglamento.**

La contratación propuesta mediante Adjudicación Directa Nacional se fundamenta en los siguientes criterios previstos en el artículo 134 Constitucional, así como en el artículo 40 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

A continuación, y en relación con el caso concreto, se acredita el referido criterio que resulta procedente para obtener las mejores condiciones para el Estado, en los términos siguientes:

**EFICACIA**

En la excepción a la licitación pública mediante el procedimiento de Adjudicación Directa Nacional propuesto, se acredita el criterio de eficacia ya que conforme a lo vertido en la presente justificación se obtendrán las mejores condiciones disponibles para el Estado en cuanto a precio y calidad.

Lo anterior, en virtud de que la Adjudicación Directa Nacional permitirá al IMSS contar con la oportunidad requerida del Servicio del Centro de Contacto y con ello se mantendrán las actividades cotidianas de las campañas que lo integran.

Adicional a lo anterior, el procedimiento de Adjudicación Directa Nacional cumple con las expectativas de eficacia, ya que permitirá al IMSS implementar un servicio integral.

**EFICIENCIA**

Al proponer la excepción a la licitación pública, para efectuar la contratación mediante el procedimiento de contratación mediante Adjudicación Directa Nacional del servicio requerido, se justifica el criterio de eficiencia. Lo anterior, ya que este procedimiento se realiza de manera ágil y con ello se permite al IMSS la implementación inmediata y reanudar la prestación del servicio, permitiendo obtener la calidad y atención del servicio que se requiere.

Asimismo, se da cumplimiento a lo establecido en el punto 4.2.4.1.1 del Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, ya que, con los aspectos

indicados en párrafos precedentes de esta justificación, la Adjudicación Directa Nacional asegura para el Estado las mejores condiciones disponibles en cuanto a precio, calidad, financiamiento, oportunidad y demás circunstancias pertinentes.

### **IMPARCIALIDAD**

El IMSS para realizar la Investigación de Mercado, hizo del conocimiento de todos los proveedores participantes, el Anexo Técnico y los Términos y Condiciones establecidos por el Instituto para la prestación del Servicio de Centros de Contacto, documentos en los que se establecen con precisión las especificaciones y datos técnicos del servicio de Centros de Contacto, en donde se establecen puntualmente el alcance y objeto de los servicios a contratar, por lo que no se otorgaron condiciones ventajosas a ninguna de las personas que presentaron su cotización, además se invitó a todas las personas en el país que podían prestar los servicios por lo que no se limitó la libre participación.

Con lo antes indicado, se da cumplimiento a lo establecido en el punto 4.2.4.1.1 del Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, ya que con ello se muestra que la selección del procedimiento de Adjudicación Directa Nacional no implica otorgar condiciones ventajosas a alguna de las personas, ni limita la libre participación.



### **HONRADEZ**

La selección del procedimiento de contratación a través de Adjudicación Directa Nacional se realiza dando estricto cumplimiento a las disposiciones establecidas en la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público; su Reglamento y demás normatividad aplicable, en virtud de que cumple cabalmente el supuesto de excepción a la licitación pública, lo cual se acredita con lo expuesto en el presente documento, por lo que no existe otro interés que el de contar con el "Servicio del Centro de Contacto" que se requiere.

Asimismo, se da cumplimiento a lo establecido en el punto 4.2.4.1.1 del Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, ya que para la realización del procedimiento de Adjudicación Directa Nacional se tomará en cuenta la rectitud, responsabilidad e integridad en la actuación, tanto de los servidores públicos como de los participantes.

### **TRANSPARENCIA**

El procedimiento de contratación propuesto garantiza que la Adjudicación Directa Nacional garantiza y agiliza el flujo de información para su consulta considerando las necesidades del IMSS, sin que influyan intereses personales

para la determinación de la propuesta presentada. Razón por la cual, la información relativa al procedimiento de contratación por excepción a la licitación pública se otorgará en todo momento y en los mismos términos a todos los interesados, tomando en consideración la normatividad vigente aplicable.

El proceso que conduce a la toma de decisión para realizar la Adjudicación Directa Nacional se realizó con total transparencia, contribuyendo en todo momento en la investigación de Mercado realizada con el propósito de comprobar la existencia de ofertas del "Servicio del Centro de Contacto" en cantidad, calidad y oportunidad requerida y verificar la existencia de proveedores con posibilidad de cumplir con las necesidades del servicio a contratar en igualdad de circunstancias.

Por lo anterior, la presente justificación y el procedimiento de contratación a través Adjudicación Directa Nacional del "Servicio de Centros de Contacto" se rige por el principio constitucional de máxima publicidad, ya que la misma es de carácter público, con lo cual se da cumplimiento a lo establecido en el punto 4.2.4.1.1 del Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

### **VIII. Lugar y fecha de emisión.**

Ciudad de México, a 19 de noviembre del año 2020.

### **IX. Nombre y firma de los titulares de las áreas responsables de justificar la solicitud para dictaminación sobre la procedencia del supuesto de excepción.**

El Titular de la Coordinación de Sistemas de Infraestructura Tecnológica Institucional, en su calidad de área requirente que autoriza, el Titular de la Coordinación Técnica de Redes y Telecomunicaciones, en su calidad de área técnica operativa, son competentes para suscribir la presente justificación, toda vez que, de conformidad con el Manual de Organización de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico, le corresponde al primero:

Coordinación de Sistemas de Infraestructura Tecnológica Institucional

*"Aprobar el cumplimiento de la prestación de servicios por parte de terceros en los contratos a cargo de la Coordinación de Sistemas de Infraestructura Tecnológica Institucional".*

Coordinación Técnica de Redes y Telecomunicaciones

*"Coordinar la implementación de las políticas, lineamientos y criterios aplicables a los ámbitos de redes, telecomunicaciones y administración de riesgos tecnológicos a fin de contribuir a la*

*mejora continua de la forma de trabajar de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico y a la homologación de la operación”.*

Conforme a los elementos antes expuestos, el Titular de la Coordinación de Sistemas de Infraestructura Tecnológica Institucional, en su calidad de área requirente que autoriza, el Titular de la Coordinación Técnica de Redes y Telecomunicaciones, en su calidad de área técnica operativa elaboró y revisó y en términos de los artículos 134 Constitucional y 25, 26 fracción III, 41 fracción II, y 47 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, así como 71 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, dictamina la procedencia del supuesto de excepción a la licitación pública para llevar a cabo el procedimiento Adjudicación Directa Nacional para la contratación del **“Servicio de Centros de Contacto”**.

**EMISIÓN DE JUSTIFICACIÓN TÉCNICA**

**Elaboró**



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

**Autorizó**



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