

**APÉNDICE**  
**Campaña Código Infarto CMN Siglo XXI**  
**Especificaciones Técnicas para la Campaña Código Infarto CMN Siglo XXI**  
**a través del Servicio de Centros de Contacto IMSS**

**Introducción**

En marzo del 2016 se creó el primer Centro Regulador Código Infarto (CReCI), es un gran apoyo para la estrategia código infarto. Se ha logrado mejorar la oportunidad de tratamiento, se redujo la mortalidad del 26% inicial al 8% y las complicaciones en el 44%.

El CReCI que permite en menos de 20 segundos una respuesta telefónica entre médicos de Urgencias y el Hospital con sala de Hemodinámica, la llamada se conecta al módulo de código infarto, facilitando la regulación, geo localización y monitorización del traslado seguro de los pacientes.

El objetivo del Servicio de Centros de Contacto IMSS Código Infarto CMN Siglo XXI es proporcionar una respuesta rápida y coordinada cuando se solicite atención médica ante la sospecha de un Infarto Agudo de Miocardio.

**Instancia normativa o ventanilla única**

La instancia normativa o ventanilla única es la Coordinación de Sistemas de Infraestructura Tecnológica Institucional de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico del IMSS, que es el área responsable del proceso de contratación del Servicio de Centros de Contacto IMSS, así como del seguimiento y cumplimiento operativo y tecnológico descrito en el documento denominado Anexo Técnico y el presente Apéndice y la administración de los recursos que el Licitante asigne para la prestación del Servicio en referencia.

**Instancia administradora y requirente**

La instancia requirente y administradora de la Campaña Código Infarto CMN Siglo XXI es la Coordinación de Unidades Médicas de Alta Especialidad UMAE Hospital de Cardiología CMN Siglo XXI, en el marco y vigencia del contrato establecido entre el Instituto y el proveedor del Servicio de Centros de Contacto IMSS.

**Instancia ejecutora (Proveedor del servicio de Centros de Contacto IMSS)**

La instancia ejecutora de la Campaña Código Infarto CMN Siglo XXI es el proveedor que designe el IMSS para la prestación del Servicio de Centros de Contacto IMSS, durante la vigencia del Contrato establecido para dichos fines.

Por lo cual, el proveedor proporcionará la infraestructura necesaria descrita en el documento Anexo Técnico, además de hardware y software para el desarrollo de los servicios solicitados, así como las licencias de los sistemas informáticos para la realización del servicio. Lo anterior, no limitará al Instituto para incorporar las opciones y herramientas

internas que considere necesarias para mejorar el flujo de atención y la medición de resultados.

## Servicios

Para la operación de la Campaña Código Infarto CMN Siglo XXI y sus estrategias, se deberá contar con los siguientes servicios por parte del proveedor del Servicio de Centros de Contacto IMSS:

- Llamadas de entrada (Inbound) con atención de Agentes Especializados (PS-I Especializado).
- Servicio de navegación en IVR (Respuesta de Voz Interactiva por sus siglas en inglés).
- Inicio del proyecto con 8 estaciones de trabajo con los componentes habilitadores descritos en el Anexo Técnico, pudiendo variar el número de estaciones para los agentes de atención de esta campaña durante la vigencia del contrato.
- La operación de dicha campaña será en el CMN Siglo XXI, en el área de Urgencias de Cardiología, ubicada en Avenida Cuauhtémoc No. 330, Colonia Doctores, C.P. 06720, Ciudad de México.
- Plantilla de médicos asesores para atención 7 días a la semana, 24 horas al día los 365 días al año.
- 1 Supervisor del servicio.
- Conexión vía URL al aplicativo IntraCARD o el que el Instituto determine para la captura de incidencias de la campaña Código Infarto, además de los registros en los aplicativos CTI de telefonía que integra la solución propuesta por el proveedor.
- El proveedor incluirá los enlaces de comunicación requeridos para el acceso a los aplicativos que el Instituto determine en las instalaciones del conjunto Tokio Toledo Reforma ubicado en la avenida Reforma en Reforma 476 y el proveedor de servicios de nube, ubicado al poniente de la Ciudad de México, o donde el Instituto determine.

## Días y horario de prestación del servicio

El horario del servicio para la Campaña de Código Infarto CMN Siglo XXI será:

Horario de Atención	7 días a la semana, las 24 horas del día los 365 días del año
---------------------	---

La instancia administradora y requirente de la Campaña Código Infarto CMN Siglo XXI podrá modificar los horarios establecidos en el punto anterior, derivado de las necesidades de difusión información o atención a la población objetivo, previo acuerdo con el Proveedor y la Ventanilla Única.

## Capacidad operativa

La instancia administradora y requirente determinará el número de posiciones y agentes inscritos en la plantilla de la Campaña Código Infarto CMN Siglo XXI. Una vez en operación, las solicitudes de cambios o modificaciones en la plantilla deberán ser enviadas de forma

oficial (mediante el correo electrónico institucional) por parte de la instancia administradora y requirente al Proveedor con copia a la Ventanilla Única (con base en el dimensionamiento, respecto a las llamadas recibidas o personalizadas), considerando lo siguiente:

- Número de posiciones a habilitar.
- Número de agentes a habilitar.
- Perfil y tipos de agentes requeridos.
- Días de operación.
- Horario de operación.

### **Tipo de posiciones**

La campaña contemplará para su atención posiciones de atención PS-I Especializados, las cuales están configuradas y descritas en el Anexo Técnico.

Asimismo, se deberán habilitar dichas posiciones por parte del Proveedor considerando los requerimientos técnicos e informativos necesarios conforme al Anexo Técnico.

### **Capacitación**

A fin de cumplir en tiempo y forma con el objetivo establecido para la puesta en marcha de la campaña Código Infarto CMN Siglo XXI, mencionados en el Anexo Técnico, el Licitante deberá proporcionar la capacitación necesaria de su solución tecnológica al personal PS-I Especializado que operara la campaña, de igual manera el Licitante deberá incluir en sus procesos de capacitación al Instituto:

- El uso de los componentes habilitadores y las herramientas de medición para determinar el cumplimiento de los Niveles de Servicio, entregando en todos los casos materiales de consulta y referencia.
- Durante la vigencia del Contrato y conforme lo requiera la campaña, el proveedor deberá proporcionar capacitación a los agentes conforme a la solicitud de la instancia administradora y requirente.
- Durante la vigencia del Contrato, la instancia administradora y requirente podrá implementar la capacitación necesaria para fortalecer la implementación de las estrategias actuales, o en su caso, de nuevas estrategias a implementar.

### **Herramientas del Centro de Contacto**

El Proveedor deberá cumplir con lo especificado en los requerimientos del Servicio de Centros de Contacto IMSS, descritos en el Anexo Técnico, así como a las especificaciones de la instancia administradora y requirente de la Campaña de Código Infarto CMN Siglo XXI.

### **Conectividad**

El Proveedor debe incluir el o los enlaces bidireccionales y en alta disponibilidad con nivel de servicio conforme a lo estipulado el Anexo Técnico, entre las instalaciones del Proveedor

y el Instituto, para recibir las llamadas que atenderán los agentes y asegurar la continuidad operativa de la campaña.

### **Soporte Técnico**

El soporte técnico será de 09:00 a 18:00 horas, en los horarios fuera de los contemplados anteriormente, será vía remota a través de los medios de comunicación definidos en la matriz de escalamiento estipulada en el Anexo Técnico.

### **Transparencia y Protección de datos personales**

Toda información vinculada con esta Campaña es considerada confidencial y será tratada y protegida conforme a la normatividad vigente en materia de transparencia y protección de datos personales, de acuerdo a lo estipulado en el Anexo Técnico.

Por lo anterior, el Proveedor deberá suprimir de cualquiera de sus bases o registros electrónicos o escritos los datos personales y/o cualquier información que el Instituto haya entregado o se haya generado como resultado operativo de la campaña descrita en el presente apéndice, una vez cumplida la relación contractual entre las partes o finalizada la campaña.

El Proveedor deberá aplicar los procedimientos de borrado seguro en los equipos de cómputo y dispositivos utilizados para procesar y almacenar dicha información señalados en el Anexo Técnico.

### **Sistema de Evaluación y Monitoreo**

El Proveedor deberá proporcionar un sistema de monitoreo y evaluación del servicio conforme a lo señalado en el Anexo Técnico.

### **Reportes**

El Proveedor debe incluir adicional a la herramienta del Centro de Contacto, el software descrito en el Anexo Técnico dedicado al reporte, administración, monitoreo y base de datos, para registrar durante la vigencia del contrato la estadística de las llamadas atendidas por los agentes, el cual deberá incluir una opción para reportes en tiempo real generados por y para la Campaña Código Infarto CMN Siglo XXI que permita elaborar y diseñar grupos de trabajo, supervisor, horario, DID del número telefónico, así como otros grupos a definir por parte del Instituto.

Los reportes y su frecuencia de entrega al área requirente de la Campaña Código Infarto CMN Siglo XXI se enuncian a continuación, la metodología, tipo de formato y entrega, se describen en el Anexo Técnico.

Campaña	Reporte	Periodicidad			
		Diario	Semanal	Quincenal	Mensual
Código Infarto CMN Siglo XXI	Detalle de llamadas de acuerdo al medio de captación				
	Reporte de Niveles de Servicio				
	Reporte de Porcentaje de llamadas e interacciones enviadas a tiempo de				
	Reporte de principales DID's de llamadas recibidas / emitidas, tanto por				
	Reporte de tiempos de conexión de usuarios PS-P				
	Histórico de las interacciones				
	Bitácora estadística de correlación				
	Análisis de comportamiento y estacionalidad				

Lo anterior, sin limitar a la instancia administradora y requirente de la Campaña Código Infarto CMN Siglo XXI de solicitar al Proveedor aquellos reportes y consultas que considere necesarias.

### Finalización, Transición y/o Migración de los Servicios

Una vez finalizado el Contrato entre el IMSS y el Proveedor de Servicio de Centros de Contacto IMSS, deberá realizar la entrega conforme a lo estipulado en el Anexo Técnico de dicho contrato durante la etapa de transición.

### Firmas de verificación y aceptación de servicios Campaña Código Infarto CMN Siglo XXI

Instancia administradora y requirente	Nombre	Firma
Coordinación de Unidades Médicas de Alta Especialidad UMAE Hospital de Cardiología CMN Siglo XXI	Dr. Guillermo Saturno Chiu, Encargado de la Dirección Médica Médico UMAE Cardiología CMN Siglo XXI	
	Dr. Erick Ramirez Arias.- Titular de Urgencias UMAE Cardiología CMN SXXI	