

The image features a large, faint watermark of the IMSS logo in the background. The logo consists of a stylized eagle with its wings spread, perched on a cactus, all enclosed within a rounded square border. Below the square, the letters 'IMSS' are written in a large, bold, sans-serif font.

Se manifiesta que el
archivo publicado es
la mejor versión
disponible con la
que cuenta el
Instituto Mexicano
del Seguro Social.



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

Contrato Número
050GYR988N00325-001-00

CONTRATO **ABIERTO** PARA LA PRESTACIÓN DEL “SERVICIO INTEGRAL DE CENTROS DE CONTACTO DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL (**SEDE MORELIA, MICHOACÁN**) PARA EL EJERCICIO 2025”, QUE CELEBRAN, POR UNA PARTE, EL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL, EN LO SUCESIVO “**EL INSTITUTO**”, REPRESENTADO POR LA **C. ELVIA ASCENCIO MILLÁN**, EN SU CARÁCTER DE **TITULAR DE LA COORDINACIÓN TÉCNICA DE BIENES Y SERVICIOS Y APODERADA LEGAL** Y POR LA OTRA, **INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V.**, EN LO SUCESIVO “**EL PROVEEDOR**”, REPRESENTADA POR EL **C. ALEJANDRO CANASI LOZANO**, EN SU CARÁCTER DE **REPRESENTANTE LEGAL**, A QUIENES DE MANERA CONJUNTA SE LES DENOMINARÁ “**LAS PARTES**”, AL TENOR DE LAS DECLARACIONES Y CLÁUSULAS SIGUIENTES:

DECLARACIONES

SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FÍSICAS IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: RFC, POR CONSIDERARSE INFORMACIÓN CUYA DIFUSIÓN PUEDE AFECTAR A LA ESFERA PRIVADA DE LA MISMA, DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 115 Y 120 DE LA LEY GENERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 20-marzo-2025


I. “**EL INSTITUTO**” declara que:

I.1 “**EL INSTITUTO**” es un Organismo Descentralizado de la Administración Pública Federal con personalidad jurídica y patrimonio propios, que tiene a su cargo la organización y administración del Seguro Social, como un servicio público de carácter nacional, en términos de los artículos 4º y 5º de la Ley del Seguro Social.

I.2 Conforme a lo dispuesto por el artículo 268 A de la Ley de Seguro Social, acredita su personalidad mediante el testimonio de la Escritura Pública 43,730 de fecha 28 de octubre de 2021, otorgada ante la fe del Licenciado José Luis Franco Varela, Titular de la Notaría Pública Número 150 de la Ciudad de México, e inscrita en el Registro Público de Organismos Descentralizados bajo el folio número 97-7-10112021-174804, de fecha 10 de noviembre de 2021; manifiesta bajo protesta de decir verdad que las facultades que le fueron conferidas no le han sido revocadas, modificadas, ni restringidas en forma alguna en cumplimiento a los artículos 24 y 25 de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales, la **C. ELVIA ASCENCIO MILLÁN, TITULAR DE LA COORDINACIÓN TÉCNICA DE BIENES Y SERVICIOS Y APODERADA LEGAL**, con R.F.C. [REDACTED], es un servidora pública adscrita a la misma que cuenta con facultades legales para celebrar el presente contrato, quien podrá ser sustituido en cualquier momento en su cargo o funciones, sin que por ello, sea necesario celebrar un convenio modificatorio.

I.3 De conformidad con el artículo 84, penúltimo párrafo del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, “**LAASSP**”, suscribe el presente instrumento el **C. EDUARDO OROPEZA ORTIZ, TITULAR DE LA COORDINACIÓN DE SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA INSTITUCIONAL**, quien lo hace como administrador del contrato en cuyo caso en el **Anexo 4 (cuatro)** se encuentra la designación correspondiente.

En todo caso, el administrador o los administradores de contrato son las personas servidoras públicas responsables de dar seguimiento y verificar el cumplimiento de los derechos y obligaciones establecidos en este instrumento jurídico, de conformidad con lo

	INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN UNIDAD DE ADQUISICIONES COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS	Contrato Número 050GYR988N00325-001-00
---	--	---

dispuesto en los artículos 2, fracción III Bis y 84, penúltimo párrafo del Reglamento de la “LAASSP”.

- I.4 La adjudicación del presente contrato se realizó mediante el procedimiento de **ADJUDICACIÓN DIRECTA PRESENCIAL NACIONAL** número **AA-50-GYR-050GYR988-N-3-2025**, al amparo de lo establecido en los artículos 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 26 fracción III, 26 Bis, fracción I, 41 fracción II y 47 de la “LAASSP”, y los correlativos de su Reglamento, en términos del Oficio de Notificación de Adjudicación número 09 53 84 61 1CFE/2025/**001396** de fecha 28 de febrero de 2025, suscrito por el Titular de la División de Servicios Integrales, documento que se integran en el **Anexo 3 (tres)** del presente contrato.

Mediante oficio número **09 53 84 61 1CFE/2025/001408** de fecha 28 de febrero de 2025, recibido el 03 de marzo de 2025, la División de Servicios Integrales, solicitó a la División de Contratos la elaboración del presente instrumento jurídico, remitiendo las documentales para su elaboración; siendo responsabilidad del Área Contratante, Área Requirente, Área Técnica y del Administrador del Contrato; los aspectos técnicos, presupuestales y demás cuestiones relacionadas con la contratación, incluido el contenido de los anexos, documento que se agrega en el **Anexo 3 (tres)** del presente contrato.

- I.5 “EL INSTITUTO” cuenta con recursos suficientes y con autorización para ejercerlos en el cumplimiento de sus obligaciones derivadas del presente contrato, como se desprende del Dictamen de Disponibilidad Presupuestal Previo con cuenta número 51311011 con folio número 0000000362-2025, de fecha 22 de enero de 2025, emitido por la Titular de la División de Control y Seguimiento al Presupuesto de Operación en Ámbito Central, que se agrega al presente contrato en el **Anexo 1 (uno)**.


- I.6 Cuenta con el Registro Federal de Contribuyentes N° **IMS421231I45**.

- I.7 Tiene establecido su domicilio en Calle Durango número 291, Colonia Roma Norte, Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, en la Ciudad de México, mismo que señala para los fines y efectos legales del presente contrato.

- II. “EL PROVEEDOR”, declara que:

- II.1 Es una persona **MORAL** legalmente constituida según consta en la Escritura Pública número 44,938 de fecha 20 de diciembre de 1995, pasada ante la fe del Licenciado Armando Gálvez Pérez Aragón, Titular de la Notaría Pública número 103 de la Ciudad de México, e inscrita en el Registro Público de Comercio de la misma entidad, con el folio mercantil número 208833, denominada “**INFOCREDIT, S.A. DE C.V.**”.

Por Escritura Pública número 107,108 de fecha 18 de diciembre de 2013, otorgada ante la de del Licenciado Rafael Arturo Coello Santos, Titular de la Notaria Pública número 30 de la Ciudad de México, inscrita en el Registro Público de Comercio de la misma Entidad, con el folio mercantil número 208833, se hizo constar la transformación de la sociedad quedando

	INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN UNIDAD DE ADQUISICIONES COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS	Contrato Número 050GYR988N00325-001-00
---	--	---


su denominación social como **“INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V.”**

Mediante Escritura Pública número 116,094 de fecha 7 de marzo de 2018, pasada ante la fe del Licenciado Rafael Arturo Coello Santos, Titular de la Notaría Pública número 30 de la Ciudad de México, inscrita en el Registro Público de la Propiedad y de Comercio de la misma entidad, con el folio mercantil número 208833*, se realizó la ampliación al objeto social, para quedar, entre otros, todos aquellos actos necesarios o convenientes para el cumplimiento de su objeto social, así como realizar la gestión, supervisión y administración de contratos de call center o centros de contacto consistentes, de manera enunciativa pero no limitativa, en telemarketing, campañas de ventas masivas, atención y soporte a clientes, encuestas, cobranza, captura masiva de datos, chats informativos, hot leads, self service, blaster o marcación automática, back office, gestor de redes sociales, gestión de servicio al cliente, etc.

- II.2** El **C. ALEJANDRO CANASI LOZANO**, en su carácter de representante legal, cuenta con facultades suficientes para suscribir el presente contrato y obligar a su representada en los términos, lo cual acredita mediante la Escritura Pública número 116,094 de fecha 7 de marzo de 2018, pasada ante la fe del Licenciado Rafael Arturo Coello Santos, Titular de la Notaría Pública número 30 de la Ciudad de México, inscrita en el Registro Público de la Propiedad y de Comercio de la misma entidad, con el folio mercantil número 208833*; mismo que bajo protesta de decir verdad manifiesta que no le han sido limitado ni revocado en forma alguna.
- II.3** Reúne las condiciones técnicas, jurídicas y económicas, y cuenta con la organización y elementos necesarios para su cumplimiento.
- II.4** Cuenta con su Registro Federal de Contribuyentes **INF960111P76**.
- II.5** Bajo protesta de decir verdad, está al corriente en los pagos de sus obligaciones fiscales, en específico las previstas en el artículo 32-D del Código Fiscal Federal vigente, así como de sus obligaciones fiscales en materia de seguridad social, ante el Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores (INFONAVIT) y el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS); lo que acredita con las Opiniones de Cumplimiento de Obligaciones Fiscales y en materia de Seguridad Social en sentido positivo, emitidas por el SAT e IMSS, respectivamente, así como con la Constancia de Situación Fiscal en materia de Aportaciones Patronales y Entero de Descuentos, sin adeudo, emitida por el INFONAVIT, las cuales se encuentran vigentes.

Manifiesta bajo protesta de decir verdad, no encontrarse en los supuestos de los artículos 50 y 60 de la **“LAASSP”**.

En caso de que **“EL PROVEEDOR”** se encuentre en los supuestos señalados anteriormente, el contrato será nulo previa determinación de la autoridad competente de conformidad con lo establecido en el artículo 15 de la **“LAASSP”**.

	INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN UNIDAD DE ADQUISICIONES COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS	Contrato Número 050GYR988N00325-001-00
---	--	---

Asimismo, manifiesta que ni él ni ninguno de los socios o accionistas desempeñan un empleo, cargo o comisión en el servicio público, ni se encuentran inhabilitados para ello, o en su caso que, a pesar de desempeñarlo, con la formalización del presente contrato no se actualiza un conflicto de interés, en términos del artículo 49, fracción IX de la Ley General de Responsabilidades Administrativas.

Conforme a lo previsto en los artículos 57 de la “**LAASSP**” y 107 de su Reglamento, “**EL PROVEEDOR**”, en caso de auditorías, visitas o inspecciones que practique la Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno y el Órgano Interno de Control Especifico en “**EL INSTITUTO**” y cualquier otra entidad fiscalizadora, deberá proporcionar la información relativa al presente contrato que en su momento se requiera, generada desde el procedimiento de adjudicación hasta la conclusión de la vigencia, a efecto de ser sujetos a fiscalización de los recursos de carácter federal.

II.6 Se señala para todos los efectos legales, para oír y recibir toda clase de notificaciones y documentos el teléfono: 5553220450 Ext. 2179, correo electrónico: alejandro.canasi@eficasia.com, y domicilio ubicado en Avenida Pioneros, Lote 30, Manzana 7, Colonia Supermanzana 11, Benito Juárez, Quintana Roo, Código Postal 77504.

III. De “LAS PARTES”:

III.1 Que es su voluntad celebrar el presente contrato y sujetarse a sus términos y condiciones, por lo que de común acuerdo se obligan de conformidad con las siguientes:


CLÁUSULAS

PRIMERA. OBJETO DEL CONTRATO.

“**EL PROVEEDOR**” acepta y se obliga a proporcionar a “**EL INSTITUTO**” la prestación del “**SERVICIO INTEGRAL DE CENTROS DE CONTACTO DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL (SEDE MORELIA, MICHOACÁN) PARA EL EJERCICIO 2025**”, en los términos y condiciones establecidos en este contrato y sus anexos que forman parte integrante del mismo.

Los **Anexos** que forman parte integrante del presente contrato, se enuncian a continuación:

- | | |
|-------------------------|--|
| Anexo 1 (uno) | “Dictamen de Disponibilidad Presupuestal Previo” |
| Anexo 2 (dos) | “Anexo Técnico, Apéndices y Términos y Condiciones” |
| Anexo 3 (tres) | “Propuesta Técnica y Económica de “ EL PROVEEDOR ”, Oficio de Notificación de Adjudicación y Oficio número 09 53 84 61 1CFE/2025/001408.” |
| Anexo 4 (cuatro) | “Documento de designación de Administrador del Contrato” |

	INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN UNIDAD DE ADQUISICIONES COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS	Contrato Número 050GYR988N00325-001-00
---	--	---

SEGUNDA. MONTO DEL CONTRATO

“EL INSTITUTO” pagará a “EL PROVEEDOR” como contraprestación por los servicios objeto de este contrato, la cantidad mínima de **\$55,396,266.50 (CINCUENTA Y CINCO MILLONES TRESCIENTOS NOVENTA Y SEIS MIL DOSCIENTOS SESENTA Y SEIS PESOS 50/100 M.N.)** más impuestos que asciende a **\$8,863,402.64 (OCHO MILLONES OCHOCIENTOS SESENTA Y TRES MIL CUATROCIENTOS DOS PESOS 64/100 M.N.)**, que hace un total de **\$64,259,669.14 (SESENTA Y CUATRO MILLONES DOSCIENTOS CINCUENTA Y NUEVE MIL SEISCIENTOS SESENTA Y NUEVE PESOS 14/100 M.N.)**, y un monto máximo de **\$138,490,666.24 (CIENTO TREINTA Y OCHO MILLONES CUATROCIENTOS NOVENTA MIL SEISCIENTOS SESENTA Y SEIS PESOS 24/100 M.N.)**, más impuestos que asciende a **\$22,158,506.60 (VEINTIDOS MILLONES CIENTO CINCUENTA Y OCHO MIL QUINIENTOS SEIS PESOS 60/100 M.N.)**, que hace un total de **\$160,649,172.84 (CIENTO SESENTA MILLONES SEISCIENTOS CUARENTA Y NUEVE MIL CIENTO SETENTA Y DOS PESOS 84/100 M.N.)**, de conformidad con los precios unitarios que se indican en el **Anexo 3 (tres)** del presente contrato.

Los precios unitarios son considerados fijos y en moneda nacional hasta que concluya la relación contractual que se formaliza, incluyendo todos los conceptos y costos involucrados en la prestación del “**SERVICIO INTEGRAL DE CENTROS DE CONTACTO DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL (SEDE MORELIA, MICHOACÁN) PARA EL EJERCICIO 2025**” por lo que “EL PROVEEDOR” no podrá agregar ningún costo extra y los precios serán inalterables durante la vigencia del presente contrato.


TERCERA. ANTICIPO.

Para el presente contrato “EL INSTITUTO” no otorgará anticipo a “EL PROVEEDOR”.

CUARTA. FORMA Y LUGAR DE PAGO.

“EL INSTITUTO” efectuará pagos progresivos de manera mensual a “EL PROVEEDOR”, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 51 de la “**LAASSP**” y 93 de su Reglamento, así como por lo establecido en los Términos y Condiciones que se agregan al presente contrato en el **Anexo 2 (dos)**.

Los pagos se realizarán en pesos mexicanos, en los plazos normados por la Dirección de Finanzas, de acuerdo al “Procedimiento para la recepción, glosa y aprobación de documentos presentados para trámite de pago y la constitución, modificación, cancelación, operación y control de fondos fijos” dentro de los 20 (veinte) días naturales posteriores a aquel en que “EL PROVEEDOR” presente en forma impresa el Comprobante Fiscal Digital por Internet (CFDI), siempre y cuando se cuente con la suficiencia presupuestal, así como con la documentación comprobatoria que acredite la prestación del servicio en la División de Trámite de Erogaciones de la Coordinación de Contabilidad y Trámite de Erogaciones, dependiente de la Dirección de Finanzas, sita Calle Gobernador Tiburcio Montiel No. 15, Colonia. San Miguel Chapultepec, Demarcación Territorial Miguel Hidalgo, Ciudad de México, C. P. 11850, de lunes a viernes en

	INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN UNIDAD DE ADQUISICIONES COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS	Contrato Número 050GYR988N00325-001-00
---	--	---

un horario de 9:00 a 14:00 horas, previa validación y autorización que para tal efecto realice el Coordinador de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional en su carácter de Administrador del Contrato, conforme lo señalado en los Términos y Condiciones que se agregan en el **Anexo 2 (dos)** del presente contrato, y conforme a los numerales cuarto y sexto del capítulo quinto, intitulado, de los Lineamientos para promover la agilización de pago a los proveedores contenidos en el “Acuerdo por el que se emiten diversos lineamientos en materia de adquisiciones, arrendamientos y servicios y de obras públicas y servicios relacionados con las mismas”, concordante con los artículos 65 y 66 del Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.

El CFDI deberá presentarse ante la División de Trámite de Erogaciones de la Coordinación de Contabilidad y Trámite de Erogaciones en Órganos Normativos, la Oficina de Control de Trámite de Erogaciones en los Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada (OOAD), la Oficina de Trámite de Erogaciones de la Unidad Médica de Alta Especialidad (UMAE), según corresponda, para proceder a su glosa, revisión y, en su caso, aprobación. En caso de aplicar, dicho CFDI deberá contener el nombre, cargo y firma de autorización del Administrador del Contrato, de quien suscribió la orden de compra o servicio, o de quien autorizó la contratación por montos inferiores a \$2,000.00 (antes de IVA). Asimismo, en dicho CFDI se deberán indicar: número de alta en SAI o número de identificación de pedido-recepción en PREI-Millenium (cuando sea aplicable), número de proveedor, número de contrato, y la indicación de que **“EL PROVEEDOR”** cuenta con opiniones positivas y vigentes en materia de aportaciones de seguridad social ante **“EL INSTITUTO”** e INFONAVIT así como de obligaciones fiscales ante el SAT.


En caso de que el devengo por la entrega-recepción no genere número de alta en SAI o número de pedido-recepción en PREI-Millenium, en su caso, se deberá adjuntar acta de entrega-recepción.

El personal de la División de Trámite de Erogaciones de la Coordinación de Contabilidad y Trámite de Erogaciones no podrá devolver el CFDI presentado por errores que no afecten la validez fiscal del documento o por causas imputables a **“EL INSTITUTO”**.

Para los casos en que no se formalice el presente contrato, el fallo o notificación de la adjudicación será el documento con el cual procederá el pago respectivo de los servicios proporcionados, únicamente para el periodo comprendido entre el fallo y la fecha en que debió formalizarse el contrato.

Para efectos de lo anterior, la División de Contratos deberá informar al administrador del presente contrato o Área Consolidadora, en su caso, en un plazo no mayor a 24 (veinticuatro) horas posteriores al vencimiento del plazo para formalización del instrumento legal, de la falta de formalización del mismo, a efecto de que se realicen las gestiones que correspondan para no recibir los servicios materia del presente contrato.

“EL PROVEEDOR” deberá expedir sus CFDI en el esquema de facturación electrónica, con las especificaciones normadas en los artículos 29 y 29-A del Código Fiscal de la Federación (CFF),

	INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN UNIDAD DE ADQUISICIONES COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS	Contrato Número 050GYR988N00325-001-00
---	--	---

así como las que emita el Servicio de Administración Tributaria (SAT) a nombre de **“EL INSTITUTO”**, con Registro Federal de Contribuyentes IMS421231145 y en caso de ser necesario como dato adicional, el domicilio en Avenida Paseo de la Reforma Núm. 476 en la Colonia Juárez, C.P. 06600, Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Ciudad de México.

Para la validación de dichos comprobantes **“EL PROVEEDOR”** deberá cargar en Internet, a través del Portal de Servicios a Proveedores de la página de **“EL INSTITUTO”** archivo en formato XML. La validez de los mismos, será determinada durante la carga y únicamente los comprobantes validos serán procedentes para pago.

El pago se realizará mediante transferencia electrónica de fondos y en la fecha, a través del esquema electrónico interbancario que **“EL INSTITUTO”** tiene en operación, para tal efecto **“EL PROVEEDOR”** deberá proporcionar la documentación requerida por la Coordinación de Tesorería, para dar de alta en el Sistema de **“EL INSTITUTO”**, la cuenta bancaria, (no deberá ser referenciada ni concentradora), CLABE, Banco y Sucursal a menos que éste acredite en forma fehaciente la imposibilidad para ello.

El pago se depositará a **“EL PROVEEDOR”** en la fecha programada, a través del Sistema de Pagos Electrónicos Interbancarios.


El administrador del presente contrato será quien dará la autorización para que la Dirección de Finanzas proceda a su pago de acuerdo a lo normado en el anexo “Normatividad de pago de las Cuentas Contables” del “Procedimiento para la recepción, glosa y aprobación de documentos presentados para trámite de pago y la constitución, modificación, cancelación, operación y control de fondos fijos”.

En ningún caso, se deberá autorizar el pago de los servicios, si no se ha determinado, calculado y notificado a **“EL PROVEEDOR”** las penas convencionales o deducciones pactadas en el presente contrato, así como su registro y validación en el Sistema PREI Millenium.

“EL PROVEEDOR” podrá optar por cobrar a través de factoraje financiero conforme al Programa de Cadenas Productivas de Nacional Financiera, S.N.C., Institución de Banca de Desarrollo con **“EL INSTITUTO”**.

En caso de que **“EL PROVEEDOR”** reciba pagos en exceso deberá reintegrar las cantidades pagadas en exceso más los intereses correspondientes, conforme a la tasa que establezca la Ley de Ingresos de la Federación, en los casos de prórroga para el pago de créditos fiscales. Los intereses se calcularán sobre las cantidades en exceso y se computarán por días naturales desde la fecha de su entrega hasta la fecha en que se pongan efectivamente las cantidades a disposición de **“EL INSTITUTO”**.

En caso de que **“EL PROVEEDOR”** presente su CFDI con errores o deficiencias, conforme a lo previsto en los artículos 89 y 90 del Reglamento de la **“LAASSP”**, **“EL INSTITUTO”** dentro de los 3 (tres) días hábiles siguientes a la recepción de la misma, indicará por escrito a **“EL PROVEEDOR”** las deficiencias o errores que deberá corregir. El periodo que transcurra a partir

	INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN UNIDAD DE ADQUISICIONES COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS	Contrato Número 050GYR988N00325-001-00
---	--	---

de la entrega del citado escrito y hasta que **“EL PROVEEDOR”** presente las correcciones no se computará dentro del plazo estipulado para el pago.

“EL PROVEEDOR”, para cada uno de los pagos que efectivamente reciba, de acuerdo con esta cláusula, deberá de expedir a nombre de **“EL INSTITUTO”**, el **“CFDI con complemento para la recepción de pagos”**, también denominado **“recibo electrónico de pago”**, el cual elaborará dentro de los plazos establecidos por las disposiciones fiscales vigentes y lo cargará en el portal de servicios a proveedores de la página de **“EL INSTITUTO”**.


“EL PROVEEDOR” se obliga a no cancelar ante el SAT los CFDI a favor de **“EL INSTITUTO”** previamente validados en el portal de servicios a proveedores, salvo justificación y comunicación por parte del mismo al administrador del presente contrato para su autorización expresa, debiendo éste informar a las áreas de trámite de erogaciones de dicha justificación y reposición del CFDI en su caso.

El administrador del presente contrato llevará a cabo la valoración de la procedencia del pago por concepto de gastos no recuperables conforme a lo previsto en los artículos 101 y 102 del Reglamento de la **“LAASSP”**, en relación con los artículos 38, 46, 54 Bis y 55 Bis, segundo párrafo de la **“LAASSP”**, previa solicitud por escrito a **“EL PROVEEDOR”**, acompañada de los documentos siguientes:

- Copia de la identificación oficial vigente con fotografía y firma de la persona que haya realizado los trámites relacionados con el procedimiento de contratación.
- El CFDI que reúna los requisitos de los artículos 29 y 29-A del CFF, 37 al 40 del Reglamento del Código Fiscal de la Federación (RCFF) y, en su caso, la Resolución de la Miscelánea Fiscal del Ejercicio que corresponda.
- La solicitud la realizará al administrador del presente contrato para la determinación de la procedencia del pago y, en su caso, elaborar el finiquito y remitirlo para el pago respectivo a la Coordinación de Contabilidad y Trámite de Erogaciones, dependiente de la Dirección de Finanzas, o ante la Jefatura de Servicios de Finanzas o de la Unidad Médica de Alta Especialidad (UMAE) o ante los Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada (OOAD), según corresponda.

Al notificar a **“EL PROVEEDOR”** la aplicación de una pena convencional, el administrador del presente contrato deberá solicitar a las áreas de contabilidad (en Órganos Normativos, OOAD o en UMAE) la emisión del CFDI de ingreso por dicho concepto y entregarlo a **“EL PROVEEDOR”** para que se compense contra los adeudos que tenga **“EL INSTITUTO”** para con **“EL PROVEEDOR”** o, para que en su defecto, éste proceda a pagar a **“EL INSTITUTO”** la pena convencional.

El pago de los servicios quedará condicionado proporcionalmente al pago que **“EL PROVEEDOR”** deba efectuar por conceptos de penas convencionales y/o deducciones. En ambos casos, **“EL INSTITUTO”** realizará las retenciones correspondientes sobre el CFDI que

	INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN UNIDAD DE ADQUISICIONES COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS	Contrato Número 050GYR988N00325-001-00
---	--	---

se presente para pago. En el entendido de que en el supuesto de que sea rescindido el presente contrato, no procederá el cobro de dichas penalizaciones, ni la contabilización de las mismas para hacer efectiva la garantía de cumplimiento, de conformidad con lo establecido por el artículo 95 del Reglamento de la **“LAASSP”**.

Las Unidades Responsables del Gasto (URG) deberán registrar los contratos, convenios y su DDP en el Sistema PREI Millenium para el trámite de pago correspondiente.

Los servicios cuya recepción no genere alta a través del SAI o el PREI Millenium de manera electrónica, deberán contener la firma de recepción y de autorización para el trámite de pago de acuerdo a lo establecido en el “Procedimiento para la recepción, glosa y aprobación de documentos presentados para trámite de pago y la constitución, modificación, cancelación, operación y control de fondos fijos” vigente, así como el Acta de Entrega-Recepción, según corresponda.


Para que **“EL PROVEEDOR”** pueda celebrar un contrato de cesión de derechos de cobro, mismo que deberá notificarlo por escrito a **“EL INSTITUTO”** con un mínimo de 5 (cinco) días naturales anteriores a la fecha de pago programada, el administrador del presente contrato, o en su caso, el Titular del Área Requirente, deberá entregar los documentos sustantivos de dicha cesión al área responsable de autorizar ésta, conforme al “Procedimiento para la recepción, glosa y aprobación de documentos presentados para trámite de pago y la constitución, modificación, cancelación, operación y control de fondos fijos”.

“EL PROVEEDOR” que tenga cuentas líquidas y exigibles a su cargo por concepto de cuotas obrero patronales, conforme a lo previsto en el artículo 40 B de la Ley del Seguro Social, acepta que **“EL INSTITUTO”** las compense con el o los pagos que tenga que hacerle por concepto de contraprestación por la prestación del servicio objeto de este contrato.

El cómputo del plazo para realizar el pago se contabilizará a partir del día hábil siguiente de la aceptación del CFDI o factura electrónica, y ésta reúna los requisitos fiscales que establece la legislación en la materia, el desglose de los servicios prestados, los precios unitarios, se verifique su autenticidad, no existan aclaraciones al importe y vaya acompañada con la documentación soporte de la prestación de los servicios facturados.

De conformidad con el artículo 90, del Reglamento de la **“LAASSP”**, en caso de que el CFDI o factura electrónica entregado presente errores, el Administrador del presente contrato o a quien éste designe por escrito, dentro de los 3 (tres) días hábiles siguientes de su recepción, indicará a **“EL PROVEEDOR”** las deficiencias que deberá corregir; por lo que, el procedimiento de pago reiniciará en el momento en que **“EL PROVEEDOR”** presente el CFDI y/o documentos soporte corregidos y sean aceptados.

El tiempo que **“EL PROVEEDOR”** utilice para la corrección del CFDI y/o documentación soporte entregada, no se computará para efectos de pago, de acuerdo con lo establecido en el artículo 51 de la **“LAASSP”**.

	<p style="text-align: center;">INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN UNIDAD DE ADQUISICIONES COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS</p>	<p style="text-align: center;">Contrato Número 050GYR988N00325-001-00</p>
---	---	---

El CFDI o factura electrónica deberá ser presentada de forma impresa.

El CFDI o factura electrónica se deberá presentar desglosando el impuesto cuando aplique.

“**EL PROVEEDOR**” manifiesta su conformidad que, hasta en tanto no se cumpla con la verificación, supervisión y aceptación de la prestación de los servicios, no se tendrán como recibidos o aceptados por el Administrador del presente contrato.

Para efectos de trámite de pago, “**EL PROVEEDOR**” deberá ser titular de una cuenta bancaria, en la que se efectuará la transferencia electrónica de pago, respecto de la cual deberá proporcionar toda la información y documentación que le sea requerida por “**EL INSTITUTO**”, para efectos del pago.

“**EL PROVEEDOR**” deberá presentar la información y documentación “**EL INSTITUTO**” le solicite para el trámite de pago, atendiendo a las disposiciones legales e internas de “**EL INSTITUTO**”.

El pago de la prestación de los servicios recibidos, quedará condicionado al pago que “**EL PROVEEDOR**” deba efectuar por concepto de penas convencionales y, en su caso, deductivas.

Para el caso que se presenten pagos en exceso, se estará a lo dispuesto por el artículo 51, párrafo tercero, de la “**LAASSP**”.


QUINTA. LUGAR, PLAZOS Y CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.

La prestación de los servicios, se realizará conforme a los plazos, condiciones y entregables establecidos por “**EL INSTITUTO**” en el Anexo Técnico y en los Términos y Condiciones integrados en el **Anexo 2 (dos)** de este instrumento jurídico, apegándose a las condiciones, alcances y características detalladas en la solicitud de cotización y Oficio de Adjudicación este último se agrega en el **Anexo 3 (tres)** del presente contrato.

Los servicios serán prestados en los domicilios señalados en el Anexo Técnico, Apéndices y en los Términos y Condiciones integrados en el **Anexo 2 (dos)** de este instrumento jurídico y fechas establecidas en los mismos.

En los casos que derivado de la verificación se detecten defectos o discrepancias en la prestación del servicio o incumplimiento en las especificaciones técnicas, “**EL PROVEEDOR**” contará con el plazo establecido en el Anexo Técnico y los Términos y Condiciones, integrados en el **Anexo 2 (dos)** de este instrumento jurídico para la reposición o corrección, contados a partir del momento de la notificación por correo electrónico y/o escrito, sin costo adicional para “**EL INSTITUTO**”.

LUGAR DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.- “**EL PROVEEDOR**” deberá suministrar la partida única del servicio CCIMSS Morelia Michoacán, conforme a lo señalado en el numeral **4.2** de los Términos y Condiciones que se integran en el **Anexo 2 (dos)** del presente contrato.

	INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN UNIDAD DE ADQUISICIONES COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS	Contrato Número 050GYR988N00325-001-00
---	--	---

PLAZO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.- El plazo del servicio será a partir del día hábil siguiente a la notificación de adjudicación, es decir, del 03 de marzo de 2025 y hasta el 31 de diciembre de 2025.

Asimismo, “**EL PROVEEDOR**” se obliga a cumplir con todos los plazos señalados en el Anexo Técnico y los Términos y Condiciones que se integran en el **Anexo 2 (dos)** del presente contrato.

CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.- “**EL PROVEEDOR**” se obliga con “**EL INSTITUTO**” a cumplir con las condiciones del servicio adquiridas, de acuerdo al Anexo Técnico y los Términos y Condiciones que se integran al presente instrumento jurídico en el **Anexo 2 (dos)**, así como a lo ofrecido en sus propuestas Técnica y Económica que se agregan como **Anexo 3 (tres)** al presente.

Cabe resaltar que mientras no se cumpla con las condiciones de la prestación del servicio establecidas, “**EL INSTITUTO**” no dará por aceptado el servicio objeto de este contrato.

SEXTA. VIGENCIA

“**LAS PARTES**” convienen en que la vigencia del presente contrato será a partir del día hábil siguiente a la notificación de adjudicación, es decir, del 03 de marzo de 2025 y hasta el 31 de diciembre de 2025.


SÉPTIMA. MODIFICACIONES DEL CONTRATO.

“**LAS PARTES**” están de acuerdo que “**EL INSTITUTO**” por razones fundadas y explícitas podrá ampliar el monto o la cantidad de los servicios, de conformidad con el artículo 52 de la “**LAASSP**”, siempre y cuando las modificaciones no rebasen en su conjunto el 20% (veinte por ciento) de los establecidos originalmente, el precio unitario sea igual al originalmente pactado y el contrato esté vigente. La modificación se formalizará mediante la celebración de un Convenio Modificatorio.

“**EL INSTITUTO**”, podrá ampliar la vigencia del presente instrumento, siempre y cuando, no implique incremento del monto contratado o de la cantidad del servicio, siendo necesario que se obtenga el previo consentimiento de “**EL PROVEEDOR**”.

De presentarse caso fortuito o fuerza mayor, o por causas atribuibles a “**EL INSTITUTO**”, se podrá modificar el plazo del presente instrumento jurídico, debiendo acreditar dichos supuestos con las constancias respectivas. La modificación del plazo por caso fortuito o fuerza mayor podrá ser solicitada por cualquiera de “**LAS PARTES**”.

En los supuestos previstos en los dos párrafos anteriores, no procederá la aplicación de penas convencionales por atraso.

	INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN UNIDAD DE ADQUISICIONES COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS	Contrato Número 050GYR988N00325-001-00
---	--	---

Cualquier modificación al presente contrato deberá formalizarse por escrito, y deberá suscribirse por el servidor público de **“EL INSTITUTO”** que lo haya hecho, o quien lo sustituya o esté facultado para ello, para lo cual **“EL PROVEEDOR”** realizará el ajuste respectivo de la garantía de cumplimiento, en términos del artículo 91, último párrafo del Reglamento de la LAASSP, salvo que por disposición legal se encuentre exceptuado de presentar garantía de cumplimiento.

“EL INSTITUTO” se abstendrá de hacer modificaciones que se refieran a precios, anticipos, pagos progresivos, especificaciones y, en general, cualquier cambio que implique otorgar condiciones más ventajosas a un proveedor comparadas con las establecidas originalmente.

OCTAVA. GARANTÍA DE LOS SERVICIOS

Para la prestación de los servicios materia del presente contrato, no se requiere que **“EL PROVEEDOR”** presente una garantía por la calidad de los servicios contratados.

No obstante lo anterior, **“EL PROVEEDOR”** deberá dar cumplimiento a lo señalado en los numerales **12** y **18** de los Términos y Condiciones que se agregan al presente instrumento jurídico en el **Anexo 2 (dos)**.


NOVENA. GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO.

Conforme a los artículos 48, fracción II, 49, fracción II, de la **“LAASSP”**; 85, fracción III, y 103 de su Reglamento **“EL PROVEEDOR”** se obliga a constituir una garantía **divisible** y en este caso se hará efectiva en proporción al incumplimiento de la obligación principal, mediante fianza expedida por compañía afianzadora mexicana autorizada por la Comisión Nacional de Seguros y de Fianzas, a favor de **“EL INSTITUTO”**, por un importe equivalente al **10% (DIEZ POR CIENTO)** del monto máximo del contrato, sin incluir impuestos.

Dicha fianza deberá ser entregada a **“EL INSTITUTO”**, a más tardar dentro de los 10 días naturales siguientes a la firma del presente contrato.

“EL PROVEEDOR” queda obligado a entregar a **“EL INSTITUTO”** la póliza de fianza antes señalada, en la División de Contratos, ubicada en Calle Durango número 291, 10º piso, Colonia Roma Norte, Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, en la Ciudad de México, apegándose al formato que para tal efecto se entregará en la referida División.

Dicha póliza de garantía de cumplimiento del contrato se liberará de forma inmediata a **“EL PROVEEDOR”** una vez que **“EL INSTITUTO”** le otorgue autorización por escrito, para que éste pueda solicitar a la afianzadora correspondiente la cancelación de la fianza, autorización que se entregará a **“EL PROVEEDOR”** siempre que demuestre haber cumplido con la totalidad de las obligaciones adquiridas por virtud del presente contrato; para lo anterior deberá presentar mediante escrito la solicitud de liberación de la fianza en la División de Contratos, misma que llevará a cabo el procedimiento para su liberación y entrega.

	INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN UNIDAD DE ADQUISICIONES COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS	Contrato Número 050GYR988N00325-001-00
---	--	---

ENDOSO DE LA GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO.- En el supuesto de que “**EL INSTITUTO**” y por así convenir a sus intereses, decidiera modificar en cualquiera de sus partes el presente contrato, “**EL PROVEEDOR**” se obliga a otorgar el endoso de la póliza de garantía originalmente entregada, en el que conste las modificaciones o cambios en la respectiva fianza, observándose los mismos términos y condiciones señalados en la presente cláusula para la entrega de la garantía de cumplimiento, debiéndola entregar “**EL PROVEEDOR**” a más tardar dentro de los 10 (diez) días naturales siguientes a la firma del convenio respectivo.

EJECUCIÓN DE LA GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DE ESTE CONTRATO.- “**EL INSTITUTO**” llevará a cabo la ejecución de la garantía de cumplimiento de contrato en los casos siguientes:

- a) Se rescinda administrativamente el presente contrato.
- b) Durante su vigencia se detecten deficiencias, fallas o calidad inferior del servicio prestado, en comparación con lo ofertado.
- c) Cuando en el supuesto de que se realicen modificaciones al contrato, “**EL PROVEEDOR**” no entregue en el plazo pactado el endoso o la nueva garantía, que ampare el porcentaje establecido para garantizar el cumplimiento del presente instrumento, de conformidad con la presente Cláusula.
- d) Por cualquier otro incumplimiento de las obligaciones contraídas en este contrato.


En caso de que “**EL PROVEEDOR**” incumpla con la entrega de la garantía en el plazo establecido, “**EL INSTITUTO**” podrá rescindir el contrato y dará vista al Órgano Interno de Control Específico para que proceda en el ámbito de sus facultades.

La garantía de cumplimiento no será considerada como una limitante de responsabilidad de “**EL PROVEEDOR**”, derivada de sus obligaciones y garantías estipuladas en el presente instrumento jurídico, y no impedirá que “**EL INSTITUTO**” reclame la indemnización por cualquier incumplimiento que pueda exceder el valor de la garantía de cumplimiento.

En caso de incremento al monto del presente instrumento jurídico o modificación al plazo, “**EL PROVEEDOR**” se obliga a entregar a “**EL INSTITUTO**”, dentro de los 10 (diez días) naturales siguientes a la formalización del mismo, de conformidad con el último párrafo del artículo 91, del Reglamento de la “**LAASSP**”, los documentos modificatorios o endosos correspondientes, debiendo contener en el documento la estipulación de que se otorga de manera conjunta, solidaria e inseparable de la garantía otorgada inicialmente.

Una vez cumplidas las obligaciones a satisfacción, el servidor público facultado por “**EL INSTITUTO**” procederá inmediatamente a extender la constancia de cumplimiento de las obligaciones contractuales y dará inicio a los trámites para la cancelación de la garantía cumplimiento del contrato, lo que comunicará a “**EL PROVEEDOR**”.

DÉCIMA. OBLIGACIONES DE “EL PROVEEDOR”.

	INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN UNIDAD DE ADQUISICIONES COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS	Contrato Número 050GYR988N00325-001-00
---	--	---

“EL PROVEEDOR”, se obliga a:

- a) Prestar los servicios en las fechas o plazos y lugares establecidos conforme a lo pactado en el presente contrato y anexos respectivos.
- b) Cumplir con las especificaciones técnicas, de calidad y demás condiciones establecidas en el presente contrato y sus respectivos anexos.
- c) Asumir la responsabilidad de cualquier daño que llegue a ocasionar a **“EL INSTITUTO”** o a terceros con motivo de la ejecución y cumplimiento del presente contrato.
- d) Proporcionar la información que le sea requerida por la Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno y el Órgano Interno de Control Específico, de conformidad con el artículo 107 del Reglamento de la **“LAASSP”**.
- e) Así, como a lo señalado en el Anexo Técnico y Términos y Condiciones que se integran en el **Anexo 2 (dos)** del presente contrato.

DÉCIMA PRIMERA. OBLIGACIONES DE “EL INSTITUTO”

“EL INSTITUTO”, se obliga a:


SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FÍSICAS IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: RFC, POR CONSIDERARSE INFORMACIÓN CUYA DIFUSIÓN PUEDE AFECTAR A LA ESFERA PRIVADA DE LA MISMA, DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 115 Y 120 DE LA LEY GENERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 20-marzo-2025

- a) Otorgar las facilidades necesarias, a efecto de que **“EL PROVEEDOR”** lleve a cabo en los términos convenidos la prestación de los servicios objeto del contrato.
- b) Realizar el pago correspondiente en tiempo y forma.
- c) Extender a **“EL PROVEEDOR”**, por conducto del servidor público facultado, la constancia de cumplimiento de obligaciones contractuales inmediatamente que se cumplan éstas a satisfacción expresa de dicho servidor público para que se dé trámite a la cancelación de la garantía de cumplimiento del presente contrato.
- d) Así como a lo señalado en el Anexo Técnico y Términos y Condiciones que se integran en el **Anexo 2 (dos)** del presente contrato.

DÉCIMA SEGUNDA. ADMINISTRACIÓN, VERIFICACIÓN, SUPERVISIÓN Y ACEPTACIÓN DE LOS SERVICIOS

“EL INSTITUTO” designa como Administrador del presente contrato al **C. EDUARDO OROPEZA ORTIZ**, con R.F.C. [REDACTED] **TITULAR DE LA COORDINACIÓN DE SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA INSTITUCIONAL**, quien dará seguimiento y verificará el cumplimiento de los derechos y obligaciones establecidos en este instrumento, quien podrá ser sustituido en cualquier momento en su cargo o funciones, sin que por ello, sea necesario celebrar un convenio modificatorio.

Quando **“EL INSTITUTO”** requiera efectuar el cambio o sustitución del ADMINISTRADOR o ADMINISTRADORES DEL PRESENTE CONTRATO, o del Representante Común de éstos, sea por la ausencia temporal o definitiva del (de los) originalmente designado(s), o bien, por así convenir a las necesidades institucionales, bastará la nueva designación que de éste (éstos) realice el Área Requirente, misma que surtirá plenos efectos a partir de la fecha en que ésta sea realizada, y que será dada a conocer a **“EL PROVEEDOR”** por el Área Requirente, o bien,

	INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN UNIDAD DE ADQUISICIONES COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS	Contrato Número 050GYR988N00325-001-00
---	--	---

por los Titulares de Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada y de las Unidades Médicas de Alta Especialidad donde se encuentre(n) adscrito(s), según corresponda. La designación que efectúe el Área Requirente en términos del presente párrafo deberá ceñirse a lo dispuesto en los numerales 4.17 y 5.3.15 de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto Mexicano del Seguro Social y demás disposiciones aplicables. En ningún caso el cambio o sustitución del ADMINISTRADOR o ADMINISTRADORES DEL PRESENTE CONTRATO, o del Representante Común de éstos, requerirá o dará origen a la celebración de convenio modificatorio.

Los servicios se tendrán por recibidos previa revisión del administrador del presente contrato, la cual consistirá en la verificación del cumplimiento de las especificaciones establecidas y en su caso en los anexos respectivos, así como las contenidas en la propuesta técnica.

“**EL INSTITUTO**”, a través del administrador del contrato, rechazará los servicios, que no cumplan las especificaciones establecidas en este contrato y en sus Anexos, obligándose “**EL PROVEEDOR**” en este supuesto a realizarlos nuevamente bajo su responsabilidad y sin costo adicional para “**EL INSTITUTO**”, sin perjuicio de la aplicación de las penas convencionales o deducciones al cobro correspondientes.

“**EL INSTITUTO**”, a través del administrador del contrato, podrá aceptar los servicios que incumplan de manera parcial o deficiente las especificaciones establecidas en este contrato y en los anexos respectivos, sin perjuicio de la aplicación de las deducciones al pago que procedan, y reposición del servicio, cuando la naturaleza propia de éstos lo permita.

DÉCIMA TERCERA. DEDUCCIONES


“**EL INSTITUTO**” aplicará deducciones al pago por el incumplimiento parcial o deficiente, en que incurra “**EL PROVEEDOR**” conforme a lo estipulado en las cláusulas del presente contrato y sus anexos respectivos, las cuales se calcularán de conformidad con los porcentajes establecidos en el numeral **11**, apartado Deductivas, de los Términos y Condiciones que se integran en el **Anexo 2 (dos)** del presente instrumento jurídico. Las cantidades a deducir se aplicarán en el CFDI o factura electrónica que “**EL PROVEEDOR**” presente para su cobro, en el pago que se encuentre en trámite o bien en el siguiente pago.

De no existir pagos pendientes, se requerirá a “**EL PROVEEDOR**” que realice el pago de la deductiva, en términos de la legislación aplicable.

Las deducciones económicas se aplicarán sobre la cantidad indicada sin incluir impuestos.

“**EL INSTITUTO**”, a través del administrador del presente contrato será responsable del cálculo, aplicación y seguimiento de las deducciones. El monto máximo de aplicación de las deducciones no podrán ser mayor al que resulte de aplicar el porcentaje de la garantía de cumplimiento del presente contrato.

En caso de que se exceda se podrá proceder a la rescisión del presente contrato.

	INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN UNIDAD DE ADQUISICIONES COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS	Contrato Número 050GYR988N00325-001-00
---	--	---

DÉCIMA CUARTA. PENAS CONVENCIONALES

En caso que **“EL PROVEEDOR”** incurra en atraso en el cumplimiento conforme a lo pactado para la prestación de los servicios, objeto del presente contrato, conforme a lo establecido en el **Anexo 2 (dos)** parte integral del presente contrato, **“EL INSTITUTO”** por conducto del administrador del contrato aplicará la pena convencional equivalente a la señalada en el numeral **11**, apartado Penas Convencionales y Penas Contractuales, de los Términos y Condiciones que se integran en el **Anexo 2 (dos)** del presente instrumento jurídico, de conformidad con este instrumento legal y sus respectivos anexos.

El administrador del presente contrato será el responsable de determinar, calcular y aplicar las penas convencionales, vigilando los correspondientes registro o captura y validación en el sistema PREI Millenium, así como de notificarlas a **“EL PROVEEDOR”** personalmente, mediante oficio o por medios de comunicación electrónica.

“EL INSTITUTO” descontará las cantidades que resulten de aplicar la pena convencional, sobre los pagos que deba cubrir a **“EL PROVEEDOR”**. Por lo tanto, **“EL PROVEEDOR”** autoriza a descontar las cantidades que resulten de aplicar las sanciones señaladas en párrafos anteriores, sobre los pagos que éste deba cubrirle a **“EL INSTITUTO”** durante el período en que incurra y/o se mantenga en atraso con motivo de la prestación del servicio.


Para autorizar el pago de la prestación del servicio, previamente **“EL PROVEEDOR”** tiene que haber cubierto las penas convencionales aplicadas conforme a lo dispuesto en el presente contrato. El administrador del presente contrato será el responsable de verificar que se cumpla esta obligación, dentro de los 5 (cinco) días hábiles siguientes a la conclusión del atraso.

El importe de la pena convencional, no podrá exceder el equivalente al monto total de la garantía de cumplimiento del contrato, y en el caso de no haberse requerido esta garantía, no deberá exceder del 20% (veinte por ciento) del monto total del contrato.

Cuando **“EL PROVEEDOR”** quede exceptuado de la presentación de la garantía de cumplimiento, en los supuestos previsto en la **“LAASSP”**, el monto máximo de las penas convencionales por atraso que se puede aplicar, será del 20% (veinte por ciento) del monto de los servicios prestados fuera de la fecha convenida, de conformidad con lo establecido en el tercer párrafo del artículo 96 del Reglamento de la **“LAASSP”**.

DÉCIMA QUINTA. LICENCIAS, AUTORIZACIONES Y PERMISOS

En caso de aplicar, los servicios, que de acuerdo al objeto del presente contrato se adquieran o contraten, deberán cumplir con las Normas Oficiales Mexicanas y con las Normas Mexicanas, según proceda, y a falta de éstas, con las Normas Internacionales, de conformidad con lo dispuesto en la Ley de Infraestructura de la Calidad; en su caso, con las normas de referencia o especificaciones técnicas y cumplir con las características y especificaciones requeridas en el Anexo Técnico, Apéndices y los Términos y Condiciones, que se agregan al presente contrato en el **Anexo 2 (dos)**.

	INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN UNIDAD DE ADQUISICIONES COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS	Contrato Número 050GYR988N00325-001-00
---	--	---

DÉCIMA SEXTA. PÓLIZA DE RESPONSABILIDAD CIVIL

Para la prestación de los servicios materia del presente contrato, no se requiere que **“EL PROVEEDOR”** contrate una póliza de seguro por responsabilidad civil.

DÉCIMA SÉPTIMA. TRANSPORTE

“EL PROVEEDOR” se obliga bajo su costa y riesgo, a transportar los bienes e insumos necesarios para la prestación del servicio, desde su lugar de origen, hasta las instalaciones señaladas en el Anexo Técnico y en los Términos y Condiciones, que se agregan en el **Anexo 2 (dos)** del presente contrato, en caso de aplicar.

DÉCIMA OCTAVA. IMPUESTOS Y DERECHOS

Los impuestos, derechos y gastos que procedan con motivo de la prestación de los servicios, objeto del presente contrato, serán pagados por **“EL PROVEEDOR”**, mismos que no serán repercutidos a **“EL INSTITUTO”**.

“EL INSTITUTO” sólo cubrirá, cuando aplique, lo correspondiente al Impuesto al Valor Agregado (IVA), en los términos de la normatividad aplicable y de conformidad con las disposiciones fiscales vigentes.

DÉCIMA NOVENA. PROHIBICIÓN DE CESIÓN DE DERECHOS Y OBLIGACIONES


“EL PROVEEDOR” no podrá ceder total o parcialmente los derechos y obligaciones derivados del presente contrato, a favor de cualquier otra persona física o moral, con excepción de los derechos de cobro, en cuyo caso se deberá contar con la conformidad previa y por escrito de **“EL INSTITUTO”**.

VIGÉSIMA. DERECHOS DE AUTOR, PATENTES Y/O MARCAS

“EL PROVEEDOR” se obliga para con **“EL INSTITUTO”**, a responder por los daños y/o perjuicios que pudiera causar a **“EL INSTITUTO”** y/o a terceros, si con motivo de la prestación del servicio se violan derechos de autor, de patentes y/o marcas u otro derecho reservado a nivel Nacional o Internacional.

Por lo anterior, **“EL PROVEEDOR”** manifiesta en este acto bajo protesta de decir verdad, no encontrarse en ninguno de los supuestos de infracción a la Ley Federal del Derecho de Autor, ni a la Ley Federal de Protección a la Propiedad Industrial.

En caso de que sobreviniera alguna reclamación en contra de **“EL INSTITUTO”** por cualquiera de las causas antes mencionadas, la única obligación de éste será la de dar aviso en el domicilio previsto en este instrumento jurídico a **“EL PROVEEDOR”**, para que éste lleve a cabo las acciones necesarias que garanticen la liberación de **“EL INSTITUTO”** de cualquier

	INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN UNIDAD DE ADQUISICIONES COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS	Contrato Número 050GYR988N00325-001-00
---	--	---

controversia o responsabilidad de carácter civil, mercantil, penal o administrativa que, en su caso, se ocasione.

Lo anterior de conformidad a lo establecido en el artículo 45, fracción XX de la “**LAASSP**”.

Asimismo, en caso de aplicar, “**EL PROVEEDOR**” deberá observar lo establecido en el Anexo aplicable a los Derechos de autor, patentes y/o marcas del presente Contrato.

VIGÉSIMA PRIMERA. CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.

“**LAS PARTES**” acuerdan que la información que se intercambie de conformidad con las disposiciones del presente instrumento, se tratarán de manera confidencial, siendo de uso exclusivo para la consecución del objeto del presente contrato y no podrá difundirse a terceros de conformidad con lo establecido en las Leyes General y Federal, respectivamente, de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Ley General de Protección de Datos Personales en posesión de Sujetos Obligados, y demás legislación aplicable.

Para el tratamiento de los datos personales que “**LAS PARTES**” recaben con motivo de la celebración del presente contrato, deberá de realizarse con base en lo previsto en los Avisos de Privacidad respectivos.

Por tal motivo, “**EL PROVEEDOR**” asume cualquier responsabilidad que se derive del incumplimiento de su parte, o de sus empleados, a las obligaciones de confidencialidad descritas en el presente contrato.


Asimismo, en caso de aplicar, “**EL PROVEEDOR**” deberá observar lo establecido en el Anexo aplicable a la Confidencialidad de la información del presente Contrato.

VIGÉSIMA SEGUNDA. SUSPENSIÓN TEMPORAL DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.

Con fundamento en el artículo 55 Bis de la “**LAASSP**” y 102, fracción II, de su Reglamento, “**EL INSTITUTO**” en el supuesto de caso fortuito o de fuerza mayor o por causas que le resulten imputables, podrá suspender la prestación de los servicios, de manera temporal, quedando obligado a pagar a “**EL PROVEEDOR**”, aquellos servicios que hubiesen sido efectivamente prestados, así como, al pago de gastos no recuperables previa solicitud y acreditamiento.

Una vez que hayan desaparecido las causas que motivaron la suspensión, el contrato podrá continuar produciendo todos sus efectos legales, si “**EL INSTITUTO**” así lo determina; y en caso que subsistan los supuestos que dieron origen a la suspensión, se podrá iniciar la terminación anticipada del contrato, conforme lo dispuesto en la cláusula siguiente.

VIGÉSIMA TERCERA. TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO

	INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN UNIDAD DE ADQUISICIONES COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS	Contrato Número 050GYR988N00325-001-00
---	--	---


“**EL INSTITUTO**” cuando concurren razones de interés general, o bien, cuando por causas justificadas se extinga la necesidad de requerir los servicios originalmente contratados y se demuestre que de continuar con el cumplimiento de las obligaciones pactadas, se ocasionaría algún daño o perjuicio a “**EL INSTITUTO**”, o se determine la nulidad total o parcial de los actos que dieron origen al presente contrato, con motivo de la resolución de una inconformidad o intervención de oficio, emitida por la Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno, podrá dar por terminado anticipadamente el presente contrato sin responsabilidad alguna para “**EL INSTITUTO**”, ello con independencia de lo establecido en la cláusula que antecede.

Quando “**EL INSTITUTO**” determine dar por terminado anticipadamente el contrato, lo notificará a “**EL PROVEEDOR**” hasta con 30 (treinta) días naturales anteriores al hecho, debiendo sustentarlo en un dictamen fundado y motivado, en el que, se precisarán las razones o causas que dieron origen a la misma y pagará a “**EL PROVEEDOR**” la parte proporcional de los servicios prestados, así como los gastos no recuperables en que haya incurrido, previa solicitud por escrito, siempre que éstos sean razonables, estén debidamente comprobados y se relacionen directamente con el presente contrato, limitándose según corresponda a los conceptos establecidos en la fracción I, del artículo 102 del Reglamento de la “**LAASSP**”.

VIGÉSIMA CUARTA. RESCISIÓN

“**EL INSTITUTO**” podrá iniciar en cualquier momento el procedimiento de rescisión, cuando “**EL PROVEEDOR**” incurra en alguna de las siguientes causales:

- a) Contravenir los términos pactados para la prestación de los servicios, establecidos en el presente contrato.
- b) Transferir en todo o en parte las obligaciones que deriven del presente contrato a un tercero ajeno a la relación contractual.
- c) Ceder los derechos de cobro derivados del contrato, sin contar con la conformidad previa y por escrito de “**EL INSTITUTO**”.
- d) Suspender total o parcialmente y sin causa justificada la prestación de los servicios del presente contrato.
- e) No realizar la prestación de los servicios en tiempo y forma conforme a lo establecido en el presente contrato y sus respectivos anexos.
- f) No proporcionar a los Órganos de Fiscalización, la información que le sea requerida con motivo de las auditorías, visitas e inspecciones que realicen.
- g) Ser declarado en concurso mercantil, o por cualquier otra causa distinta o análoga que afecte su patrimonio.
- h) En caso de que compruebe la falsedad de alguna manifestación, información o documentación proporcionada para efecto del presente contrato;
- i) No entregar dentro de los 10 (diez) días naturales siguientes a la fecha de firma del presente contrato, la garantía de cumplimiento del mismo.
- j) En caso de que la suma de las penas convencionales o las deducciones al pago, igualan el monto total de la garantía de cumplimiento del contrato y/o alcanzan el 20% (veinte por ciento) del monto total de este contrato cuando no se haya requerido la garantía de cumplimiento;

	INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN UNIDAD DE ADQUISICIONES COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS	Contrato Número 050GYR988N00325-001-00
---	--	---

- k) Divulgar, transferir o utilizar la información que conozca en el desarrollo del cumplimiento del objeto del presente contrato, sin contar con la autorización de **“EL INSTITUTO”** en los términos de lo dispuesto en la CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMERA DE CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES del presente instrumento jurídico;
- l) Impedir el desempeño normal de labores de **“EL INSTITUTO”**;
- m) Incumplir cualquier obligación distinta de las anteriores y derivadas del presente contrato.

Para el caso de optar por la rescisión del contrato, **“EL INSTITUTO”** comunicará por escrito a **“EL PROVEEDOR”** el incumplimiento en que haya incurrido, para que en un término de 5 (cinco) días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación, exponga lo que a su derecho convenga y aporte en su caso las pruebas que estime pertinentes.

Transcurrido dicho término **“EL INSTITUTO”**, en un plazo de 15 (quince) días hábiles siguientes, tomando en consideración los argumentos y pruebas que hubiere hecho valer **“EL PROVEEDOR”**, determinará de manera fundada y motivada dar o no por rescindido el contrato, y comunicará a **“EL PROVEEDOR”** dicha determinación dentro del citado plazo.

Cuando se rescinda el contrato, se formulará el finiquito correspondiente, a efecto de hacer constar los pagos que deba efectuar **“EL INSTITUTO”** por concepto del contrato hasta el momento de rescisión, o los que resulten a cargo de **“EL PROVEEDOR”**.


Iniciado un procedimiento de conciliación **“EL INSTITUTO”** podrá suspender el trámite del procedimiento de rescisión.

Si previamente a la determinación de dar por rescindido el contrato se realiza la prestación de los servicios, el procedimiento iniciado quedará sin efecto, previa aceptación y verificación de **“EL INSTITUTO”** de que continúa vigente la necesidad de la prestación de los servicios, aplicando, en su caso, las penas convencionales correspondientes.

“EL INSTITUTO” podrá determinar no dar por rescindido el contrato, cuando durante el procedimiento advierta que la rescisión del mismo pudiera ocasionar algún daño o afectación a las funciones que tiene encomendadas. En este supuesto, **“EL INSTITUTO”** elaborará un dictamen en el cual justifique que los impactos económicos o de operación que se ocasionarían con la rescisión del contrato resultarían más inconvenientes.

De no rescindir el contrato, **“EL INSTITUTO”** establecerá con **“EL PROVEEDOR”**, otro plazo, que le permita subsanar el incumplimiento que hubiere motivado el inicio del procedimiento, aplicando las sanciones correspondientes. El convenio modificatorio que al efecto se celebre deberá atender a las condiciones previstas por los dos últimos párrafos del artículo 52 de la **“LAASSP”**.

No obstante, de que se hubiere firmado el convenio modificatorio a que se refiere el párrafo anterior, si se presenta de nueva cuenta el incumplimiento, **“EL INSTITUTO”** quedará

	INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN UNIDAD DE ADQUISICIONES COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS	Contrato Número 050GYR988N00325-001-00
---	--	---

expresamente facultada para optar por exigir el cumplimiento del contrato, o rescindirlo, aplicando las sanciones que procedan.

Si se llevara a cabo la rescisión del contrato, y en el caso de que a **“EL PROVEEDOR”** se le hubieran entregado pagos progresivos, éste deberá de reintegrarlos más los intereses correspondientes, conforme a lo indicado en el artículo 51, párrafo cuarto, de la **“LAASSP”**. Los intereses se calcularán sobre el monto de los pagos progresivos efectuados y se computarán por días naturales desde la fecha de su entrega hasta la fecha en que se pongan efectivamente las cantidades a disposición de **“EL INSTITUTO”**.

VIGÉSIMA QUINTA. RELACIÓN Y EXCLUSIÓN LABORAL

“EL PROVEEDOR” reconoce y acepta ser el único patrón de todos y cada uno de los trabajadores que intervienen en la prestación del servicio, deslindando de toda responsabilidad a **“EL INSTITUTO”** respecto de cualquier reclamo que en su caso puedan efectuar sus trabajadores, sea de índole laboral, fiscal o de seguridad social y en ningún caso se le podrá considerar patrón sustituto, patrón solidario, beneficiario o intermediario.

“EL PROVEEDOR” asume en forma total y exclusiva las obligaciones propias de patrón respecto de cualquier relación laboral, que el mismo contraiga con el personal que labore bajo sus órdenes o intervenga o contrate para la atención de los asuntos encomendados por **“EL INSTITUTO”**, así como en la ejecución de los servicios.

Para cualquier caso no previsto, **“EL PROVEEDOR”** exime expresamente a **“EL INSTITUTO”** de cualquier responsabilidad laboral, civil o penal o de cualquier otra especie que en su caso pudiera llegar a generarse, relacionado con el presente contrato.


Para el caso que, con posterioridad a la conclusión del presente contrato, **“EL INSTITUTO”** reciba una demanda laboral por parte de trabajadores de **“EL PROVEEDOR”**, en la que se demande la solidaridad y/o sustitución patronal a **“EL INSTITUTO”**, **“EL PROVEEDOR”** queda obligado a dar cumplimiento a lo establecido en la presente cláusula.

VIGÉSIMA SEXTA. DISCREPANCIAS

“LAS PARTES” convienen que, en caso de discrepancia entre la convocatoria a la licitación pública, la invitación a cuando menos tres personas, o la solicitud de cotización, según corresponda del procedimiento de contratación del cual deriva el presente instrumento jurídico, y el modelo de contrato, prevalecerá lo establecido en la convocatoria, invitación o solicitud respectiva, de conformidad con el artículo 81, fracción IV, del Reglamento de la **“LAASSP”**.

VIGÉSIMA SÉPTIMA. CONCILIACIÓN.

“LAS PARTES” acuerdan que para el caso de que se presenten desavenencias derivadas de la ejecución y cumplimiento del presente contrato podrán someterse al procedimiento de

	INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN UNIDAD DE ADQUISICIONES COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS	Contrato Número 050GYR988N00325-001-00
---	--	---

conciliación establecido en los artículos 77, 78 y 79 de la “**LAASSP**”, y 126 al 136 de su Reglamento.

VIGÉSIMA OCTAVA. DOMICILIOS

“**LAS PARTES**” señalan como sus domicilios legales para todos los efectos a que haya lugar y que se relacionan en el presente contrato, los que se indican en el apartado de Declaraciones, por lo que cualquier notificación judicial o extrajudicial, emplazamiento, requerimiento o diligencia que en dichos domicilios se practique, será enteramente válida, al tenor de lo dispuesto en el Título Tercero del Código Civil Federal.

VIGÉSIMA NOVENA. LEGISLACIÓN APLICABLE

“**LAS PARTES**” se obligan a sujetarse estrictamente para la prestación de los servicios objeto del presente contrato a todas y cada una de las cláusulas que lo integran, sus anexos que forman parte integral del mismo, a la “**LAASSP**”, su Reglamento; Código Civil Federal; Ley Federal de Procedimiento Administrativo, Código Federal de Procedimientos Civiles; Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria y su Reglamento.

TRIGÉSIMA. JURISDICCIÓN

“**LAS PARTES**” convienen que, para la interpretación y cumplimiento de este contrato, así como para lo no previsto en el mismo, se someterán a la jurisdicción y competencia de los Tribunales Federales con sede en la Ciudad de México, renunciando expresamente al fuero que pudiera corresponderles en razón de su domicilio actual o futuro.

FIRMANTES O SUSCRIPCIÓN.

Por lo anterior expuesto, “**EL INSTITUTO**” y “**EL PROVEEDOR**”, manifiestan estar conformes y enterados de las consecuencias, valor y alcance legal de todas y cada una de las estipulaciones que el presente instrumento jurídico contiene, por lo que lo ratifican y firman electrónicamente en las fechas especificadas en cada firma electrónica.

POR:
“EL INSTITUTO”

NOMBRE	CARGO	R.F.C.
C. ELVIA ASCENCIO MILLÁN	TITULAR DE LA COORDINACIÓN TÉCNICA DE BIENES Y SERVICIOS Y APODERADA LEGAL	██████████
C. EDUARDO OROPEZA ORTIZ	TITULAR DE LA COORDINACIÓN DE SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA INSTITUCIONAL	██████████

SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FÍSICAS IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: RFC, POR CONSIDERARSE INFORMACIÓN CUYA DIFUSIÓN PUEDE AFECTAR A LA ESFERA PRIVADA DE LA MISMA, DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 115 Y 120 DE LA LEY GENERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 20-marzo-2025



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

Contrato Número
050GYR988N00325-001-00

POR:
“EL PROVEEDOR”

NOMBRE	R.F.C.
INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V.	INF960111P76

RRSR/HRJ/LMLR/BGB

SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FISICAS IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: CADENA ORIGINAL, NÚMERO DE SERIE, RFC, CERTIFICADO Y FIRMA, POR CONSIDERARSE INFORMACIÓN CUYA DIFUSIÓN PUEDE AFECTAR A LA ESFERA PRIVADA DE LA MISMA, DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 115 Y 120 DE LA LEY GENERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 20-marzo-2025

Contrato: 050GYR988N00325-001-00

Cadena original:

[Redacted]

Firmante: EDUARDO OROPEZA ORTIZ

RFC: [Redacted]

Certificado:

[Redacted]

Número de Serie: [Redacted]

Fecha de Firma: 10/03/2025 19:07

Firma:

[Redacted]

Firmante: ELVIA ASCENCIO MILLAN

RFC: [Redacted]

Certificado:

[Redacted]

Número de Serie: [Redacted]

Fecha de Firma: 11/03/2025 11:55

Firma:

[Redacted]

Firmante: INFOCREDIT S DE RL DE CV

RFC: INF960111P76

Certificado:

[Redacted]

Número de Serie: [Redacted]

Fecha de Firma: 11/03/2025 12:41

Firma:

A6SrB0AFy4yAfY2pJuAszXNRhoszT74XPCMfrW7ui5UAuYmNSxu0oi7uExCKXnbiv8b8GVKUiJPFaEg3MgYwp3iaiGOyr1DJgaT9Oc5yCh0HT94RP7k5BfwIoFYIpxRr3VovJVwKvjIgeY1wrT49671fwpwvu6k
/FGV8Uuzf0upaQghkUzEv+211SJ1XNUy1yKzpmNGP6BFrt7gE7s51/cA6twMZcHYelVyuEMXEPiYpwGJgp5s4Jd8vpdLbKYkEPHu2pqQzK05sC3qJ2WUgTK90tvtu7QmQWfrA7rcKg+AmMnzvrNTCVEuqN9uUXQoJ
AUWB6jjkImkh3f3zuMqqJw==



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

Contrato Número
050GYR988N00325-001-00

ANEXO 1 (UNO)

“DICTAMEN DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL PREVIO”

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

DIVISIÓN DE CONTRATOS
NIVEL CENTRAL



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

FOLIO: 0000000362-2025

Dictamen de Inversión

Dictamen de Gasto

Dependencia Solicitante: 09 Distrito Federal Nivel Central

099001 Oficinas Centrales

580000 Coord de Servici Administra

Concepto: OF. 0056 RECIBIDO EL 21/01/2025 - SERVICIO INTEGRAL DE CENTROS DE CONTACTO DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL (SEDE MORELIA, MICHOACÁN), PARA EL EJERCICIO 2025

Fecha Elaboración: 22/01/2025

Total Comprometido (en pesos): \$ 160,649,172.84
 Cuenta: 51311011 SERVI INTEGR TELECOMUNICACIÓN Unidad de Información: 099001 Centro de Costos: 500000
 COG: 3190101

CUMPLIMIENTO MENSUAL (en miles de pesos)												
ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
0.0	0.0	13,387.4	13,387.4	13,387.4	13,387.4	13,387.4	13,387.4	13,387.4	13,387.4	13,387.4	13,387.4	40,162.3
RESPONDABLE (en miles de pesos)												
0.0	0.0	1,508.0	1,508.0	1,508.0	3,016.0	1,508.0	1,508.0	18,190.0	1,508.0	1,508.0	1,508.0	1,508.0

El presente documento de existencia de respaldo presupuestario se emite en términos de lo señalado en el numeral 7.5.9.4 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, es 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-Milenium, 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

 Titular Div de Ctrl y Seguimiento al Ppto de Oper en Ambito Central

DIA	MES	AÑO

DICTAMINADO DEFINITIVO

CONTRATO No.	_____
IMPORTE DEFINITIVO (EN PESOS):	\$ _____ 00.

DICTAMEN DEFINITIVO

Clave: 6170-009-001

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS



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

Contrato Número
050GYR988N00325-001-00

ANEXO 2 (DOS)

“ANEXO TÉCNICO, APÉNDICES Y TÉRMINOS Y CONDICIONES”

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

DIVISIÓN DE CONTRATOS
NIVEL CENTRAL



CSITI-CTSSCP-DICP
Portafolio de Proyectos TIC

ANEXO TÉCNICO
Servicio Integral de Centros de Contacto del
Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán).
Ejercicio 2025

Control de versiones del documento

Versión	Fecha	Descripción	Responsable
0.1	31/07/2024	Elaboración de documento	Lic. Rómulo Vizzuett Martínez
0.2	25/09/2024	Revisión del documento	Ing. Fidel Mauricio Hernández Torres
1.0	25/09/2024	Aprobación del documento	Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
1.1	11/02/2025	Actualización de documento	Lic. Rómulo Vizzuett Martínez
1.2	11/02/2025	Revisión del documento	Ing. Fidel Mauricio Hernández Torres
2.0	11/02/2025	Aprobación del documento	Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
2.1	26/02/2025	Actualización de documento	Lic. Rómulo Vizzuett Martínez
3.0	26/02/2025	Revisión y Aprobación del documento	Ing. Eduardo Oropeza Ortiz

Contenido

1.	Objetivo del Documento.	5
2.	Descripción amplia y detallada	5
	Objetivo.	5
	Alcance.	5
3.	Requerimientos técnicos.	11
3.1.	Solución Tecnológica Multicanal.	12
3.2.	Características Técnicas de la Solución Tecnológica.	14
3.2.1.	Conmutador, servidor telefónico, PBX o herramienta tecnológica que permita la funcionalidad descrita.	16
3.2.2.	CTI. (Computer Telephony Integration, por sus siglas en inglés).	16
3.2.3.	Respuesta de Voz Interactiva, IVR (Interactive Voice Response por sus siglas en ingles).	17
3.2.4.	Chat	19
3.2.5.	Mensajería Instantanea tipo WhatsApp o equivalente.	22
3.2.6.	Correo Electrónico.	22
3.2.7.	Redes Sociales	25



**CSITI-CTSSCP-DICP
Portafolio de Proyectos TIC**

**ANEXO TÉCNICO
Servicio Integral de Centros de Contacto del
Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán).
Ejercicio 2025**

3.2.8. Servicio a través de Agentes Virtuales.	26
3.2.9. Servicio sin intervención de agente humano (texto a voz, voz a texto).	31
3.2.10. Servicios Web.	32
3.2.11. Buzón de Voz	33
3.2.12. Sistema de Monitoreo.	34
3.3. Herramientas Adicionales que Deben de Integrarse con la Solución Tecnológica Multicanal.	36
3.3.1. CRM, BI (Business Intelligence) y Base de Conocimiento.	36
3.3.2. Mensajes de Texto SMS	40
3.4. Repositorio electrónico virtual.	40
3.5. Blaster	40
3.6. E-learning o Herramienta de Capacitación de Línea.	40
3.7. Herramienta(S) Electrónica(S) para el Registro y Atención de Fallas a través de Tickets.	41
3.8. Conectividad. (Enlaces de Comunicaciones).	42
3.9. Estaciones de servicio.	48
3.10. Perfiles Operativos	50
3.10.1 De los agentes de atención del CCIMSS Morelia, Michoacán.	50
3.10.2. PS-I con Agente Básico	51
3.10.3. PS-I Agente Especializado.	52
3.10.4. Perfiles de personal del Proveedor para la atención de la operación de las campañas que integran el CCIMSS Morelia, Michoacán.	54
3.10.4.1. Administrador o Ejecutivo de Cuenta del Contrato:	54
3.10.4.2. Gerente de Operación:	55
3.10.4.3. Gerente de Calidad:	56
3.10.4.4. Gerente de Capacitación:	57
3.10.4.5. Supervisor de operación:	58
3.10.4.6. Supervisor de Work Force Management:	59
3.10.4.7. Analista de dimensionamiento o de Work Force Management:	60
3.10.4.8. Analista de Calidad:	60
3.10.4.9. Gerente de Gestión de Proyectos:	61
3.10.4.10 Analista de Mesa de Ayuda:	62
3.11. Recursos Humanos, Capacitación y Aseguramiento de Calidad.	63
3.11.1. Capacitación inicial, el Instituto de manera inicial capacitará en temas institucionales acorde a lo siguiente:	64
3.11.2. El Proveedor presentará con su propuesta técnica un Plan de Desarrollo de Recursos Humanos que contendrá:	65
3.11.3. Capacitación periódica durante la vigencia del contrato.	65
3.11.4. Referente al personal para inicio de operaciones por parte del Proveedor, se requiere lo siguiente:	68

**ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS**



**CSITI-CTSSCP-DICP
Portafolio de Proyectos TIC**

**ANEXO TÉCNICO
Servicio Integral de Centros de Contacto del
Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán).
Ejercicio 2025**

3.11.5. Para la campaña de Cita Médica:	68
3.11.6. Proceso de Capacitación y Desarrollo.	69
3.11.6.1. El Modelo de Capacitación requerirá:	69
3.11.7. Aseguramiento de la Calidad.	71
3.12. Disponibilidad de la Infraestructura	72
3.13. Difusión del CCIMSS Morelia, Michoacán.	73
3.14. Procesos para la implementación, desarrollo, estabilización, operación y administración del CCIMSS Morelia, Michoacán.	74
3.15. De las instalaciones del CCIMSS Morelia, Michoacán.	76
3.16. De la infraestructura que deberá proveer el Proveedor.	79
3.17. De las Bases de Datos.	80
3.18. Mesa de Ayuda.	82
3.19. Desarrollos de Interfaces.	83
3.20. Contingencia o fuerza mayor.	85
3.21. Plan de recuperación en caso de desastres (DRP).	86
3.22. Integración a otros servicios de Centros de Contacto en un nivel superior del servicio, a un mismo nivel o un nivel inferior, tanto de El Instituto como de algún otro Organismo Público o Privado.	86
3.23. Inicio y Finalización de los servicios.	88
3.24. De la transición y/o migración de los servicios:	90
4. Especificaciones técnicas	92
5. Pruebas para verificar el cumplimiento de las especificaciones	108
6. En aquellos casos en que el Área Requirente modifique la especificación técnica de algún bien que no se encuentre regulado por el Compendio Nacional de Insumos para la Salud expedido por el Consejo de Salubridad General, el Cuadro Básico y Catálogo de Instrumental y Equipo Médico emitidos por la Comisión Interinstitucional del Cuadro Básico y Catálogo de Insumos del Sector Salud y el CBI	108
7. En aquellos casos en que el Área Requirente, modifique las especificaciones técnicas de un bien respecto de las estipuladas en el ejercicio anterior	108
8. Normas Oficiales Mexicanas, Estandar (antes mexicana) internacional, de referencia.	108
9. Cronograma de actividades	109
10. Perfil del Proveedor	113
11. Condiciones técnicas de aceptación de entregable	121
12. Niveles de servicio.	139
13. Requerimientos de arquitectura tecnológica.	141
13.1. Interoperabilidad con Bases de Datos Institucionales.	141
14. Restricciones e interfaces con otros elementos.	148
14.1 Interfaces con otros elementos del soProveedor del servicio.	148
14.2. Seguridad de la Información para el servicio de CCIMSS Morelia, Michoacán.	150

**ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS**



CSITI-CTSSCP-DICP
Portafolio de Proyectos TIC

ANEXO TÉCNICO
Servicio Integral de Centros de Contacto del
Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán).
Ejercicio 2025

14.2.1. Especificación Técnica del Gestor Unificado de Amenazas (UTM) para la operación del Call Center.	150
14.2.1.1. Funcionalidad Firewall.	150
14.2.1.2. Funcionalidad de Prevención de Intrusos (IPS):	151
14.2.2. Servicios de Redes Privadas Virtuales – VPN.	151
14.2.3. Especificación Normativa para la operación del Call Center.	153
15. Firmas de elaboración, revisión y aprobación.	154
16. Apéndices	154

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



**CSITI-CTSSCP-DICP
Portafolio de Proyectos TIC**

**ANEXO TÉCNICO
Servicio Integral de Centros de Contacto del
Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán).
Ejercicio 2025**

1. Objetivo del Documento.

Establecer los requerimientos y las especificaciones técnicas y de calidad, así como el alcance para la prestación del **Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)** para el ejercicio 2025.

Clasificador Único de las Contrataciones Públicas (CUCOP): **31901002**

2. Descripción amplia y detallada

Objetivo.

El Instituto Mexicano del Seguro Social en adelante "IMSS" o "El Instituto", requiere del Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán) para el ejercicio 2025. en adelante (CCIMSS Morelia, Michoacán), con todo lo necesario para brindar los servicios objeto del presente Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y condiciones.

El IMSS requiere la prestación del servicio CCIMSS Morelia, Michoacán, para el ejercicio 2025, a través de distintos canales de atención, los cuales pueden ser: interacción a través de llamadas telefónicas, correos electrónicos, chats, mensajes de texto SMS, así como otras tecnologías emergentes que permitan optimizar la interacción de los derechohabientes y público en general, con el fin de hacer uso de los servicios del IMSS a través de canales electrónicos no presenciales.

Alcance.

Se deberá suministrar la partida única del servicio CCIMSS Morelia Michoacán, para lo cual El Proveedor deberá instalar, implementar, desarrollar, administrar y operar el servicio en instalaciones propias del IMSS ubicadas en la ciudad de Morelia Michoacán, con domicilio en: Blvd. Alfredo Zalce # 4485, Tres Marias, 58254 Morelia, Michoacán, donde el IMSS cuenta con espacio para prestar los servicios del presente proceso de contratación, debiendo incluir lo siguiente:

Partida Única

**ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS**



CSITI-CTSSCP-DICP
Portafolio de Proyectos TIC

ANEXO TÉCNICO
Servicio Integral de Centros de Contacto del
Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán).
Ejercicio 2025

Partida	Dirección Normativa	Campañas
Única	Dirección de Prestaciones Médicas	<ul style="list-style-type: none">• Cita Médica Telefónica• Orientación Médica Telefónica.• Servicio de Orientación Telefónica (Salud Mental)• Donación de Órganos y Tejidos• Mega Farmacia• Modelo Preventivo de Enfermedades Crónicas (MPEC)• Código Infarto CMN La Raza.• Código Infarto CMN Siglo XXI.
	Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico (DIDT)	<ul style="list-style-type: none">• Mesa de Servicios Tecnológicos• Centro de Atención y Soporte Técnico (CAST)

Durante la vigencia del contrato, el IMSS podrá solicitar la implementación de nuevas campañas acorde a las necesidades dinámicas de El INSTITUTO, siempre y cuando estas campañas sean solicitadas por parte del Administrador del Contrato, para la implementación de campañas nuevas el PROVEEDOR deberá cumplir con lo establecido en el numeral **12. Niveles de Servicios** acordados que deberán cumplirse del presente Anexo Técnico, aceptadas y convenidas con el PROVEEDOR adjudicado.

Para la prestación del servicio CCIMSS Morelia Michoacán, el IMSS requiere que el Proveedor oferte:

- De manera inicial el Proveedor deberá instalar, implementar, desarrollar, administrar y operar el servicio sus instalaciones, las cuales deben ser propias o arrendadas demostrando su posesión, las cuales deben estar ubicadas en la Ciudad de México o área conurbada de la Ciudad de México (Megalopolis) incluyendo las Ciudades capitales de los estados vecinos a la Ciudad de México, esto es, Cuernavaca, Puebla, Pachuca, Toluca, Tlaxcala y Querétaro, así también deben cumplir los requerimientos y especificaciones técnicas establecidas en el presente Anexo Técnico, sus Apéndices, y Términos y Condiciones.
- Durante la vigencia del contrato, para el caso de contingencias o crecimiento del servicio, el Proveedor deberá contar con un centro de contacto alternativo en instalaciones propias o arrendadas, demostrando su posesión, el cual deberá ser instalado, implementado, desarrollado, administrado y operando el servicio. La ubicación deberá ser distinta al del centro de contacto principal, siendo



**CSITI-CTSSCP-DICP
Portafolio de Proyectos TIC**

**ANEXO TÉCNICO
Servicio Integral de Centros de Contacto del
Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán).
Ejercicio 2025**

susceptible de ser ubicado en Ciudad de México o área conurbada de la Ciudad de México (Megalopolis) incluyendo las Ciudades capitales de los estados vecinos a la Ciudad de México, esto es, Cuernavaca, Puebla, Pachuca, Toluca, Tlaxcala y Querétaro, así también deben cumplir los requerimientos y especificaciones técnicas establecidas en el presente Anexo Técnico, sus Apéndices, y Términos y Condiciones.

- Durante la vigencia del contrato, las campañas (Código Infarto CMN La Raza, Código Infarto CMN Siglo XXI, Donación de Órganos y Tejidos, Mega Farmacia, Centro de Atención y Soporte Técnico (CAST) y Servicio de Orientación Telefónica (Salud Mental) serán operadas en instalaciones de EL INSTITUTO, en las siguientes ubicaciones:

Servicio de Orientación Telefónica – Salud Mental

Centro de Contacto propuesto por el Proveedor

Donación de Órganos Tejidos

Centro de Contacto propuesto por el Proveedor

Mega Farmacia – 2do Nivel

Centro de Contacto propuesto por el Proveedor

Código Infarto CMN Siglo XXI

Unidad Médica de Alta Especialidad "Siglo XXI"

Av. Cuauhtémoc número 330, Col. Doctores, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06720, Ciudad de México

Código Infarto CMN La Raza

Unidad Médica de Alta Especialidad "La Raza", Paseo de las Jacarandas S/N La Raza, Alcaldía Azcapotzalco, C.P. 02990, Ciudad de México

Centro de Atención y Soporte Técnico (CAST)

División de Mesa de Servicios Tecnológicos, operando hoy en: Toledo 21, PB, Colonia Juárez, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06600, Ciudad de México.

Cita Médica Telefónica

Mesa de Servicios Tecnológicos (MST)

Modelo Preventivo de Enfermedades Crónicas (MPEC)

Mega Farmacia – 1er Nivel

Orientación Médica Telefónica

**ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS**



CSITI-CTSSCP-DICP
Portafolio de Proyectos TIC

ANEXO TÉCNICO
Servicio Integral de Centros de Contacto del
Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán).
Ejercicio 2025

Instalaciones de Morelia, Michoacán en Blvd. Alfredo Zalce # 4485, Tres Marias, 58254 Morelia, Michoacán, utilizando los siguientes espacios proporcionados por el IMSS:

- De conformidad con lo establecido en el numeral 9. Cronograma de Actividades, EL PROVEEDOR deberá ofertar la administración y operación del servicio CCIMSS Morelia, Michoacán, en instalaciones propias del IMSS, para tal efecto EL PROVEEDOR deberá incluir como parte de su proposición la documentación en la que detalle y describa la integración para lograr la funcionalidad solicitada en dichas instalaciones, incluyendo calendario y plan de trabajo con compromisos semanales los cuales serán verificados por parte de EL INSTITUTO, lo anterior deberá ser ofertado cumpliendo con las especificaciones y requerimientos técnicos establecidos en el presente Anexo Técnico sus Apéndices y Términos y Condiciones.
- El Proveedor deberá ofertar la administración y operación del servicio CCIMSS Morelia, Michoacán, atendiendo a los plazos establecidos para tal efecto en el numeral **9. Cronograma de Actividades** del Presente Anexo Técnico.

El IMSS Proporcionará al proveedor lo siguiente:

- Espacios de oficina y espacios operativos
 - Energía Eléctrica y Térmica
 - Servicio de Seguridad Física Intramuros
 - Servicios de Limpieza
 - Servicios Públicos (agua, energía eléctrica, entre otros)
 - Enlace de Telecomunicaciones al centro de dato institucional
 - Zona designado de lockers
 - Espacio para capacitación y de usos múltiples
-
- La Ley General de Bienes Nacionales y Ley Federal de Derechos, considera la opción de Justipreciación por el uso de espacios en inmuebles federales por parte de terceros.
 - Tomando en consideración la normatividad en la que se fundamenta la solicitud respecto a las cuotas por el uso de espacios institucionales, El PROVEEDOR debe ofertar los precios unitarios de cada concepto de servicio que comprende el CCIMSS Morelia, Michoacán., sin incluir los costos asociados a los epsacios físicos y servicios que serán cubiertos por el Instituto, para tal efecto los Proveedores deberán incluir como parte de su proposición manifestación en hoja

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



**CSITI-CTSSCP-DICP
Portafolio de Proyectos TIC**

**ANEXO TÉCNICO
Servicio Integral de Centros de Contacto del
Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán).
Ejercicio 2025**

membretada del Proveedor y firmada por el apoderado legal en la que indique que los precios ofertados no incluyen los costos y gastos correspondientes a:

- Espacios de oficina y espacios operativos
 - Energía Eléctrica y Térmica
 - Servicio de Seguridad Física Intramuros
 - Servicios de Limpieza
 - Servicios Públicos (agua, energía eléctrica, entre otros)
 - Enlace de Telecomunicaciones al centro de dato institucional
 - Zona designado de lockers
 - Espacio para capacitación y de usos múltiples
- El Proveedor debe ofertar la administración y operación en Blvd. Alfredo Zalce # 4485, Tres Marias, 58254 Morelia, Michoacán, utilizando los espacios proporcionados por el IMSS.
 - El Proveedor debe ofertar la administración y operación en Blvd. Alfredo Zalce # 4485, Tres Marias, 58254 Morelia, Michoacán, habilitando al menos lo siguiente:
 - 250 estaciones de servicio
 - 50 estaciones de trabajo de supervisión y usos multiples, considerando de manera enunciativa más no limitativa, los siguientes:
 - Estaciones de Supervisión
 - Estaciones de trabajo de Analistas de Calidad
 - Estaciones de trabajo de Analistas de Work Force
 - Las instalaciones cuentan con dos (2) salas, una para capacitación y una para usos múltiples:
 - a) Con capacidad de al menos 16 posiciones, con equipo de cómputo para cada usuario, además de equipo de cómputo, proyector y pantalla para el expositor; lo anterior cumpliendo con todas las especificaciones y requerimientos técnicos establecidos en el presente Anexo Técnico.

El Proveedor deberá ofertar la administraración y operación del servicio CCIMSS Morelia, Michoacán, atendiendo a los plazos establecidos para tal efecto en el numeral 8. Cronograma de Actividades del Presente Anexo Técnico.

La prestación del servicio CCIMSS Morelia Michoacán, debe cumplir lo siguiente:



CSITI-CTSSCP-DICP Portafolio de Proyectos TIC

ANEXO TÉCNICO Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán). Ejercicio 2025

- Operación regida por Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA's) establecidos en el numeral 12. Niveles de Servicio del presente Anexo Técnico.
- Elaboración e implementación de los procesos de nuevo proyecto necesarios para la operación y administración del CCIMSS Morelia Michoacán.
- Actualización e implementación de los procesos correspondientes a cada una de las campañas que se operan en el CCIMSS Morelia Michoacán, necesarios para su operación y administración.
- Difundir los servicios proporcionados por el IMSS a los usuarios, ya sean derechohabientes, contribuyentes o público general.
- Servicios relacionados con el procesamiento electrónico de datos, mismos que permitan efectuar reportes y estadísticas, que indiquen el desempeño actual e histórico de los servicios brindados al usuario y a El Instituto, que permitan la toma de decisiones orientadas a optimizar los recursos del CCIMSS Morelia Michoacán.
- Monitorear y supervisar los servicios prestados, de acuerdo a métricas e indicadores de la industria así como aquellos previamente establecidos por El Instituto, dicha supervisión podrá ser de forma presencial y/o remota, de acuerdo a los lineamientos expresados en este documento.
- Atención de las diferentes campañas que integrarán al CCIMSS Morelia Michoacán, a través de un grupo definido de agentes destinados a éste fin.
- Interactuar entre los diversos tipos de Posición de Agente que conforman el CCIMSS Morelia Michoacán, independientemente de su ubicación geográfica, para atender y resolver adecuadamente las solicitudes de servicio realizadas por los usuarios por cualquier canal de atención.
- Atención de diferentes campañas que integrarán al CCIMSS Morelia Michoacán, a través de IVR (Interactive Voice Response o Respuesta de voz interactiva).
- Facilitar la interacción electrónica no presencial a fin de acercar los servicios del IMSS a los derechohabientes, contribuyentes y público en general.
- Habilitar la proximidad del IMSS con los derechohabientes, a través de las campañas que integran el servicio CCIMSS Morelia Michoacán.
- Seguimiento y notificación de solicitudes de prestación de servicio e incidencias operativas hasta su solución, acorde con lo establecido en el presente documento.
- El Proveedor deberá ofertar la aplicación de las características y especificaciones para todas las campañas que conforman el CCIMSS Morelia, Michoacán, definidas en los Apéndices correspondientes a cada campaña, relacionados con los Anexos del presente Anexo Técnico.
- Generar habilidades digitales en la población.
- Coadyuvar en la calidad de los servicios de salud, en la innovación y

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



**CSITI-CTSSCP-DICP
Portafolio de Proyectos TIC**

**ANEXO TÉCNICO
Servicio Integral de Centros de Contacto del
Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán).
Ejercicio 2025**

- Coadyuvar con el uso de las diversas plataformas digitales no presenciales, disponibles para los usuarios derechohabientes, contribuyentes o público general.
- La prestación de los servicios del CCIMSS Morelia Michoacán, que incluya acceso a través de múltiples canales de atención de entrada y salida, los cuales pueden ser entre otros: Telefónicos (Inbound, Outbound o Blending), Mensajes de Texto, Mensajes SMS, Mensajes RCS, Correo Electrónico, Chat, Mensajería Instantánea tipo Whats App o equivalente, Redes Sociales, Aplicativos Móviles, Agentes Virtuales, Bot e Inteligencia Artificial, así como los canales de interacción que durante la vigencia del servicio se requieran implementar.
- Al Interior del IMSS, implementar, administrar y habilitar campañas para orientar y canalizar al derechohabiente, asegurado, sujeto obligado o ciudadano en general, según corresponda, para acceder a los diferentes trámites y servicios que proporciona el IMSS a través de los medios destinados para ello.
- Al exterior del IMSS, proporcionar un punto de contacto donde se otorgue información veraz y oportuna para acceder a los trámites y servicios del IMSS con calidad y buen trato a través de Canales de Servicio.

3. Requerimientos técnicos.

El Proveedor debe ofertar una Solución Tecnológica para la prestación del Servicio de CCIMSS Morelia, Michoacán, incluyendo como parte de su proposición la documentación y descripción a detalle de todos los recursos tecnológicos, humanos, materiales y financieros, así como capacidad de procesamiento, hardware, software, licencias de uso y todo lo necesario para su operación, detallando la composición y relación entre los componentes de la Solución tecnológica ofertada.

Los productos de los servicios de desarrollo que deriven de la implementación del servicio CCIMSS Morelia Michoacán, descrito en el presente Anexo Técnico y sus Términos y Condiciones, deben ser desarrollos en esquemas Web Services o similar, garantizando operativa y técnicamente su reutilización por el Instituto.

La Solución Tecnológica ofertada para la prestación del Servicio de CCIMSS Morelia, Michoacán, debe contar con licenciamiento vigente al momento de la presentación de la propuesta y durante la vigencia del contrato.

Las licencias de uso de las herramientas informáticas (hardware y software) del CCIMSS Morelia, Michoacán, El Proveedor deberá mantenerlo actualizado a la última versión liberada en el mercado, detallando las características de dichas licencias con las cuales El Proveedor brindará el servicio.

**ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS**



**CSITI-CTSSCP-DICP
Portafolio de Proyectos TIC**

**ANEXO TÉCNICO
Servicio Integral de Centros de Contacto del
Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán).
Ejercicio 2025**

El Proveedor debe incluir como parte de su propuesta técnica la información y documentación con la que demuestre que la Solución Tecnológica ofertada tiene la capacidad de brindar la funcionalidad y cumplir con los requerimientos establecidos en la volumetría de operación de las campañas que integran el Servicio de CCIMSS Morelia, Michoacán., El Instituto analizará y determinará en su caso, el incumplimiento de este requisito.

En caso de presentarse por parte del Proveedor cambios a la solución propuesta, en su plataforma operativa, o en su solución tecnológica sin autorización por escrito por parte del Administrador del Contrato, se aplicarán deductivas en el rubro de disponibilidad del servicio tomando en cuenta la totalidad de las horas de afectación por cada ocasión que se incurra en lo anteriormente descrito.

Requerimientos técnicos y de calidad de atención que se preste a través del Servicio de CCIMSS Morelia, Michoacán., El Proveedor debe incluir en su propuesta técnica la documentación y descripción a detalle de con lo que acredite lo siguiente:

3.1. Solución Tecnológica Multicanal.

CTI, IVR, Solución de Atención Telefónica (Conmutador o PBX), Chat, Mensajería Instantánea tipo Whats App o equivalente, Correo Electrónico, Redes Sociales, Agentes Virtuales, Bot, inteligencia artificial, consulta a bases de datos institucionales, texto a voz, voz a texto, así como decisiones basadas en modelos predictivos de atención automatizada, Servicios Wep.

El Proveedor debe ofertar una Solución Tecnológica Multicanal para la prestación del Servicio de CCIMSS Morelia, Michoacán, la cual debe cumplir cuando menos con lo siguiente:

- La gestión y atenciones de los usuarios del CCIMSS Morelia, Michoacán, debe ser a través de CTI, IVR, Solución de Atención Telefónica (Conmutador o PBX), Chat, Mensajería Instantánea tipo Whats App o equivalente, Correo Electrónico, Redes Sociales, Agentes Virtuales (IVR, Bot, inteligencia artificial, consulta a bases de datos institucionales, texto a voz, voz a texto, así como decisiones basadas en modelos predictivos de atención automatizada, Servicios Web, y todas aquellas necesarias para dar cumplimiento a lo solicitado en el presente Anexo Técnico.
- Registro y estructura de información correspondiente a cada una de las bases de datos utilizadas por las diferentes campañas que integran al CCIMSS Morelia,

**ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS**



CSITI-CTSSCP-DICP Portafolio de Proyectos TIC

ANEXO TÉCNICO Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán). Ejercicio 2025

Michoacán., mismas que se detallan en el numeral 13.1. Interoperabilidad con Bases de Datos Institucionales del presente Anexo Técnico.

- El Proveedor deberá ofertar la Implementación del esquema de ejecución de las interacciones de entrada, salida y blended como parte del servicio a través del canal de Atención Telefónica que solicita El Instituto.
- El Proveedor deberá ofertar la implementación de mejores prácticas con la finalidad de optimizar los recursos humanos y financieros de El Instituto, priorizando la atención del Servicio CCIMSS Morelia Michoacán, a través de "Agentes virtuales" (IVR, chatbot, inteligencia artificial, consulta a bases de datos institucionales, texto a voz, voz a texto, así como decisiones basadas en modelos predictivos de atención automatizada), para lo cual, tanto al inicio del servicio como de manera periódica (al menos cada 6 meses), deberá presentar propuestas de automatización de las operaciones del Centro de Contacto a través de su operación mediante agentes virtuales o automatización de la operación. Las propuestas de automatización deberán realizarse por El Proveedor mediante escrito presentado en la Ventanilla Única y dirigido al Administrador del Contrato. El Administrador del Contrato deberá analizar y en su caso, autorizar la implementación de dichas iniciativas y propuestas de automatización.
- La solución ofertada por El Proveedor debe permitir la integración de la funcionalidad "screen pop-up", donde se mostrará la información ingresada en el IVR, así como los datos correlacionables registrados en la Base de Conocimiento, CRM o cualquier otra herramienta propuesta por el Proveedor en Solución Tecnológica Multicanal y operación robusta para la prestación del servicio objeto del presente Anexo Técnico, para lo cual El Proveedor debe incluir en su proposición los elementos de software, desarrollo de interfaces o servicios de configuración necesarios para habilitar dicha funcionalidad.
- El Proveedor deberá incluir como parte de su propuesta técnica la documentación con la que acredite la capacidad tecnológica necesaria para realizar la transferencia de interacciones de entrada a los números telefónicos del personal operativo que requiera El Instituto.
- La salida a consulta de información en internet para los usuarios de PS-I y PS-P será a través de la infraestructura ofertada por El Proveedor para la prestación del servicio objeto del presente documento, con las restricciones de "navegación en internet" expresadas en el presente Anexo Técnico.
- El Proveedor dentro de su propuesta deberá detallar y describir la solución tecnológica que oferta para ser implementada, así como su interrelación entre los diferentes componentes tecnológicos que la integran, desglosando al menos los siguientes elementos tanto en sus componentes de hardware (HW) como software (SW):

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



CSITI-CTSSCP-DICP Portafolio de Proyectos TIC

ANEXO TÉCNICO Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán). Ejercicio 2025

- o Relación del equipamiento que integra la solución propuesta, referenciando marcas, modelos, versiones y capacidad de cada equipo, así como su ficha técnica.
- o Relación del licenciamiento de la infraestructura de manera enunciativa más no limitativa; herramientas, bases de datos, CRM, así como componentes de seguridad, monitoreo, reportes, registro en línea; adjuntando contrato de licenciamiento y las especificaciones técnicas emitidas por parte de los fabricantes de cada uno de los componentes que integran la solución propuesta.
- o Para todos los componentes (SW y HW) que conforma la solución tecnológica propuesta por el Proveedor, este deberá incluir como parte de su propuesta técnica las licencias de uso y pólizas de mantenimiento correspondientes. El Proveedor adjudicado deberá entregar copia de estas licencias y pólizas de mantenimiento vigentes al IMSS, previo al inicio de la operación. En caso de incumplimiento se aplicarán las penas convencionales o en su caso las deductivas correspondientes.

3.2. Características Técnicas de la Solución Tecnológica.

El Proveedor deberá ofertar, describir, documentar y detallar el cumplimiento de al menos los siguientes aspectos del CCIMSS Morelia, Michoacán, ofertado:

- La solución tecnológica ofertada deberá estar equipada con una capacidad de procesamiento en hardware, software y licencias de uso de herramientas tecnológicas correspondientes al número de canales necesarios de conexión al servidor propuesto.
- La solución tecnológica ofertada deberá soportar y ofertar mensajes grabados vía teléfono (buzón de voz).
- La solución tecnológica ofertada deberá permitir registrar respuestas a encuestas de servicio que deberán ser enviadas al finalizar la atención al usuario por parte de los PS-I, PS-P y PS-I Especializados.
- La solución tecnológica ofertada deberá operar plataformas de redes sociales tales como: Twitter, Facebook, Instagram, entre otras y permitir su interrelación con todos los componentes de la solución ofertada, así como la correlación entre las bases de datos de registro de interacciones.
- La solución tecnológica ofertada debe permitir obtener histórico y generar los reportes correspondientes para el seguimiento de todas las interacciones y medios de captación ofertados por El Proveedor, es decir, Bot, inteligencia artificial, texto a voz, voz a texto, redes sociales, así como las encuestas de satisfacción y encuestas de programas establecidos por el Instituto.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



CSITI-CTSSCP-DICP Portafolio de Proyectos TIC

ANEXO TÉCNICO Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán). Ejercicio 2025

- La solución tecnológica ofertada debe permitir a través del teclado del teléfono, elegir opciones mediante un menú interactivo que deriven en instrucciones, comandos o acciones sobre el sistema, y que el resultado de esta solución le sea notificado al usuario sobre la misma llamada. Esta funcionalidad, deberá estar habilitada al inicio del servicio de las campañas para las que así se requiera.
- El Instituto podrá solicitar durante la vigencia del contrato que El Proveedor habilite nuevos menús interactivos a través del teclado telefónico; El Proveedor deberá habilitar esta funcionalidad como máximo 10 días posteriores a su solicitud oficial.
- La solución tecnológica ofertada debe permitir instrucciones, comandos o acciones sobre un sistema a través de navegador web, y que el resultado de esta acción le sea notificado al usuario, mediante llamada telefónica, chat, correo electrónico o redes sociales. Esta funcionalidad, deberá estar habilitada al inicio del servicio de las campañas que así lo requieran.
- El Instituto podrá solicitar durante la vigencia del contrato que el Proveedor habilite nuevos menús interactivos a través del navegador web; El Proveedor deberá habilitar esta funcionalidad como máximo 10 días posteriores a su solicitud oficial.
- La solución tecnológica ofertada debe contar con la capacidad de atender a partir del inicio de la prestación del servicio, la volumetría de llamadas, chats, correos electrónicos, así como los canales de servicio solicitados de todas las campañas.
- En caso de que el Proveedor proponga cambios en la solución tecnológica ofertada, estos no se podrán realizar en tanto no cuente con la autorización escrita del Administrador del Contrato.
- La solución tecnológica ofertada debe contar con un sistema de distribución automático de llamadas, chat, correos electrónicos y medios electrónicos (ACD o equivalente y demás componentes).
- La solución tecnológica ofertada debe permitir la administración y distribución de las llamadas, chat's y correos electrónicos de diferentes grupos de agentes, deben permitir el manejo de diferentes canales de comunicación (multicanales), además de proveer monitoreo, administración y generar reportes de los grupos (ACD y demás componentes) definidos en el Anexo Técnico y Apéndices.
- La solución tecnológica ofertada debe permitir el tratamiento específico a las llamadas, chat's y correos electrónicos en cola de espera que incluya opciones de mensajes variados, información del tiempo estimado en el que será atendida la interacción del cliente y tomar decisiones de enrutar la interacción dependiendo de la disponibilidad de los Agentes de acuerdo con lo especificado por cada área usuaria de campaña en el apéndice correspondiente.
- La solución tecnológica ofertada debe contar con la capacidad de recibir, registrar y gestionar contactos asignando de manera automática al grupo de trabajo correspondiente (agentes multi skill jerarquizado) para cada una de las campañas o

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



**CSITI-CTSSCP-DICP
Portafolio de Proyectos TIC**

**ANEXO TÉCNICO
Servicio Integral de Centros de Contacto del
Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán).
Ejercicio 2025**

- para la atención de varias campañas con un mismo agente de atención del Centro de Contacto.
- La solución tecnológica ofertada debe contar con la capacidad de proveer marcadores tipo predictivo, progresivo o automático.
 - El Proveedor debe incluir como parte de su propuesta técnica, un listado de las licencias de software y contratos de mantenimiento de los componentes descritos en su solución tecnológica ofertada, que utilizará en caso de resultar adjudicado, por lo que El Instituto podrá en cualquier momento de la vigencia del contrato, realizar las revisiones y validaciones que así lo considere, sujetándose a la aplicación de las penas convencionales y deductivas correspondientes en caso de incumplimiento.
 - La solución tecnológica ofertada debe permitir validar, registrar y supervisar la trazabilidad de las llamadas, chats, correos electrónicos y cualquier otro medio de atención para cada una de las campañas que integran al CCIMSS Morelia, Michoacán, desde su ingreso a la solución tecnológica ofertada por el Proveedor, esta información podrá ser solicitada por las Áreas Usuarias de las Campañas y el área técnica en el momento que se requiera.
 - La solución tecnológica ofertada deberá contar con funcionalidades de CTI (Computer Telephony Integration) para manejo y operación de los agentes PS-I y PS-P, así mismo deberá tener la capacidad de integración con las aplicaciones que El Instituto determine y que serán necesarias para la consulta/registro y gestión de cada campaña que conforma al CCIMSS Morelia, Michoacán.
 - La solución tecnológica ofertada debe contar con la funcionalidad de grabación de interacciones de audio y video con formatos MP3, MP4, WAV, WMP o cualquier formato que El Instituto autorice previa propuesta y justificación por parte de El Proveedor.

El Proveedor deberá ofertar, describir, documentar y detallar el cumplimiento de al menos los siguientes aspectos de la Solución Tecnológica del CCIMSS Morelia Michoacán:

3.2.1. Conmutador, servidor telefónico, PBX o herramienta tecnológica que permita la funcionalidad descrita.

Será un equipo que tendrá la capacidad de realizar el manejo y operación de troncales digitales y permitirá la comunicación directa al conmutador y tecnología con que cuenta el Instituto (troncal, digital, entre otros).

3.2.2. CTI. (Computer Telephony Integration, por sus siglas en inglés).



**CSITI-CTSSCP-DICP
Portafolio de Proyectos TIC**

**ANEXO TÉCNICO
Servicio Integral de Centros de Contacto del
Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán).
Ejercicio 2025**

Servicios de telefonía que permiten integrar la computadora, el teléfono y otros servicios para atención y gestión por parte de agentes del Centro de Contacto.

La Solución Tecnológica ofertada por El Proveedor, deberá incluir desarrollos tipo CTI, es decir servicios de telefonía que permiten integrar la computadora, el teléfono y otros servicios tales como bases de datos Institucionales o las que el área usuaria de la campaña determine, para la atención y "gestión" de llamadas de salida o entrada por parte de agentes telefónicos (PS-I y PS-P) del Centro de Contacto.

El área usuaria de la campaña determinará al Proveedor que resulte adjudicado:

- La estructura de captura para ser usada por los agentes telefónicos (campos) en la herramienta de gestión telefónica.
- El sitio o el medio electrónico donde la información origen y resultante de "gestión" telefónica por parte de los agentes telefónicos del Centro de Contacto, deberá ser colocada para su posterior análisis, incluyendo el formato que ésta información deberá guardar.

3.2.3. Respuesta de Voz Interactiva, IVR (Interactive Voice Response por sus siglas en ingles).

Sistema interactivo de respuesta de voz que provee de forma automática a los usuarios con menús interactivos, mensajes pregrabados y recolecta la información relevante de la llamada telefónica antes de transferirlo a un agente o a un servidor público, con capacidad de consulta a bases de datos y Web Services intercambiando información mediante el teclado numérico telefónico y en su caso text a voz y voz a texto.

La Solución Tecnológica de CCIMSS Morelia, Michoacán, que oferte El Proveedor deberá integrar, la funcionalidad de recibir las llamadas generadas por los usuarios a través de respuesta interactiva de voz IVR, incluyendo la información de la opción que el usuario digitó o solicitó, para asignarlas a las colas de espera de atención de los agentes correspondiente.

La atención de llamadas incluirá sistemas de respuesta interactiva de voz (IVR o equivalente). El Proveedor deberá ofertar, habilitar, desarrollar e implementar los IVR necesarios para cada campaña del CCIMSS Morelia, Michoacán, en sus instalaciones o en los Inmuebles de El Instituto donde la operación e infraestructura para la prestación del servicio se encuentre instalada, los árboles de decisiones serán propiedad de El Instituto, por lo que éste podrá solicitarlos en cualquier momento de acuerdo a sus necesidades.

**ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS**



**CSITI-CTSSCP-DICP
Portafolio de Proyectos TIC**

**ANEXO TÉCNICO
Servicio Integral de Centros de Contacto del
Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán).
Ejercicio 2025**

El formato electrónico de entrega de información será convenido entre las partes, considerando estándares de industria y la tecnología específica del IVR, lo anterior se llevará a cabo en las Mesas de Trabajo de Implementación.

- El IVR deberá permitir la utilización de árboles de decisión para la atención de las llamadas, y la programación será ilimitada en el número de niveles del árbol del IVR.
- La plataforma o Servidor del IVR deberá ser propuesta por el Proveedor, y debe permitir el crecimiento en puertos de conexión o escalabilidad al servidor de telefonía o equivalente.
- Las grabaciones para el IVR serán implementadas por la voz institucional, la cual debe ser propuesta por el Proveedor y autorizada por El Instituto. Todos los IVR'S del CCIMSS Morelia, Michoacán, deben tener la misma voz institucional autorizada (homologada para todas las campañas)
- El IVR deberá limitar la navegación dentro de las opciones del mismo, por lo que, una vez que el usuario haya escuchado la información 2 (dos) veces se cortará la llamada.
- El IVR debe ser capaz de transferir la llamada dependiendo del perfil del usuario identificado y basándose en la navegación que el cliente haya realizado en los menús
- El IVR debe estar basado en aplicaciones estándar o de la industria (ejemplo: VXML), que permita la migración de dichas aplicaciones hacia otras plataformas.
- El IVR deberá soportar la integración con el CTI (Computer Telephony Integration o equivalente) para transferencia de información, desde el IVR hacia las estaciones de trabajo de los PS-I y PS-P.
- El Proveedor deberá privilegiar en la operación los servicios de CCIMSS Morelia, Michoacán, a través de "Agentes virtuales" (IVR, Bot, inteligencia artificial, consulta a bases de datos institucionales, texto a voz, voz a texto, así como decisiones basadas en modelos predictivos de atención automatizada).

Proporcionar, habilitar, configurar, poner a punto, proveer y administrar los servicios de IVR o equivalente, para la atención de llamadas, para proporcionar los siguientes servicios:

- Proveer, habilitar, administrar e implementar el árbol de decisiones que el Instituto defina al inicio del servicio, incluyendo las opciones en los menús y las opciones en los submenús que serán parte del IVR.
- Proveer, habilitar, administrar e implementar las mejoras, adiciones y cambios que el instituto indique durante la vigencia del contrato en el árbol de decisiones, incluyendo las opciones en los menús y las opciones en los submenús que serán parte del IVR, a más tardar tres días hábiles a partir de la solicitud por parte del Instituto.



CSITI-CTSSCP-DICP Portafolio de Proyectos TIC

ANEXO TÉCNICO Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán). Ejercicio 2025

- Modificar previa solicitud por escrito de El Instituto, las grabaciones del IVR, sin cargo adicional, modificación que deberá ser efectuadas e implementadas a más tardar tres días hábiles a partir de la solicitud por parte del Instituto.
- Proveer, habilitar, administrar e implementar un IVR con la capacidad de manejar y direccionar la interacción de los canales de servicio solicitados y funcionalidades de VoiceXML.
- Proveer, habilitar, administrar e implementar la reproducción de grabaciones informativas que el Instituto determine, durante el tiempo de espera en línea telefónica del usuario, antes de que este sea atendido por un agente o por el IVR. El Instituto podrá solicitar que las grabaciones sean realizadas por el Proveedor a partir de los guiones proporcionados.
- Proveer, habilitar, administrar e implementar la funcionalidad para encuestas automáticas en las campañas que así lo soliciten mediante aplicaciones automatizadas (IVR) con el objeto de medir el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio. El tiempo aproximado de la duración de la encuesta será de un minuto o lo que se defina en cada campaña.
- El costo del servicio será por hora de conformidad con los especificado en formato propuesta económica.
- Sumar las características de la validación del IVR con base de datos y agendamiento de citas y transacciones

Las configuraciones de las llamadas de entrada, manejo a través de IVR, transferencia de llamadas, deberán ser proporcionadas habilitadas, y puestas a punto por parte del Proveedor, tal como se especifica en el presente apartado, de acuerdo con las solicitudes operativas de cada campaña del CCIMSS Morelia, Michoacán.

3.2.4. Chat

El Proveedor debe ofertar, proporcionar, detallar todo lo necesario (recursos humanos, tecnológicos, materiales y de servicios) para habilitar y proporcionar los servicios y funcionalidad solicitada, las cuales incluirán de manera enunciativa más no limitativa:

- Agentes de atención PS-I, PS-P con acceso a internet, con los componentes habilitadores del servicio y equipo de cómputo con las características mínimas que se especifican en el presente documento, así mismo El Proveedor proporcionará, detallará una solución que permitirá la interacción de los usuarios del CCIMSS Morelia, Michoacán, y los usuarios operadores del servicio (PS-I, PS-P) de forma que pueda proveer los servicios de chat.
- El Proveedor proporcionará, detallará y habilitará las herramientas tecnológicas necesarias para la implementación y su incorporación con las bases de datos de



**CSITI-CTSSCP-DICP
Portafolio de Proyectos TIC**

**ANEXO TÉCNICO
Servicio Integral de Centros de Contacto del
Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán).
Ejercicio 2025**

CCIMSS Morelia, Michoacán, en los casos que así se especifique en el presente Anexo Técnico, es decir, el Proveedor suministrará la solución completa incluyendo la infraestructura de software y cómputo para el acceso a internet y a las redes institucionales indicadas por el IMSS, su integración al CCIMSS Morelia, Michoacán, y en su caso, las páginas web que solicite El Instituto.

- El Proveedor proporcionará, detallará y habilitará una interfaz que permita la comunicación, intercomunicación e interacción para acceso al servicio por parte de los usuarios, la cual incluirá los campos de captura y mecanismos necesarios para ingresar los datos que requiera el Instituto por parte del usuario de manera obligatoria, en el entendido de que, durante el transcurso de la vigencia del contrato, El Instituto podrá solicitar el aumento o disminución de campos obligatorios, sin costo adicional.
- Los contactos tipo Chat de texto deberán ser accesibles a través de una liga ubicada en sitio WEB del IMSS o el que determine El Instituto, y deberá ser accesada por los usuarios desde equipos de cómputo a través de los principales navegadores del mercado (Internet Explorer, Chrome, Safari, Mozilla entre otros) y dispositivos móviles con sistemas operativos Android y IOS.
- La solución para atención de chat deberá proporcionar reportes en línea por fechas, rango de fechas y por operadores de los chats recibidos por un PS-I o PS-P, tanto en formato HTML como en XLS el cual incluirá además información referente a hora de inicio, duración, operador, identificador de la sesión de chat, e-mail de referencia, número telefónico de referencia, identificador del visitante (nombre/apodo), respuestas de la encuesta de satisfacción de los visitantes, calificación del chat, subcalificación del chat, quien termina la sesión de chat, estado e IP. El Área requirente y usuaria de la campaña podrá durante la vigencia del contrato modificar la estructura de reporte e incluir los campos y formatos necesarios.
- El Proveedor proporcionará, detallará en su propuesta lo necesario para la habilitación de una encuesta de satisfacción del servicio en el canal de atención de Chat que utilizará el usuario a efecto de evaluar la satisfacción del servicio proporcionado por parte de los agentes PS-I y PS-P. Las preguntas de la encuesta serán proporcionadas por el área El Área Usuaria de la Campaña, durante la vigencia del contrato se podrá modificar la estructura de la encuesta e incluir los campos y formatos necesarios.
- El Proveedor deberá entregar a El Instituto las conversaciones de chat en formato de texto (*.doc), las cuales deberán contener los ID´s, fecha, nombre del PS-P y/o PS-I, la IP y alias del usuario del servicio, así como duración, fecha y hora de inicio y fin, de acuerdo a lo solicitado en el apartado "reportes" del documento Anexo Técnico y Apéndices correspondiente.
- El Proveedor deberá brindar a El Instituto claves de acceso a efectos de consultar en línea del estado de la operación e informes parametrizables tanto a detalle como por ejecutivos.

**ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS**



CSITI-CTSSCP-DICP Portafolio de Proyectos TIC

ANEXO TÉCNICO Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán). Ejercicio 2025

- Una vez que el PS-I / chat de El Proveedor determine que la petición del usuario excede su capacidad o que debe transferirlo a usuarios PS-P del Instituto, el costo del chat restante posterior a la transferencia deberá ser considerado para facturación como costo PS-P, sin ser susceptible de continuar el costo PS-I.
- El Proveedor proporcionará, detallará y habilitará una funcionalidad que permita al usuario participar en una encuesta de satisfacción referente al servicio e información proporcionada para cada uno de los niveles de servicio recibido, esto es, en su caso, una calificación para PS-I y otra calificación para PS-P. Las preguntas de la encuesta serán proporcionadas por parte de las áreas usuarias de las campañas y el resultado de la encuesta afectará de manera directa las posibles deducciones en la prestación deficiente del servicio, lo anterior deberá ser incluido en la propuesta del Proveedor y su aplicación será previa a la finalización de la sesión de chat. Una vez iniciada la operación del servicio, la funcionalidad para realizar encuestas de salida descrita en el presente apartado deberá configurarse en un plazo no mayor a 3 días naturales.
- El Proveedor proporcionará e incluirá en su propuesta el detalle de la consola o sistema informático de atención y gestión que será utilizada por los agentes PS-I y PS-P para la atención de Chat y deberá cumplir al menos con las siguientes funcionalidades:
 - Permitir recibir cantidad ilimitada de visitantes.
 - Cada agente podrá atender al menos 4 sesiones simultáneas sin que esto impacte la calidad del servicio.
 - Informar mediante un icono parpadeante y un sonido que se le ha asignado una nueva sesión de chat, para su atención.
 - Permitir usar respuestas predefinidas por el Instituto (saludos, bienvenidas, invitaciones, despedidas, entre otras.)
 - Contar con la funcionalidad de transferir un chat y envío automático por correo electrónico al finalizar la sesión.
 - Llevar un historial de todos los chats recibidos.
 - Asignar ID único a cada interacción de chat.
 - Debe ser verificable y visible la dirección IP de la cual se contacte el usuario de chat.
 - Permitir administrar la personalización (fuente, tamaño y colores entre otros) por parte del supervisor.
 - Poder enviar links y recibirlos con hipervínculos a páginas de internet.
 - Permitir calificar cada sesión de chat.
- El costo del servicio de chat será por minuto de conformidad con los especificado en formato propuesta económica, donde cada operador podrá mantener hasta 4 sesiones de chat simultaneas sin costo adicional.



CSITI-CTSSCP-DICP Portafolio de Proyectos TIC

ANEXO TÉCNICO
Servicio Integral de Centros de Contacto del
Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán).
Ejercicio 2025

- Para el caso de Chat sólo serán susceptibles de ser facturados los estados propios del servicio tales como como "disponible (Avail)", "tiempo hablado (Talk Time)", "transferencia", "ACW" (After Call Work) "tiempo en hold" (Hold Time). Cualquier otro estado propio del servicio utilizado no se considerará facturable, tales como: "asesoría y capacitación", "no disponible", "comida", "asuntos personales", baño, "retroalimentación de calidad y supervisión", con excepción de las campañas que en su Apéndice determinen lo contrario.

3.2.5. Mensajería Instantanea tipo WhatsApp o equivalente.

El Proveedor deberá ofertar, proporcionar, detallar todo lo necesario (recursos humanos, tecnológicos, materiales y de servicios) para proporcionar los servicios y funcionalidad solicitada en caso de ser requeridas por El Instituto, las cuales incluirán de manera enunciativa más no limitativa:

- El Proveedor proporcionará, detallará y documentará una solución que permitirá la interacción de los usuarios del CCIMSS Morelia, Michoacán, y los usuarios operadores del servicio (PS-I, PS-P) de forma que pueda proveer los servicios institucionales solicitados a través de la plataforma denominada Whatsapp o equivalente, descritos en el presente a través de accesos a internet, con los componentes habilitadores del servicio y equipo de cómputo con las características mínimas que se especifican en el presente documento.
- El Proveedor proporcionará, detallará y habilitará las herramientas tecnológicas necesarias para la implementación y su incorporación con las bases de datos central de CCIMSS Morelia, Michoacán, en los casos que así se especifique en el presente Anexo Técnico y sus Apéndices.
- El servicio se prestará, conforme a los protocolos establecidos para Whatsapp o plataforma equivalente y en el presente Anexo Técnico, en que se detallará si en su caso será un servicio con el que contará el CCIMSS Morelia, Michoacán, al inicio de operaciones.
- Se considera que un agente humano puede atender hasta 4 sesiones simultaneas sin que esto impacte la calidad del servicio, por lo cual, el pago de este servicio será por minuto de agente logueado.
- Para este servicio, el Proveedor deberá contar con las licencias necesarias para operar con la versión empresarial de los servicios whatsapp o plataforma equivalente a fin de que múltiples usuarios puedan ser atendidos por un mismo número institucional fijo, sin que exista cambio en el número telefónico institucional.

3.2.6. Correo Electrónico.



CSITI-CTSSCP-DICP
Portafolio de Proyectos TIC

ANEXO TÉCNICO
Servicio Integral de Centros de Contacto del
Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán).
Ejercicio 2025

El Proveedor deberá ofertar, proporcionar, detallar todo lo necesario (recursos humanos, tecnológicos, materiales y de servicios) para habilitar y proporcionar los servicios y funcionalidad solicitada, las cuales incluirán de manera enunciativa más no limitativa:

- El Proveedor proporcionará, detallará documentará y habilitará una solución que permitirá la interacción de los usuarios del CCIMSS Morelia, Michoacán, y los usuarios operadores del servicio (PS-I, PS-P) de forma que pueda proveer los servicios de correo electrónico, descritos en el presente a través de accesos a internet, con los componentes habilitadores del servicio y equipo de cómputo con las características mínimas que se especifican en el presente documento.
- El Proveedor proporcionará, detallará y habilitará las herramientas tecnológicas necesarias para la implementación y su incorporación con las bases de datos Institucionales de CCIMSS Morelia, Michoacán, en los casos que así se especifique en el presente Anexo Técnico, es decir, el Proveedor suministrará la solución completa incluyendo la infraestructura de software, cómputo y de comunicaciones para el acceso a internet, su integración al CCIMSS Morelia, Michoacán, y en su caso, las páginas web que solicite El Instituto.
- El Proveedor proporcionará, detallará y habilitará una(s) interfaz que permita la comunicación, intercomunicación e interacción para acceso al servicio por parte de los usuarios, la cual incluirá los campos de captura y mecanismos necesarios para ingresar los datos que requiera El Instituto por parte del usuario de manera obligatoria, en el entendido de que, durante el transcurso de la vigencia del contrato, El Instituto podrá solicitar el aumento o disminución de campos obligatorios, sin costo adicional.
- Dependiendo del tipo de servicios, los correos para atender el servicio a usuarios finales podrán ser de dominio IMSS o en su caso podrán ser de dominio de El Proveedor, tal como lo solicite para cada campaña. En caso de ser dominio del Proveedor, este dominio deberá ser habilitado por parte del Proveedor y cedido al IMSS al concluir los servicios del presente contrato.
- Este tipo de atención por parte del CCIMSS Morelia, Michoacán, podrá ser con agentes PS-I y PS-P o ambos y brindará servicios que solventen los requerimientos de los usuarios que utilicen y accedan a este medio de atención a través de la página de contacto del IMSS.
- El Proveedor en caso de trabajar con cuentas de correo con dominio propio del IMSS, habilitará lo necesario y El Instituto ofrecerá las facilidades para conectarse a su servidor de Microsoft Exchange vía Outlook o los que El Instituto designe.
- La funcionalidad ofertada por El Proveedor deberá responder al usuario de forma automática con un correo electrónico que indique la recepción del mismo, con mensaje especificando que será atendido. El sistema asignará el correo electrónico a

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS





**CSITI-CTSSCP-DICP
Portafolio de Proyectos TIC**

**ANEXO TÉCNICO
Servicio Integral de Centros de Contacto del
Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán).
Ejercicio 2025**

un PS-I o PS-P de acuerdo a la disponibilidad de los mismos, y conforme a las instrucciones de El Instituto.

El Proveedor proporcionará, detallará e incluirá en su propuesta los siguiente:

- o Una clasificación automática de correos.
 - o Una clasificación manual de correos preclasificado por el usuario.
 - o Asignación de ID a cada correo.
-
- El Proveedor deberá ofrecer la funcionalidad que permita a los PS-I y PS-P dar seguimiento a los contactos, ya sea por correo electrónico, chat y voz con la misma atención personalizada y homologada.
 - Los PS-I contarán con la capacitación descrita por El Instituto y un protocolo proporcionado por El Instituto el cual les permita brindar las respuestas de manera consistente y estandarizada al usuario.
 - Únicamente serán susceptibles de facturación con costo completo los correos electrónicos que El Proveedor pueda atender con su personal, por lo que todos aquellos correos electrónicos que sean transferidos a segundo nivel (PS-P) por no ser posible su atención por parte de El Proveedor, serán facturados al 50% del costo establecido, tal es el caso de quejas o consultas que excedan la capacidad del personal de El Proveedor, así mismo, no serán facturados los correos electrónicos donde se detecte error o mala orientación.
 - La máscara de captura en el portal de El Instituto, permitirá distinguir entre correos electrónicos de orientación, los relativos a quejas y requerimientos especiales, por lo que de manera programada, únicamente se le harán llegar a El Proveedor los correos electrónicos correspondientes a orientación, sin embargo, en caso de que el usuario no clasifique de manera adecuada el tipo de correo electrónico y sea captado por parte de El Proveedor, deberá ser derivado a segundo nivel para su atención por parte de personal de El Instituto, por lo que estos correos transferidos serán susceptibles de facturación al 50% del costo.
 - Para el caso de los correos electrónicos de las campaña Mesa de Servicios Tecnológicos y de cualquier otra campaña que integre al CCIMSS Morelia, Michoacán, El Instituto proporcionará a El Proveedor las plantillas de respuesta de los temas más recurrentes liberados.
 - El Proveedor proporcionará e incluirá en su propuesta el detalle de la consola o sistema informático de gestión que será utilizada por los agentes PS-I y PS-P para la atención de Correo Electrónico y deberá cumplir al menos con las siguientes funcionalidades:
 - o Permitir recibir cantidad ilimitada de visitantes.

**ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS**



CSITI-CTSSCP-DICP Portafolio de Proyectos TIC

ANEXO TÉCNICO Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán). Ejercicio 2025

- o Informar mediante un icono parpadeante y un sonido que se le ha asignado una nueva sesión de correo electrónico para su atención.
- o Permitir usar respuestas predefinidas por el Instituto (saludos, bienvenidas, invitaciones, despedidas, entre otras.)
- o Llevar un historial de todos los correos electrónicos recibidos.
- o Asignar ID único a cada interacción de correo electrónico.
- o Debe ser verificable y visible la dirección IP de la cual se contacte el usuario de correo electrónico.
- o Permitir administrar la personalización (fuente, tamaño y colores entre otros) por parte del supervisor.
- o Poder enviar links y recibirlos con hipervínculos a páginas de internet.
- o Permitir calificar cada sesión de correo electrónico.

3.2.7. Redes Sociales

El Proveedor deberá ofertar, describir y detallar todo lo necesario (recursos humanos, tecnológicos, materiales y de servicios) para habilitar y proporcionar los servicios y funcionalidad solicitada en caso de ser requeridas por El Instituto, las cuales incluirán de manera enunciativa más no limitativa:

- El Proveedor proporcionará, detallará documentará y habilitará una solución que permitirá la interacción de los usuarios del CCIMSS Morelia, Michoacán, y los usuarios operadores del servicio (PS-I, PS-P) de forma que pueda proveer los servicios institucionales solicitados a través de Redes Sociales, descritos en el presente a través de accesos a internet, con los componentes habilitadores del servicio y equipo de cómputo con las características mínimas que se especifican en el presente documento.
- El Proveedor proporcionará, detallará y habilitará las herramientas tecnológicas necesarias para la implementación y su incorporación con las bases de datos central de CCIMSS Morelia, Michoacán, en los casos que así se especifique en el presente Anexo Técnico.
- El Proveedor proporcionará, detallará y habilitará una(s) interfaz que permita la comunicación, intercomunicación e interacción para acceso al servicio por parte de los usuarios, la cual incluirá los campos de captura y mecanismos necesarios para ingresar los datos que requiera El Instituto por parte del usuario de manera obligatoria, en el entendido de que, durante el transcurso de la vigencia del contrato, El Instituto podrá solicitar el aumento o disminución de campos obligatorios, sin costo adicional.



CSITI-CTSSCP-DICP Portafolio de Proyectos TIC

ANEXO TÉCNICO Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán). Ejercicio 2025

- El servicio se prestará, conforme a los protocolos establecidos para redes sociales y en el presente Anexo Técnico, se detallará si en su caso será un servicio con el que contará el CCIMSS Morelia, Michoacán, al inicio de operaciones.
- Se considera que un agente humano puede atender hasta 4 sesiones simultáneas sin que esto impacte la calidad del servicio, por lo cual, el pago de este servicio será por minuto de agente logeado.
- Para el caso de **Redes Sociales**, no se considerará facturable: "asesoría y capacitación", "no disponible", "comida", "asuntos personales", baño, "retroalimentación de calidad y supervisión", con excepción de las campañas en las que se determinen lo contrario.

3.2.8. Servicio a través de Agentes Virtuales.

El Proveedor deberá ofertar, describir y detallar todo lo necesario (recursos humanos, tecnológicos, materiales y de servicios) para habilitar y proporcionar los servicios y funcionalidad solicitada, las cuales incluirán de manera enunciativa más no limitativa:

- El Proveedor proporcionará, detallará documentará y habilitará una solución que permitirá la interacción de los usuarios del CCIMSS Morelia, Michoacán, y los usuarios operadores del servicio (PS-I y PS-P) de forma que pueda proveer los servicios institucionales solicitados mediante el servicio a través de agentes virtuales.
- El Proveedor deberá proponer la implementación de mejores prácticas priorizando la atención de los servicios de centros de contacto a través de "Agentes virtuales" (IVR, Bot, inteligencia artificial, consulta a bases de datos institucionales, así como decisiones basadas en modelos predictivos de atención automatizada), para lo cual, tanto al inicio del servicio como de manera periódica (al menos cada 6 meses), deberá presentar propuestas de automatización de las operaciones del centro de contacto a través de su operación mediante agentes virtuales o automatización de la operación.
- Las propuestas de automatización deberán realizarse de manera conjunta por escrito al administrador del contrato. Las campañas y área técnica deberán analizar y en su caso, autorizar e implementar dichas iniciativas y propuestas de automatización.
- El costo del servicio a través de agentes virtuales será por evento, de conformidad con lo especificado en el formato propuesta económica.
- El servicio se prestará, conforme a los protocolos establecidos para este servicio y en presente Anexo Técnico se detallará si en su caso será un servicio con el que contará el CCIMSS Morelia, Michoacán, al inicio de operaciones.

El agente virtual: Sistema interactivo de respuesta de voz o texto que provee de forma automática a los usuarios con menús interactivos, mensajes pregrabados y recolecta la información relevante de la llamada telefónica antes de transferirlo a un agente o a un servidor público, con capacidad de consulta a bases de datos y web Services



CSITI-CTSSCP-DICP
Portafolio de Proyectos TIC

ANEXO TÉCNICO
Servicio Integral de Centros de Contacto del
Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán).
Ejercicio 2025

intercambiando información mediante el teclado telefónico y en su caso texto a voz, reconocimiento de voz (voz a texto / texto a texto) y la utilización de inteligencia artificial para temas masivos de trámites estándares (plataforma no cognitiva acotado a un arbol de decisiones predefinido) alineados a una normativa escrita determinada, como por ejemplo jubilaciones, semanas cotizadas, entre otros.

Misma que, en su caso, deberá proveer de forma automática a los usuarios con menús interactivos, mensajes pregrabados y recolecta la información relevante de la llamada telefónica antes de transferirlo a un agente o a un servidor público, con capacidad de consulta a bases de datos y web Services intercambiando información mediante el teclado telefónico y en su caso texto a voz, reconocimiento de voz (voz a texto / texto a texto) y la utilización de inteligencia artificial para temas masivos de trámites no estándares (plataforma cognitiva no acotado a un arbol de decisiones predefinido, sino que va aprendiendo a través del entrenamiento del bot) o no alineados a una normativa escrita determinada.

El Proveedor debe ofertar la funcionalidad requerida en el presente punto, que permita una transición fluida entre los canales de comunicación digital, la cual deberá incluir cuando menos lo siguiente:

- Integrar comunicación Digital: Chat, Audio y/o Video mediante protocolo WebRTC
- Permitir contexto visual en tiempo real: Live Observation, CoBrowse, Screen Share e integración con sistemas externos, ejemplo CRMs
- Contar con tecnología que permita sincronizar sesiones de navegación entre dos o más pestañas del navegador. Debe ser capaz de detectar la pestaña del navegador donde el visitante ha estado activo más recientemente y de transmitir la representación de esa sesión de navegación a un operador (agente) a través de canales seguros.
- Contar con implementación y gestión de Inteligencia Artificial (IA) -- A través de canales propios o de terceros, sin importar la tecnología utilizada para el desarrollo de los Bots.
- El bot debe soportar tanto texto como voz en pantalla para las interacciones con los visitantes en el sitio web, es decir que se le pueda hablar a la pantalla.
- Contar con un SDK para aplicaciones móviles nativas Android y iOS, que permitan agregar las funcionalidades de voz en pantalla, video screen share y chat.
- Contar con mensajería a través de redes sociales de mensajería directa.
- Reportería in App para gestionar toda la operación en sus canales digitales.
- El visitante de un sitio web deberá tener la capacidad de interactuar con un operador a través de varios métodos de comunicación diferentes; todo dentro de su navegador.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS



**CSITI-CTSSCP-DICP
Portafolio de Proyectos TIC**

**ANEXO TÉCNICO
Servicio Integral de Centros de Contacto del
Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán).
Ejercicio 2025**

- El operador o agente deberá contar con una aplicación de navegador dedicada que permite observar las sesiones de navegación de los visitantes, realizar interacciones utilizando cualquier medio de comunicación y administrar las interacciones de los visitantes.
- Se deberá realizar una integración sencilla y lista para usar con cualquier sitio web a través de la instalación exclusivamente de una API en Javascript y no sea necesario hacer modificaciones de mayor complejidad al sitio web existente.
- La implementación deberá ser mediante la inclusión de una única etiqueta de secuencia de comandos en el HTML del sitio.
- Se deben proporcionar capacidades para personalizar la estética y el flujo de uso de la plataforma.
- Contar con la capacidad para hacer que el aplicativo esté disponible en todo el sitio o solo en determinadas páginas.
- Deberá permitir una fácil personalización de colores, logotipo, tamaño de pestaña y posicionamiento en la página.
- Deberá contar con personalización completa de la experiencia del visitante web con el SDK.
- Incluir integración con otros sistemas a través de un conjunto de API abiertas.
- La plataforma se deberá componer de un conjunto de API, SDK y aplicaciones de cliente web.
- La plataforma debe utilizar en canales de comunicación seguros (SSL) y basados en arquitectura orientada a servicios (SOA) que se implementan utilizando microservicios.
- Los canales de comunicación utilizados por la plataforma deben incluir WebRTC, Secure WebSockets, transferencia de información a través de HTTPS y comunicación de plataforma interna.
- La infraestructura deberá ser completamente en la nube, ofrecer una plataforma de computación en la nube escalable que proporciona seguridad y privacidad de un extremo a otro.
- Deberá proporcionar la capacidad de integrar los datos de la plataforma a otros sistemas a través de API o de exportación en tiempo real. Adicionalmente deberá integrarse con Quick Sight, sistema de inteligencia de negocio para mayor profundidad de reportes de operación y análisis.
- La aplicación deberá contar con dashboards en tiempo real para brindar estadísticas por equipos y colas.
- Estadísticas de interacciones: Interacciones en vivo, tiempo promedio de manejo, nivel de servicio.
- Estadísticas de colas: Tiempo de espera promedio, tiempo de espera máximo, interacciones en cola, tasa de abandono.

**ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS**



CSITI-CTSSCP-DICP Portafolio de Proyectos TIC

ANEXO TÉCNICO Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán). Ejercicio 2025

- Estadísticas de operadores: Operadores sin interacciones, operadores con interacciones, tiempos de estado (los operadores pueden tener varios estados configurables).
- La aplicación deberá contar con dashboards históricos para brindar estadísticas por equipos y colas. También permite la selección del período de tiempo para mayor granularidad (semana, día, hora).
- Estadísticas de interacciones: Total de Interacciones, Interacciones de Audio/Video y/o Chat.
- Niveles de servicio: nivel de servicio total, nivel de servicio de audio / video, nivel de servicio de chat
- Estadísticas de colas: Tiempo de espera promedio, tiempo de espera máximo, tasa de abandono, tiempo promedio de manejo.
- Estadísticas de operadores: Cantidad de interacciones, tiempos de estado (los operadores pueden tener varios estados configurables).

Seguridad

- Seguridad de la Aplicación. La plataforma ofertada deberá contar con 5 roles de usuario distintos garantizan que sólo los usuarios con la autorización adecuada tengan acceso al sistema. Los roles incluyen: Nivel 1 - Admin, Nivel 2 - Support Staff, Nivel 3 - Super Manager, Nivel 4 - Manager, Nivel 5 - Operador.
- Autenticación. La plataforma ofertada deberá permitir varios mecanismos de autenticación y autorización en la aplicación Operator Client, que incluyen entre ellos: Formed-based Authentication , Single Sign-ON , API Token, Application Token y JSON Web Tokens (JWTs)
- Información (Data). La plataforma ofertada deberá garantizar la seguridad de los datos almacenados en la plataforma a través de la clasificación de datos, las herramientas de almacenamiento, los procedimientos de seguridad, la seguridad física de la infraestructura y los controles de autenticación / acceso. El almacenamiento de datos en el sistema y datos de los clientes deben estar alojados en bases de datos independientes y al mismo tiempo, garantizar que los datos específicos del cliente estén separados lógicamente de los datos de otros clientes.
- El Proveedor al resguardar datos confidenciales, como la información de identificación personal deberá adherirse y cumplir estándares estrictos en torno a la seguridad de los datos.
- El Proveedor deberá contar con controles de datos. Los datos deben estar estrictamente controlados dentro de la organización y debe estar restringido a una lista de desarrolladores / dispositivos que se especifican en un Plan de Seguridad de la Información. Debe emplear estrictos controles de acceso que sigan un principio de acceso con privilegios mínimos. Asegurando que solo las personas con una necesidad



**CSITI-CTSSCP-DICP
Portafolio de Proyectos TIC**

**ANEXO TÉCNICO
Servicio Integral de Centros de Contacto del
Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán).
Ejercicio 2025**

operativa de acceso a los datos obtengan este acceso. Deberá utilizar sistemas de registro para garantizar que todos los accesos se registren correctamente para fines de auditoría. Se almacenan todos los datos del cliente en bases de datos cifradas en varias instancias en la nube. Las instancias en la nube y el hardware subyacente deberán ser certificados para ISO 9001, ISO 27001, FedRAMP, FIPS 140-2, SOC 1, SOC 2, SOC 3.

- Desde la perspectiva de la base de datos, algunas consideraciones de seguridad deberá ser almacenar contraseñas usando funciones de hash bcrypt, almacenar información privada encriptada a nivel de columna usando algoritmos AES y SHA256, deberá tener acceso restringido de red al servidor, solo comunicación entre el servidor y los clientes a través de SSL, etc..
- El proveedor deberá tener un informe publicado de Controles de Organización de Servicios 2 (SOC 2).
- Procesos y procedimientos de Seguridad
- El Proveedor deberá contar con personal dedicado con responsabilidad por la seguridad en toda la organización. El personal dedicado a seguridad debe poseer la Certificación GIAC Security Essentials (GSEC).
- El Proveedor deberá llevar a cabo verificaciones de antecedentes penales, según lo permitido por la ley, como parte de las prácticas de detección previas al empleo para todos los empleados y de acuerdo con el puesto y el nivel de acceso del empleado.
- El Proveedor debe registrar todos los accesos a los sistemas y las ubicaciones físicas.
- El Proveedor deberá contar con políticas y procedimientos formales para delinear los estándares mínimos para el acceso lógico su Aplicación e Infraestructura .
- El Proveedor deberá contar con un Plan de Seguridad de la Información Escrito (WISP) que se actualice y revise al menos una vez al año para garantizar que las políticas contenidas en el mismo sean adecuadas para cumplir con todas las regulaciones federales y estatales aplicables.

Para el agente virtual en la opción de ecobrowsing se deberá contar con la funcionalidad de proteger la información y datos personales y confidenciales de los derechohabientes y contribuyentes así mismo no deberá de grabar por video las interacciones.

Para el caso de estos servicios con agente virtual, el costo será por evento, entendiendo evento como la suma de todos los subprocesos necesarios para la atención de un usuario, es decir, desde el saludo, hasta la despedida y cierre del evento, incluyendo todos los análisis, intercambios de información y procesos automatizados necesarios para atender al usuario.

**ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS**



CSITI-CTSSCP-DICP
Portafolio de Proyectos TIC

ANEXO TÉCNICO
Servicio Integral de Centros de Contacto del
Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán).
Ejercicio 2025

El costo será fijo por cada evento completo, por lo que, en caso de llamadas cortadas o procesos interrumpidas por el Proveedor a lo largo de la llamada, este evento solo se podrá cobrar al 30%.

El costo de evento del agente virtual, en caso de evento completo dependerá del grado de satisfacción del usuario, medido en la encuesta de salida:

- o Resuelta la duda de manera precisa = 100% del pago del servicio;
- o No resuelta la duda, transferido a agente de atención humano = 30% del pago del servicio.
- o En caso de que la resolución no sea correcta, esto es, la respuesta del agente virtual no es acorde al tema solicitado o no es precisa = 0% de pago del servicio.
- o Si alguna pregunta no es contestada de manera adecuada, el pago es cero, sin embargo, en caso de reincidencia sobre la misma desviación con información imprecisa o no correcta o confusa o equivocada, se aplicará deductiva que corresponderá al costo de 5 eventos.

3.2.9. Servicio sin intervención de agente humano (texto a voz, voz a texto).

El Proveedor deberá ofertar, describir y detallar todo lo necesario (recursos humanos, tecnológicos, materiales y de servicios) para habilitar y proporcionar los servicios y funcionalidad solicitada en caso de ser requeridas por El Instituto, las cuales incluirán de manera enunciativa más no limitativa:

- El Proveedor proporcionará, detallará documentará y habilitará una solución que permitirá la interacción de los usuarios del CCIMSS Morelia, Michoacán, de forma que se provean los servicios institucionales solicitados por los usuarios del CCIMSS Morelia, Michoacán, mediante el servicio sin la intervención de agentes de atención humano, pudiendo desbordar la atención en agente humano a petición del usuario del servicio.
- El Proveedor deberá proponer la implementación de mejores prácticas priorizando la atención de los servicios de centros de contacto sin la intervención de un agente humano considerando, consulta a bases de datos institucionales, texto a voz, voz a texto, texto a texto para lo cual, tanto al inicio del servicio como de manera periódica (al menos cada 6 meses), deberá presentar propuestas de automatización de las operaciones del centro de contacto a través de su operación mediante agentes no humanos o automatización de la operación.
- Las propuestas de automatización deberán realizarse de manera conjunta por escrito al administrador del contrato. Las campañas y área técnica deberán analizar y en su caso, autorizar e implementar dichas iniciativas y propuestas de automatización.



**CSITI-CTSSCP-DICP
Portafolio de Proyectos TIC**

**ANEXO TÉCNICO
Servicio Integral de Centros de Contacto del
Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán).
Ejercicio 2025**

- El costo del servicio a través de agentes no humanos será por evento de conformidad con lo especificado en formato propuesta económica.
- El servicio se prestará, conforme a los protocolos establecidos para este servicio y en el presente Anexo Técnico se detallará si en su caso será un servicio con el que contará el CCIMSS Morelia, Michoacán, al inicio de operaciones.
- Para el caso de estos servicios, el costo será por evento, entendiendo que los eventos atendidos son la suma de todos los subprocesos necesarios para la atención de un usuario, es decir, desde el saludo, hasta la despedida y cierre del evento, incluyendo todos los análisis, intercambios de información y procesos automatizados necesarios para atender al usuario.
- El costo del servicio será fijo y aplicará al 100% solo en eventos completos, por lo que, en caso de atención inconclusa al usuario del servicio por causas imputables a la herramienta de atención, propuesta por El Proveedor, este evento no tendrá costo para El Instituto.
 - Eventos Informativo.- Cuando se proporciona información con consulta (s) a bases de datos: 100%
 - Cuando la transacción con consulta a bases de datos y se pone a disposición del usuario con aceptación de usuario: 100%
 - Cuando la transacción con consulta a bases de datos y se pone a disposición del usuario sin aceptación de usuario: 30% de la tarifa ofertada.
 - Evento no exitosa: en caso de atención inconclusa al usuario del servicio por causas imputables a la herramienta de atención ofertada= 0%

3.2.10. Servicios Web.

El Proveedor deberá ofertar, describir y detallar todo lo necesario (recursos humanos, tecnológicos, materiales y de servicios) para habilitar y proporcionar los servicios y funcionalidad solicitada, las cuales incluirán de manera enunciativa más no limitativa:

- El Proveedor proporcionará, detallará documentará y habilitará una solución que permitirá la interacción de los usuarios del CCIMSS Morelia, Michoacán, y los usuarios operadores del servicio (PS-I, PS-P) de forma que pueda proveer atención a los usuarios a través de los Servicios Web Institucionales, descritos en el presente a través de accesos a internet por parte de los usuarios / operadores del CCIMSS Morelia, Michoacán, utilizando los componentes habilitadores del servicio y equipo de cómputo con las características mínimas que se especifican en el presente documento.
- El Proveedor proporcionará, detallará y habilitará las herramientas tecnológicas necesarias para la implementación y su incorporación con las bases de datos centrales

**ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS**



CSITI-CTSSCP-DICP Portafolio de Proyectos TIC

ANEXO TÉCNICO Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán). Ejercicio 2025

de CCIMSS Morelia, Michoacán, en los casos que así se especifique en el presente Anexo Técnico, es decir, el Proveedor suministrará la solución completa incluyendo la infraestructura de software, cómputo y de comunicaciones para el acceso a internet, su integración al CCIMSS Morelia, Michoacán, y en su caso, dentro de las páginas web del Instituto.

- El Proveedor proporcionará, detallará y habilitará una(s) interfaz que permita la comunicación, intercomunicación e interacción para acceso al servicio por parte de los usuarios, la cual incluirá los campos de captura y mecanismos necesarios para ingresar los datos que requiera El Instituto por parte del usuario de manera obligatoria, en el entendido de que, durante el transcurso de la vigencia del contrato, El Instituto podrá solicitar el aumento o disminución de campos obligatorios, sin costo adicional.
- El Proveedor proporcionará, detallará y habilitará una(s) interfaz que permita la comunicación, intercomunicación e interacción para acceso al servicio por parte de los usuarios que permita la concertación, confirmación, cancelación y emisión de avisos mediante una herramienta tecnológica (Web call back), así mismo deberá permitir realizar citas médicas, trámites y servicios vía internet, disponibles en los horarios de atención que determine el área usuaria de la campaña
- El Proveedor proporcionará, detallará y habilitará una consola o sistema informático de gestión de administración que permita monitorear, emitir reportes, verificar el desarrollo de las actividades y demás requerimientos específicos que al efecto se le solicite a El Proveedor.
- El Proveedor proporcionará, detallará y habilitará en su herramienta de atención a usuarios y en coordinación con El Instituto, los candados de seguridad tales como Completel y Automated Public Turing Test to tell Computers and Humans Apart (CAPTCHA).
- El costo del servicio a través de agentes no humanos será por evento de conformidad con los especificado en formato propuesta económica y a solicitud del Instituto.

3.2.11. Buzón de Voz

El Proveedor deberá ofertar el servicio denominado "Buzón de Voz" (principalmente usado en horarios fuera de servicio), El Proveedor deberá ofertar brindar el servicio de grabado (al 100%) de mensajes de voz por parte de los usuarios de los servicios, los cuales deberán quedar almacenados, registrados y debidamente identificados por campaña, ID, fecha, hora, número telefónico y tema, a efecto de que puedan ser accedidos por parte del personal asignado por el área usuaria de la campaña vía la Solución Tecnológica ofertada por El Proveedor con la finalidad de dar el seguimiento correspondiente.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



**CSITI-CTSSCP-DICP
Portafolio de Proyectos TIC**

**ANEXO TÉCNICO
Servicio Integral de Centros de Contacto del
Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán).
Ejercicio 2025**

El buzón de voz se habilitará fuera de la ventana de servicio, es decir; en los horarios no hábiles que determine el Instituto.

Asimismo, cada mes estas grabaciones de buzón de voz y su registro de control deberán acompañarse a los medios electrónicos que El Proveedor entregará al El Instituto adjunto a su facturación. De igual forma la información de cada grabación, será proporcionada a día vencido al Área Usuaría correspondiente a cada campaña para los efectos conducentes, de acuerdo con los lineamientos que establezca el Administrador del Contrato.

El costo para el Buzón de Voz será por servicio de conformidad con los especificado en formato propuesta económica.

3.2.12. Sistema de Monitoreo.

El Proveedor dentro de su propuesta deberá ofertar, describir, documentar y detallar todo lo necesario para la habilitación y puesta a punto de un sistema electrónico de monitoreo que debe formar parte de la solución tecnológica ofertada, detallando la composición de este sistema y la relación que el mismo guardará con los componentes de la Solución tecnológica ofertada, el Proveedor deberá garantizar las siguientes funcionalidades respecto del sistema electrónico de monitoreo:

- Será vía intranet y permitirá verificar en tiempo real la atención que los agentes estén brindando por los canales de servicio.
- Permitirá la grabación de hasta el 100% de la atención que se brinde por los canales de atención, de los cuales deberán estar disponibles para su consulta el audio y/o video para llamadas y únicamente video para chat y correos electrónicos, de todas las interacciones de las grupales de medios electrónicos, atención telefónica y las que ofrezca para el CCIMSS Morelia, Michoacán. La habilitación del audio y video se aplicará conforme a lo indicado en el presente Anexo Técnico.
- Las grabaciones serán almacenadas en el sistema para poder ser consultadas en línea, por el periodo que indique El Instituto, de al menos 30 días naturales.
- Las grabaciones producto de las interacciones de medios electrónicos, atención telefónica y las que ofrezca para el CCIMSS Morelia, Michoacán, serán entregadas en un dispositivo electrónico como parte de los entregables mensuales del servicio al Administrador del Contrato, El Proveedor deberá conservar en algún medio de almacenamiento electrónico el histórico para la emisión de reportes y consultas a registros históricos al menos 6 meses naturales adicionales aun y cuando se haya concluido vigencia del contrato.



CSITI-CTSSCP-DICP Portafolio de Proyectos TIC

ANEXO TÉCNICO Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán). Ejercicio 2025

- Permitirá verificar y visualizar la interacción (llamada, chat, correo y servicios brindados) on-line para PS-I, PS-P, PS-I Especializado y en su caso intervenir en tiempo real en la atención que estén brindando por los canales de servicio.
- El Proveedor deberá proporcionar una funcionalidad que permita la consulta en línea e histórica en vistas de tableros basadas en aplicaciones en intranet para la medición de la disponibilidad del servicio y sus componentes.
- Envío de mensajes en tiempo real a los agentes monitoreados o a un grupo de ellos.
- Acceso al servicio de mensajería instantánea proporcionado por El Proveedor a fin de tener comunicación inmediata entre el personal de El Instituto con el equipo habilitado por El Proveedor. Este servicio de mensajería instantánea será diferente a la herramienta propuesta para atender el servicio de chat a los usuarios del CCIMSS Morelia, Michoacán, ya que la herramienta especificada en este punto solo servirá como un canal adicional para enviar comentarios en vivo entre los supervisores y los agentes de atención de la campaña respectiva.
- Acceso a la Intranet del instituto para la consulta de temas.
- Posterior al periodo de consulta de las grabaciones on-line y entrega de las mismas en medios electrónicos, el Proveedor podrá eliminar las grabaciones de sus sistemas en línea, siempre y cuando conserve dicha información en sus instalaciones en herramientas de consulta histórica. En caso de que el Instituto solicite información de la herramienta de consulta histórica, el Proveedor se compromete a entregarla en un lapso no mayor de 4 (cuatro) horas hábiles; entiendo por horario hábil de lunes a viernes de 08:00 horas a 20:00 horas.
- Serán registradas e identificadas las grabaciones en el sistema provisto por el Proveedor, por un número de folio único e irrepetible asignado de manera automática por el sistema electrónico que muestre la trazabilidad de la interacción desde que ingresa al sistema de Centro de Contacto.
- Las claves de usuario y contraseñas, solicitadas por las áreas requirentes, necesarias para la utilización de los sistemas de monitoreo y almacenamiento de grabación, serán entregados por El Proveedor al servidor público responsable de la administración del Contrato.
- El Proveedor deberá permitir al Instituto la explotación de las bases de datos de CRM de cada campaña, a fin de generar estadísticos de consumo tanto a nivel tipo de servicio como de ubicación de los usuarios, perfil del usuario, perfil del servicio requerido y tendencias de consumo.
- El Proveedor habilitará pantallas con tendencias de consumo de servicios a nivel negocio, esto es, tendencias de consumo de servicios por ejemplo de cita médica por estado, región, tipo de servicio, perfil del paciente, entre otros, a fin de que el IMSS conozca las tendencias de consumo y de ejercicio de los servicios.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



CSITI-CTSSCP-DICP Portafolio de Proyectos TIC

ANEXO TÉCNICO
Servicio Integral de Centros de Contacto del
Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán).
Ejercicio 2025

- El Proveedor permitirá al IMSS copia de sus diagramas de entidad relación detallados de sus BD operativas, a efecto de que el IMSS explote la información de las bases de datos de operación del Proveedor.
- En caso de ser necesario, el Proveedor permitirá al IMSS que genere bases de datos redundantes de sus BD operativas, a efecto de que explote la información de las bases de datos redundantes.
- El Proveedor habilitará para cada campaña indicadores de servicio a través de una herramienta de Business Intelligence a efecto de que los administradores de cada campaña exploten la información de las bases de datos operativas del servicio.

3.3. Herramientas Adicionales que Deben de Integrarse con la Solución Tecnológica Multicanal.

El Proveedor debe ofertar las herramientas adicionales requeridas para la prestación de Servicio de CCIMSS Morelia, Michoacán, la cual debe cumplir con lo siguiente:

3.3.1. CRM, BI (Business Intelligence) y Base de Conocimiento.

La Solución Tecnológica de CCIMSS Morelia, Michoacán, que oferte el Proveedor, deberá integrar lo siguiente:

CRM Software para la administración de la relación con los clientes (Customer Relationship Management, por sus siglas en inglés), el Sistemas informáticos de apoyo a la gestión de las relaciones con los clientes (CRM), es un sistema que administra un data warehouse (almacén de datos) con la información de la gestión de los clientes.

BI Business Intelligence (Inteligencia de Negocio)

Base de Conocimiento, base de datos propiedad del Instituto, en la cual se almacena toda la información relacionada con la gestión de cada una de las llamadas telefónicas y todas las interacciones recibidas por cualquier medio de captación.

El Área Técnica/Requirente determinará a El Proveedor, la estructura de captura para ser usada por los agentes (campos) en la herramienta de gestión.

El sitio o el medio electrónico donde la información origen y resultante de "gestión" por parte de los agentes del Centro de Contacto, deberá ser colocada para su posterior análisis, incluyendo el formato que esta información deberá guardar.



**CSITI-CTSSCP-DICP
Portafolio de Proyectos TIC**

ANEXO TÉCNICO
Servicio Integral de Centros de Contacto del
Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán).
Ejercicio 2025

Al inicio del contrato, en las Mesas de Trabajo de Implementación, El Instituto proporcionará al Proveedor la información relativa a temas, trámites, servicios, scripts de atención, plantillas de correo electrónico y chats, a efecto de que El Proveedor la integre en la herramienta de Base de Conocimiento, CRM y BI que deben formar parte de su Solución Tecnológica ofertada.

El Proveedor integrará y operará una Base de Conocimiento y ésta deberá ser "alimentada de información" a través de CTI, base de datos del Proveedor e institucionales o cualquier otro aplicativo que integre la solución del Proveedor para el CCIMSS Morelia, Michoacán, ésta Base de Conocimiento será explotada a través de la herramienta CRM y BI que el Proveedor del servicio proporcionará, con base en los requerimientos del presente documento.

El desarrollo de Bases de Conocimiento, CRM (Repositorio de Administración de Información) y BI será por cada campaña y deberá estar disponible desde el inicio de operación del servicio objeto del presente documento, considerando la estructura funcional y operativa que cada campaña expresará en el apéndice correspondiente, considerando la actualización de información con los sistemas Institucionales mediante mecanismos de intercambio de información denominados web services o los que determine El Instituto, la actualizaciones necesarias serán efectuadas con la frecuencia que El Instituto determine.

El Proveedor deberá incluir accesos a la herramienta de Base de Conocimiento, CRM y BI, mismos que serán solicitados por cada administrador de campaña para el personal que El Instituto considere necesario.

Los agentes PS-I Básico, PS-I Especializado y PS-P habilitados por parte de El Proveedor para la prestación del servicio del CCIMSS Morelia, Michoacán, a El Instituto deberán hacer uso de esta herramienta, por lo que la información registrada por estos usuarios actualizará la información contenida en tiempo real, para lo cual El Proveedor deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir los recursos para brindar dicho servicio en su proposición.

El Proveedor deberá proporcionar los servicios de configuración, diseño y desarrollo de las interfaces, protocolos y funcionalidades necesarias para integrar sus aplicaciones e infraestructura del CCIMSS Morelia, Michoacán, con las aplicaciones Base de Conocimiento, CRM para todos los servicios, para lo cual el Proveedor deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir los recursos para brindar dicho servicio. Los diagramas conceptuales y árboles de decisión (reglas de negocio) para la operación de interfaces, protocolos, desarrollos, CRM, equipos y servicios deberán entregarse a El

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS



**CSITI-CTSSCP-DICP
Portafolio de Proyectos TIC**

**ANEXO TÉCNICO
Servicio Integral de Centros de Contacto del
Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán).
Ejercicio 2025**

Instituto a través del repositorio de información provisto por El Proveedor para consulta de El Instituto.

El Proveedor deberá proporcionar los servicios de configuración, diseño y desarrollo de las interfaces, protocolos y funcionalidades necesarias para integrar la información resguardada en la Base de Conocimientos y CRM a las aplicaciones que El Instituto determine, para lo cual El Proveedor deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir los recursos para brindar dicho servicio. Los diagramas conceptuales y árboles de decisión (lógica de negocio) para la operación de desarrollos, equipos y servicios deberán entregarse al instituto a través del repositorio de información provisto por el Proveedor para consulta del Instituto.

El Proveedor exportará la información contenida en el CRM, bases del conocimiento y BI en periodos que El Instituto determine a los sistemas que El Instituto solicite, para lo cual el Proveedor deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir los recursos para brindar dicho servicio.

El CRM y BI deberán incluir al menos las siguientes funcionalidades, para lo cual El Proveedor debe detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir los recursos para brindar dicho servicio:

- Se compondrá con la información que El Instituto entregue a El Proveedor, así como los registros de información que se genere por la operación diaria de cada campaña y sus diferentes medios de captación.
- La forma de visualización y reporte de los temas de la base de conocimiento será a través del CRM y BI, y deberá de ser interactiva, con árbol de decisión y visualización en pantalla dependiendo el tema seleccionado, deberá integrar un buscador ya sea por tema, palabra clave, tipo de consulta u otros que El Instituto determine para facilitar la ubicación.
- La herramienta CRM y BI deberá proporcionar el histórico conocido de las interacciones que se tengan de los diferentes usuarios para cada campaña y medio de captación.
- La herramienta CRM y BI deberá proporcionar reportes diarios de las interacciones que se tengan por cada campaña y medio de captación, así como la información estadística de las operaciones. La herramienta CRM y BI deberá administrar, correlacionar y emitir reportes de los campos de información contenidos en la misma, además de aquellos que sean indicados en los apéndices correspondientes de acuerdo a:



CSITI-CTSSCP-DICP
Portafolio de Proyectos TIC

ANEXO TÉCNICO
Servicio Integral de Centros de Contacto del
Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán).
Ejercicio 2025

- Los campos de captura y consulta generales para las bases de conocimiento, CRM y BI solicitados por cada campaña, se establecerán en el apéndice de cada campaña, homologando las estructuras de las bases de datos a fin de poder correlacionar información entre las diferentes campañas y cumplir con lo solicitado referente a "Integrar una base de conocimiento por campaña, que se compondrá con la información que El Instituto entregue a El Proveedor, y con la que se genere durante la prestación del servicio".
 - Correlacionará los temas Institucionales y generará vinculaciones por tema.
 - Exportación de información y generación de estadísticos relacionando por medios de captación, por campaña e intercampaña.
 - Detalles por peticionario tales como nombre, número de seguridad social, agregado médico, ubicación, entidad federativa, unidad médica de adscripción, sexo, edad, DID, semanas de cotización en su caso, citas médicas agendadas, atendidas y canceladas, entre otros.
 - Informes de los análisis de comportamiento.
 - Estacionalidad de temas.
- Cada vez que el Instituto lo solicite, El Proveedor deberá exportar y entregar los reportes en documento electrónico respecto al CRM, Base de Conocimiento y BI que haya generado durante la vigencia del servicio, en el formato que se acuerde con El Instituto, para lo cual El Proveedor deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir los recursos para brindar dicho servicio.
 - El Proveedor deberá realizar la entrega de toda la información contenida en el CRM, Base de Conocimiento y BI utilizado para las campañas establecidas en el presente Anexo Técnico de manera formal 120, 90, 60, 30 y 0 días anteriores a finalizar el contrato en el formato que El Instituto determine, para lo cual El Proveedor deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir los recursos para brindar dicho servicio.
 - Toda información contenida en el CRM, Base de Conocimiento y BI y utilizada por las campañas que integran al CCIMSS Morelia, Michoacán, deberá ser actualizado en los sistemas Institucionales que El Instituto establezca, la actualización será con periodicidad que El Instituto establezca, para lo cual El Proveedor deberá detallar, documentar, proporcionar, incluir los recursos para habilitar y prestar dicho servicio.
 - Toda información, grabaciones, estadísticas, y material generado por motivo del presente servicio es propiedad del IMSS, y no podrá ser reproducida total o parcialmente sin autorización por escrito del IMSS.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



**CSITI-CTSSCP-DICP
Portafolio de Proyectos TIC**

ANEXO TÉCNICO
Servicio Integral de Centros de Contacto del
Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán).
Ejercicio 2025

La Solución Tecnológica de CCIMSS Morelia, Michoacán, que oferte el Proveedor, deberá integrar lo siguiente:

3.3.2. Mensajes de Texto SMS

Conjunto de protocolos y estándares que sirven para intercambiar datos entre aplicaciones de software, los servicios de mensajes cortos, servicio de mensajes simples o SMS (Short Message Service, por sus siglas en inglés) es un servicio disponible en los teléfonos móviles y equipos de cómputo que permite el envío de mensajes cortos (también conocidos como mensajes de texto, o más coloquialmente, textos) entre teléfonos móviles y de equipo de cómputo a móvil.

3.4. Repositorio electrónico virtual.

El Proveedor deberá ofertar la habilitación de un repositorio electrónico virtual donde se acumule y registre copia de toda la documentación probatoria del servicios, entregables periódicos y de única vez, certificaciones y licencias, así como todo lo requisitado en el Anexo Técnico y sus Términos Condiciones, incluyendo las grabaciones debidamente identificadas, con el fin de concentrar toda la documentación y entregables durante la vigencia del contrato, la cual deberá tener permisos de accesos para cada Área Usuaría de Campaña y al Área Técnica, así mismo, deberá ser exportada al término del contrato con el fin de entregar de manera concentrada en un dispositivo de almacenamiento electrónico (Disco duro externo, DVD, Disco óptico, USB, etc.) la documentación al Administrador del Contrato. En caso de que la información que debiera estar contenida en el repositorio no esté presente o esté presente de manera parcial, se aplicará la deductiva correspondiente.

3.5. Blaster

Sistema que brinda el servicio automatizado de marcación de llamadas masivas automáticas o pregrabadas con la opción de enlazarse con un operador telefónico para contactar a un grupo determinado de usuarios finales.

3.6. E-learning o Herramienta de Capacitación de Línea.

El Proveedor deberá ofertar, describir y detallar todo lo necesario para proveer una plataforma de capacitación en línea, dicha plataforma deberá considerar al menos lo siguiente:

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



CSITI-CTSSCP-DICP
Portafolio de Proyectos TIC

ANEXO TÉCNICO
Servicio Integral de Centros de Contacto del
Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán).
Ejercicio 2025

El Proveedor deberá de capacitar y evaluar mediante una herramienta en línea (proporcionada por el Proveedor) para la aplicación de evaluaciones a PS-I, supervisores, capacitadores, agentes de calidad, del Proveedor, así como PS-P, PS-I Especializados, que participan en la operación de las campañas que requiera el Instituto. El Instituto se reserva el derecho de validar y verificar en cualquier momento las evaluaciones.

- Identificación de los participantes (personal capacitado)
- Evaluaciones por persona capacitada

3.7. Herramienta(S) Electrónica(S) para el Registro y Atención de Fallas a través de Tickets.

El Proveedor deberá ofertar, describir y detallar todo lo necesario para proveer una plataforma de tickets en línea, dicha plataforma deberá considerar al menos lo siguiente:

El Proveedor deberá detallar y describir en su proposición, la herramienta(s) electrónica(s) que oferte para brindar la funcionalidad del registro, seguimiento, control y administración de fallas. Este documento incluirá por parte del Proveedor la información correspondiente al menos sobre: a) detalle de la falla, b) horario de afectación, c) nivel de la afectación d) acciones realizadas para recuperar la operación, e) análisis post-mortem de causas raíz y f) acciones a implementar para evitar que se repita el incidente.

Este informe generado por la herramienta electrónica para brindar la funcionalidad del registro, seguimiento, control y administración de fallas, deberá incluir la documentación necesaria para mantener informados al Administrador del Contrato, áreas usuarias de cada campaña y área técnica (ventanilla única) de los eventos de falla en la operación que afecten los niveles de servicio establecidos, con un retraso no mayor a 20 minutos en las etapas de notificación de incidentes, así como en un lapso no mayor de 6 horas en el detalle de la solución del incidente, informando mediante correos electrónicos, mensajes cortos (SMS) y mensajes en la herramienta electrónica WhatsApp o similar, tanto a los responsables de la campaña afectada como a la ventanilla única (área técnica).

Asimismo, cada mes este informe generado por la herramienta electrónica y su registro de control, deberán incluirse en los medios electrónicos que el Proveedor entregará a El Instituto adjunto a su facturación, sujetándose a la aplicación de las penas convencionales o deductivas correspondientes en caso de incumplimiento.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



**CSITI-CTSSCP-DICP
Portafolio de Proyectos TIC**

**ANEXO TÉCNICO
Servicio Integral de Centros de Contacto del
Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán).
Ejercicio 2025**

Esta Herramienta(S) Electrónica(S) para el Registro y Atención de Fallas a través de Tickets deberá estar configurado para operar de manera electrónica automatizada conjunta con la herramienta de mesa de ayuda institucional del IMSS, por lo que el Proveedor deberá ofertar esta configuración para operación conjunta.

3.8. Conectividad. (Enlaces de Comunicaciones).

El Proveedor deberá ofertar, describir, documentar y detallar en su proposición el cumplimiento de al menos los siguientes aspectos del CCIMSS Morelia, Michoacán, ofertado:

El Proveedor debe documentar, detallar, proporcionar y habilitar el o los enlaces bidireccionales, tipo punto a punto o tipo MPLS, y con nivel de servicio de al menos 99% en todos sus componentes, entre las instalaciones de El Proveedor y las instalaciones de El Instituto o cualquier sitio que el Instituto determine para la operación del CCIMSS Morelia, Michoacán, a efecto de transferir las interacciones (telefonía, chat , correo electrónicos y cualquier medio de captación que integra al CCIMSS Morelia, Michoacán) entre los PS-I Básico, PS-I Especializados y PS-P, así como para la comunicación entre el Centro de Contacto y el Data Center en San Luis Potosi, S.L.P. con el que opera El Instituto, apegándose a los estándares que establezca el mismo, el costo de los servicios será a cargo del Proveedor.

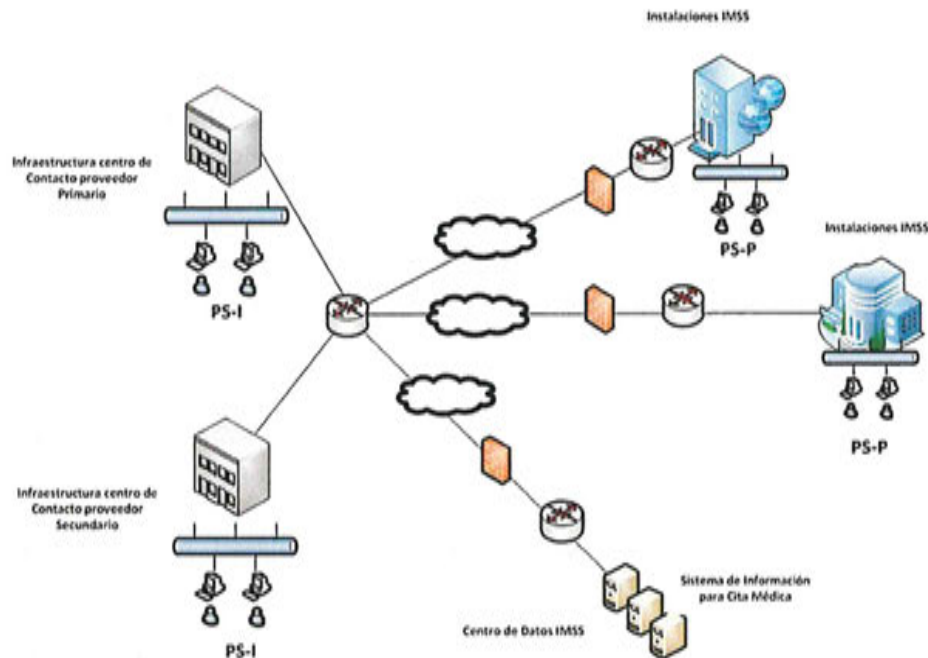
El diagrama general se muestra a continuación precisando que para el caso de los enlaces de PS-P, se deberán entender tantos enlaces como sitios con este servicio:

**ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS**



CSITI-CTSSCP-DICP Portafolio de Proyectos TIC

ANEXO TÉCNICO Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán). Ejercicio 2025



ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

El Proveedor deberá detallar, documentar y proporcionar los enlaces de comunicaciones, firewalls, switches, racks, patch panel, cableado de voz y datos y demás componentes de la solución tecnológica ofertada que garantice la operación de los servicios y se brinde la funcionalidad solicitada con los niveles de calidad descritos en documento Anexo Técnico, Apéndices, así como documento denominado Términos y Condiciones.

- La capacidad de los enlaces de comunicación que deberá proporcionar El Proveedor deberán ser suficientes para cursar un tráfico inicial de al menos 150 Mbps entre su site de comunicaciones principal y El Instituto. La dirección del enlace de comunicaciones de capacidad de al menos 150 Mbps (o el ancho de banda que El Proveedor considere suficiente para brindar el servicio, con la calidad y disponibilidad mencionada en el presente documento, considerando que el ancho de banda no deberá ser menor a 150 Mbps) es en Centro Nacional de Tecnologías de Información (CENATI México) ubicado en Calle Tokio #80 P.B. Entre Burdeos y Toledo, Col. Juárez, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06600, Ciudad de México. Es importante destacar que con este enlace se brindan los servicios al conjunto conformado por los siguientes inmuebles: Tokio 80 – Toledo 21 y Reforma 476, por lo que con este servicio, se



**CSITI-CTSSCP-DICP
Portafolio de Proyectos TIC**

**ANEXO TÉCNICO
Servicio Integral de Centros de Contacto del
Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán).
Ejercicio 2025**

brindarán los requerimientos de comunicaciones que conforman este grupo de inmuebles.

- Los enlaces de comunicaciones de El Proveedor hacia los edificios del, UMAE Siglo XXI, UMAE La Raza, y los que por razones operativas del CCIMSS Morelia, Michoacán, se sumen durante la vigencia del contrato serán de al menos 10 Mbps (o el ancho de banda superior que El Proveedor considere suficiente para brindar el servicio con la calidad y disponibilidad mencionada en el presente documento). El Instituto podrá solicitar en cualquier momento el aumento en la capacidad de ancho de banda ofertada por El Proveedor durante la vigencia del contrato, siempre que sea insuficiente el ancho de banda instalado.
- El enlace de comunicación que deberá ser provisto por El Proveedor entre el site de comunicaciones principal ofertado por El Proveedor y el Centro de Datos de El Instituto será de al menos 10 Mbps (o el ancho de banda superior que El Proveedor considere suficiente para brindar el servicio con la calidad y disponibilidad mencionada en el presente documento).
- Los enlaces de comunicación provistos por El Proveedor y necesarios para la interconexión entre el enlace de 150 Mbps y los diferentes sitios dentro del conjunto Reforma-Tokio-Toledo de El Instituto donde se ubiquen las campañas que conforman al CCIMSS Morelia, Michoacán, deben incluir en todos sus componentes tecnología de fibra óptica y ser independientes en sus trayectorias y con ancho de banda suficiente para garantizar la volumetría y mecánica de operación de las campañas que integran al CCIMSS Morelia, Michoacán.
- Los enlaces de comunicaciones de El Proveedor entre su site principal ofertado y aquellos site donde proporcione el servicio CCIMSS Morelia, Michoacán, deberán contar con el ancho de banda que garantice la correcta operación de las campaña o campañas del CCIMSS Morelia, Michoacán, que de ahí operen, El Instituto podrá solicitar en cualquier momento el aumento en la capacidad de ancho de banda ofertada por El Proveedor durante la vigencia del contrato, siempre que sea insuficiente el ancho de banda instalado.
- En todos los casos, El Proveedor dentro de su proposición deberá detallar el equipo de comunicaciones necesario para utilizar estos enlaces, la interconexión de los equipos router y switch hacia las estaciones de trabajo PS-P, planes de mantenimiento preventivo durante la vigencia del contrato que permita la operación cumpliendo con los niveles de servicio establecidos.

**ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS**



**CSITI-CTSSCP-DICP
Portafolio de Proyectos TIC**

**ANEXO TÉCNICO
Servicio Integral de Centros de Contacto del
Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán).
Ejercicio 2025**

- La dirección de los enlaces de comunicaciones de capacidad de al menos 10 Mbps (o el ancho de banda superior que El Proveedor considere suficiente para brindar el servicio), donde El Proveedor deberá instalarlos son las siguientes:
 - Las instalaciones del Centro de Contacto en Morelia Michoacan, se ubican en Blvd. Alfredo Zalce # 4485, Tres Marias, 58254 Morelia, Michoacán (enlace de al menos 150 Mbps)
 - Las instalaciones del Centro de Datos del Instituto, se ubican en Camino a la Presa San José número 2055, colonia Lomas 4 sección, C.P. 78216, San Luis Potosí, S.L.P.
 - Las instalaciones de la campaña Código Infarto UMAE Siglo XXI, se ubican en Av. Cuauhtémoc número 330, Col. Doctores, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06720, Ciudad de México.
 - Las instalaciones de la supervisión de la campaña Modelo Preventivo de Enfermedades Crónicas, se ubican en Hamburgo No. 18, Col. Juárez, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06600, Ciudad de México.
 - Las instalaciones de la campaña Código Infarto UMAE La Raza, se ubican en Paseo de las Jacarandas S/N La Raza, Alcaldía Azcapotzalco, C.P. 02990, Ciudad de México.
 - Las instalaciones de la supervisión de la campaña Cita Médica, Orientación Médica Telefónica se ubican en Durango 289, Piso 5, Col. Roma Norte, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06700, Ciudad de México.
 - En las siguientes instalaciones de la campaña de Orientación Médica Telefónica Salud Mental, que se ubican en las siguientes direcciones, no se requieren enlaces de telecomunicaciones, sin embargo si deberán instalarse equipos de computo del tipo PS-P:
 - Hospital Regional de Psiquiatría "Dr. Héctor H. Tovar Acosta", Av. San Fernando # 201, Col. Toriello Guerra, Alcaldía Tlalpan, CP 14070, Ciudad de México.
 - Hospital Psiquiátrico con Unidad Médico Familiar 10 Calz de Tlalpan # 949, Col. Niños Heroes, Alcaldía Benito Juárez, CP 03440, Ciudad de México.





**CSITI-CTSSCP-DICP
Portafolio de Proyectos TIC**

**ANEXO TÉCNICO
Servicio Integral de Centros de Contacto del
Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán).
Ejercicio 2025**

- Hospital General de Zona 1 Dr Carlos MC Gregor Sánchez Navarro
Eje 2 Poniente- Gabriel Mancera # 222, Col. Del Valle, Alcaldía Benito Juárez,
CP 03100, Ciudad de México.
- Hospital Regional de Psiquiatría 22 Nuevo León.
Rayones #965, Col. Nogales del Topo Chico, CP 64620, Monterrey, N.L.

El Instituto se reserva el derecho de incrementar y modificar los domicilios donde se requiera para las campañas que integran el servicio del CCIMSS Morelia, Michoacán.

El monitoreo de los enlaces que integren la propuesta técnica de Proveedor, deberá realizarse por El Proveedor, así como todas las acciones necesarias para garantizar el cumplimiento del nivel de servicio acordado; el Administrador de Contrato y el Área Técnica, podrán solicitar acceso al monitoreo de los enlaces durante la vigencia del contrato con al menos un (1) usuario por campaña y tres (3) para el Área Técnica.

El Proveedor deberá configurar en o los enlaces de comunicaciones descritos en su propuesta para brindar el servicio CCIMSS Morelia, Michoacán., lo necesario a fin de que se habilite la capacidad de diferenciar el tráfico de voz para darle el tratamiento de servicio adecuado (QoS). La mencionada funcionalidad y conectividad, deberá estar disponible previo al inicio del servicio, para realizar pruebas del servicio integral, incluidas las relativas al flujo de las llamadas, el acceso a los sistemas de El Instituto y la seguridad perimetral correspondiente.

Las posiciones PS-I, PS-P y PS-I Especializado y PS-I Especializado en las instalaciones del Instituto ubicadas, en la UMAE Siglo XXI, UMAE La Raza, , y los que por razones operativas del Centro de Contacto (CCIMSS Morelia, Michoacán., pudieran sumarse, deberán tener acceso tanto a la red de computo del Proveedor, como a la red del Instituto, para lo cual:

- El Proveedor deberá considerar todo el equipamiento de seguridad perimetral (Firewalls, switches y cableado de datos) que permitan habilitar esta funcionalidad.
- El Proveedor deberá considerar y aplicar las definiciones establecidas en Numeral 14.2. Seguridad de la Información para el servicio de CCIMSS Morelia Michoacán., y las reglas de seguridad que el área correspondiente en El Instituto determine.
- El acceso a la red de El Proveedor permitirá hacer uso de la solución ofertada por el Proveedor, mientras que el acceso a la red de El Instituto permitirá hacer uso o consumo de información de las aplicaciones Institucionales y en su caso correo electrónico a fin de cumplir con las especificaciones operativas, registro y seguimiento de atenciones por parte de los agentes operativos PS-I y PS-I Especializados del

**ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS**



CSITI-CTSSCP-DICP Portafolio de Proyectos TIC

ANEXO TÉCNICO Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán). Ejercicio 2025

CCIMSS Morelia, Michoacán., en las herramientas electrónicas de gestión solicitadas para tal fin.

- Para el servicio del CCIMSS Morelia, Michoacán., actualmente El Instituto cuentan con un nodo a la red institucional, por lo que el Proveedor deberá habilitar todo lo necesario para que los equipos con los que prestará el servicios accedan a los servicios habilitados en sus instalaciones, la accesibilidad será a través del enlace que instalará en el inmueble ubicado en Tokio 80 y disponible en la DMZ establecida en Tokio 80 y del centro de datos institucional (el que determine El Instituto), para lo cual en su caso, deberá instalar o validar el cableado actual así como de patch panel y definir si utilizarlo, brindando su mantenimiento correspondiente o en su caso sustituirlo. En caso de decidir instalar switches departamentales, estos deberán ser administrados y monitoreados por el Instituto.
- La gestión y atenciones de los usuarios del CCIMSS Morelia Michoacán, a través de Base de Conocimiento, CRM, CTI, IVR, Solución de Atención Telefónica, Chat, Correo Electrónico, Redes Sociales, Agentes Virtuales (IVR, Bot, inteligencia artificial, consulta a bases de datos institucionales, texto a voz, voz a textot, así como decisiones basadas en modelos predictivos de atención automatizada) y todas aquellas necesarias para dar cumplimiento a lo solicitado en el presente documento, su apéndices y el apéndice de Interoperabilidad con Bases de Datos Institucionales.
- Los aspectos de interconexión, seguridad, consumo de datos para gestión la atención (incluyendo lectura y escritura) por parte de los operadores PS-I, PS-P y PS-I Especializados, la interrelación con los sistemas Institucionales, Base de Conocimiento, CRM, BI, CTI y todos los componentes y aplicativos que el instituto determine en el presente documento, apéndices de campaña y apéndice de Interoperabilidad con Base de Datos Institucionales, las bases de datos del Proveedor.
- El registro y estructura de información correspondiente a cada una de las bases de datos utilizadas por las diferentes campañas que integran al CCIMSS Morelia, Michoacán, mismas que se detallan en el Apéndice Interoperabilidad con Bases de Datos Institucionales.

El Proveedor deberá ofertar otorgar facilidades al personal de El Instituto o algún tercero designado por él IMSS, para la verificación, supervisión y monitoreo de la disponibilidad de la Infraestructura Tecnológica ofertada, instalada, implementada y dedicada de los servicios tanto en instalaciones IMSS como del Proveedor, lo anterior cuando El Instituto se lo requiera.

El Proveedor dentro de su propuesta deberá detallar y describir los mecanismos de redundancia que ofertará, proporcionará, habilitará, configurará, operará e implementará para garantizar la continuidad operativa para la prestación del servicio en caso de desastre, detallando la composición de estos mecanismos y la relación que los

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



CSITI-CTSSCP-DICP Portafolio de Proyectos TIC

ANEXO TÉCNICO
Servicio Integral de Centros de Contacto del
Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán).
Ejercicio 2025

mismos guardan con los componentes de la solución ofertada, así como los dimensionamientos entre la infraestructura principal y la infraestructura redundante, así como propuesta de personal susceptible de operar en caso de contingencia en el sitio remoto.

3.9. Estaciones de servicio.

El Proveedor deberá ofertar las estaciones de servicio a utilizar en las instalaciones del CCIMSS Morelia, Michoacán, así como en las instalaciones en las que serán operadas la campañas Código Infarto CMN La Raza, Código Infarto CMN Siglo XXI, Donación de Órganos y Tejidos, Mega Farmacia, Centro de Atención y Soporte Técnico (CAST) y Servicio de Orientación Telefónica (Salud Mental) así como en las que, en su caso, sean requeridas por El Instituto para la implementación de nuevas campañas; para tal efecto El Proveedor deberá incluir como parte de su propuesta técnica, describir y detallar de todo lo necesario para que habilite las estaciones de servicio, las cuales deberá incluir al menos lo siguiente:

- Es responsabilidad del Proveedor el suministro del cableado, equipos terminales, software con capacidad para acceder y administrar el CCIMSS Morelia, Michoacán, licencias, conexión de red hacia cada uno de los equipos de cómputo personal de los operadores, sistemas con firewalls, sistemas de respaldo de información, así como los mantenimientos correctivos y preventivos necesarios, así como todo lo necesario para la correcta operación en red.
- El cobro de las estaciones habilitadas para PS-P deberá realizarse de acuerdo con los minutos de operación en la herramienta provista por el Proveedor, esto es, se deberá facturar a partir del proceso de log-in a la herramienta del Proveedor y concluirá la facturación en el momento en que se realiza la operación de log-off.
- En caso de que un agente PS-P no tenga actividad en un periodo continuo de 10 minutos la herramienta deberá ejecutar el procedimiento de log-off a fin de detener el cobro del servicio en estaciones PS-P sin actividad, siempre y cuando deje habilitadas el número de estaciones que definirá cada campaña para operar en éste supuesto. La Solución Tecnológica del CCIMSS Morelia, Michoacán, propuesta por el Proveedor, deberá alertar a los agentes PS-P sobre el aumento de tráfico a fin de solicitar al agente PS-P su log in a la herramienta propuesta por el Proveedor.
- Las estaciones de servicio que sean dadas de baja por medio del procedimiento de log-off deberán ejecutar el procedimiento manual de Log-in por parte del operador PS-P.
- Los servicios de las campañas se facturarán considerando las horas de servicio devengados, esto es, las horas de servicio en los cuales las estaciones de servicio se

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



CSITI-CTSSCP-DICP
Portafolio de Proyectos TIC

ANEXO TÉCNICO
Servicio Integral de Centros de Contacto del
Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán).
Ejercicio 2025

encuentran utilizando las aplicaciones de la solución tecnológica ofertada, por lo que el tiempo de servicio facturable se determinará mediante los registros de "login/logout" a la solución tecnológica ofertada por el Proveedor, los cuales estarán dentro de la ventana de operación establecida.

- El costo de las líneas telefónicas necesarias para la operación de agentes PS-P, PS-P especializado y PS-I, serán a cargo de El Proveedor.

Para los equipos de cómputo en instalaciones del Instituto a utilizar por Mesa de Servicio de Tecnológico y Supervisores PS-P, deberá:

- Habilitarse agente de seguridad para bloqueo de puertos USB a petición del área requirente y/o El Instituto.
- En las estaciones de trabajo con sistemas de almacenamiento extraíbles y de grabación en medio externo (DVD, CD, entre otros), dichos puertos y/o periféricos deberán tener la capacidad de ser bloqueados a petición del área administradora del contrato o del Instituto.
- La instalación de software antivirus, spyware y malware entre otros, debidamente licenciado, el Instituto deberá contar con copia del licenciamiento vigente que ampare el uso de dicho software durante la vigencia del contrato.
- El Proveedor deberá proporcionar un cronograma de mantenimiento y actualización del Hardware y Software provisto como parte de la solución tecnológica ofertada avalado por parte de los fabricantes de los componentes ofertados, además de la garantía de soporte por parte de los fabricantes.
- Con la finalidad de acceder a las páginas de organismos gubernamentales, salud, seguridad social o de farmacéuticas tanto nacionales como internacionales, el Proveedor deberá brindar acceso a navegación a la nube de Internet a los equipos de cómputo habilitados en el Instituto (agentes PS-P, PS-I, PS-P supervisión PS-I Especializados, PS-I Especializado MST y Pantallas), para lo cual, en su caso, el Proveedor recibirá de las áreas supervisoras de campañas del Instituto el listado de sitios permitidos para dicha navegación a Internet a través de la infraestructura del Proveedor, para lo cual el Proveedor deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir los recursos para brindar dicho servicio.
- Los agentes PS-I y PS-I Especializado MST y PS-P deberán contar con el acceso al aplicativo de la Mesa de Servicios ARS Remedy o las herramientas vigentes, así como a los aplicativos Institucionales que atienden los operadores de la MST, URL's requeridas para sus servicios, accesos de seguridad y el servicio de encuestas de satisfacción, esto es enunciativo mas no es limitativo y cuando un nuevo servicio se incorpore a la MST se deberá efectuar las configuraciones en los equipos de seguridad informática (firewalls e infraestructura del Proveedor) necesarias para que pueda ser

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS





CSITI-CTSSCP-DICP Portafolio de Proyectos TIC

ANEXO TÉCNICO Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán). Ejercicio 2025

operado a través de la MST para lo cual el Proveedor deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir los recursos para brindar dicho servicio.

- Los PS-P, supervisores y personal de coordinación deberán contar con los permisos en sus equipos de cómputo para ingresar a las aplicaciones del portal del IMSS, así como a las herramientas de configuración para el acceso vía WEB (IDSE, SIPARE, SUA, Escritorio Virtual entre otros), para lo cual el Proveedor deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir los recursos para brindar dicho servicio.
- Los equipos que se suministren para el Instituto y operados por personal del Instituto, los puertos no estarán bloqueados durante la operación y serán utilizados de acuerdo a las necesidades operativas de cada campaña durante la vigencia del contrato.

3.10. Perfiles Operativos

El Proveedor deberá asegurar que el personal operativo, de calidad y de capacitación de las campañas de los medios de captación de primer nivel de medios electrónicos y atención telefónica, se ubicará en un sitio, site, cede de operación o piso operativo (site / ubicación) del Proveedor por campaña.

Desde el inicio del servicio no podrá dividirse la operación en diferentes sitios, site, cede de operación o piso operativo, salvo previa autorización por escrito del Administrador del Contrato, de no cumplirse con lo anterior se aplicará la deductiva correspondiente.

3.10.1 De los agentes de atención del CCIMSS Morelia, Michoacán.

- El Proveedor deberá aportar los recursos humanos y asumirá toda la responsabilidad laboral sobre los agentes y cualquier otro personal que emplee para la prestación de este servicio, no existiendo vínculo laboral alguno con el Instituto.
- Los contratos suscritos entre El Instituto y El Proveedor, así como los que se celebren entre El Proveedor y su personal, incluirán una cláusula de confidencialidad acorde a la normatividad vigente en materia de protección de datos personales a la cual tendrán acceso con motivo del presente servicio; en dicha cláusula se incluirán entre otros requisitos los establecidos en la (Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, en los Lineamientos de Protección de Datos Personales vigentes y en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares), así como los demás ordenamientos legales que resulten aplicables.
- La citada cláusula de confidencialidad es enunciativa más no limitativa por lo que para su aplicación se sujetará de manera irrestricta a las leyes de la materia aplicables al caso en particular, así como a los criterios y normatividad, correspondientes que el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos



**CSITI-CTSSCP-DICP
Portafolio de Proyectos TIC**

**ANEXO TÉCNICO
Servicio Integral de Centros de Contacto del
Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán).
Ejercicio 2025**

Personales (INAI) haya emitido con antelación y que pudiese emitir posterior a la firma del presente contrato.

- Para las campañas del CCIMSS Morelia, Michoacán, el Proveedor se obliga a elaborar y presentar al momento de formular su propuesta técnica, un "Sistema de Gestión de Seguridad de Datos Personales (SGSDP)", el cual deberá cumplir con los supuestos normativos que permitan salvaguardar y asegurar la protección de los datos personales que en su caso sean proporcionados por El Instituto, así como con las Obligaciones del Proveedor en materia de protección de datos personales.
- El Proveedor debe ofertar la atención a través de los distintos Canales de Atención de entrada y salida, para el servicio CCIMSS Morelia, Michoacán., solicitados como son: Atención de Llamadas Telefónicas Inbound, Outbound o Blended, Mensajes de Texto, Mensajes SMS, Correo Electrónico, Chat, Redes Sociales, Aplicativos Móviles, Agentes Virtuales, Bot, inteligencia artificial entre otros, mediante el aprovisionamiento de las siguientes Posiciones de Servicio (PS-I con Agente Básico y PS-I con Agente Especializado) que incluyan el recurso humanos y todos los elementos habilitadores para el desempeño de sus actividades (aparato telefónico, diademas alámbricas e inalámbricas, computadora, mampara, silla, herramientas de software y hardware) en las instalaciones del Proveedor y en las Instalaciones del CCIMSS Morelia, Michoacán., el aprovisionamiento de Posiciones de Servicio Propias (PS-P) que incluyan todos los elementos habilitadores para el desempeño de sus actividades (aparato telefónico, diademas alámbricas e inalámbricas, computadora, mampara, silla, herramientas de software y hardware) en las instalaciones del Instituto;

El Instituto solicitará al Proveedor que los agentes PS-I cuenten con los siguientes perfiles para la prestación del servicio:

3.10.2. PS-I con Agente Básico

- Estudios: Estudios mínimos de nivel preparatoria, nivel medio superior o bachillerato técnico concluido, debiendo presentar certificado que así lo acredite como concluido.
- Aptitudes de Comunicación: Habilidades de comunicación oral y escrita; uso apropiado de la gramática; uso apropiado del lenguaje y calidad de la voz como herramienta para interactuar (Modulación, tono, ritmo y dicción).
- Aptitudes y actitudes de servicio: Actitud de servicio; buen trato; calidad en la atención al usuario; manejo de estrés y manejo de lenguaje ciudadano.
- Aptitudes de Gestión: Capacidad de organización, análisis, síntesis, resolución de conflictos y problemas.

**ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS**





CSITI-CTSSCP-DICP Portafolio de Proyectos TIC

ANEXO TÉCNICO
Servicio Integral de Centros de Contacto del
Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán).
Ejercicio 2025

- Conocimientos técnicos: Manejo de herramientas de comunicación y cómputo (incluyendo todas las herramientas que el Proveedor oferte para la presentación del servicio).

3.10.3. PS-I Agente Especializado.

- Estudios: Estudios mínimos de nivel licenciatura, Ingeniería, licenciatura en áreas médicas o especialistas de la salud, lo que se deberá acreditar con la presentación de la Cédula Profesional.
- Aptitudes de Comunicación: Habilidades de comunicación oral y escrita; uso apropiado de la gramática; uso apropiado del lenguaje y calidad de la voz como herramienta para interactuar (Modulación, tono, ritmo y dicción).
- Aptitudes y actitudes de servicio: Actitud de servicio; buen trato; calidad en la atención al usuario; manejo de estrés y manejo de lenguaje ciudadano.
- Aptitudes de Gestión: Capacidad de organización, análisis, síntesis, resolución de conflictos y problemas.
- Conocimientos técnicos: Manejo de herramientas de comunicación y cómputo (incluyendo todas las herramientas que el Proveedor oferte para la presentación del servicio).

Las características de los perfiles antes mencionados serán validadas en el tiempo que establezca el personal asignado por El Instituto siendo estos enunciativos más no limitativos.

Detalles de la operación de los perfiles PS-I con Agente Básico y PS-I con Agente Especializado en las campañas del CCIMSS Morelia, Michoacán, para lo cual el Proveedor deberá detallar, documentar, proporcionar, e incluir en su propuesta lo siguiente:

- El Instituto en acuerdo con el Proveedor ganador, determinará la cantidad de posiciones por campaña y podrán ser redimensionados de acuerdo a la demanda y las necesidades del servicio del Instituto.
- La cantidad de agentes PS-I con Agente Básico y PS-I con Agente Especializado según corresponda para cada campaña, será determinada 15 días previos a la inicio de operaciones del servicio CCIMSS Morelia, Michoacán, en función a la cantidad de llamadas recibidas, el porcentaje de abandono, porcentaje de ocupación y tiempo de atención telefónica.
- El Proveedor ganador, dentro de los primeros 15 días naturales de cada mes, deberá aportar la información necesaria para que en acuerdo con el IMSS realice el redimensionamiento de posiciones por campaña.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS



CSITI-CTSSCP-DICP Portafolio de Proyectos TIC

ANEXO TÉCNICO Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán). Ejercicio 2025

- El Proveedor ganador deberá aportar los recursos humanos y asumirá toda la responsabilidad laboral de los Perfiles PS-I con Agente Básico y PS-I con Agente Especializado y cualquier otro personal que emplee para la prestación de este servicio, no existiendo vínculo laboral alguno con El Instituto.
- Los contratos suscritos entre El Instituto y el Proveedor, así como los del Proveedor y su personal, incluirá una cláusula de confidencialidad en cuanto a la normatividad vigente relacionada con la protección de datos personales e información que tienen conocimiento con motivo del presente servicio.
- Derivar los temas fuera de su competencia, a las posiciones de servicio propias (PS-P), de acuerdo a la estructura operativa de cada campaña.
- Registrar, con base a los catálogos definidos para cada campaña, todas las interacciones, chats y correos electrónicos entre otros, recibidos por el CCIMSS Morelia, Michoacán.
- Operar la aplicación de captura y registro ofertada por El Proveedor para el servicio del CCIMSS Morelia, Michoacán, así como conocer y manejar las funcionalidades de telefonía, chat y correo electrónico y aquellas necesarias para la operación de la campaña donde El Proveedor lo haya asignado.
- Atender las llamadas Inbound, Outbound, Blended y las interacciones que le sean asignadas de acuerdo a su perfil y campaña.
- Atender las conversaciones de chat y correo electrónico, redes sociales que le sean asignadas de acuerdo a su perfil y campaña.
- Se deberá considerar desde el inicio de la operación horarios escalonados para PS-I de las campañas del CCIMSS Morelia, Michoacán, a efecto garantizar la continuidad de la operación durante toda la ventana de servicio. La definición de horarios de los agentes PS-I se especifican en el Apéndice correspondiente a cada campaña los cuales forman parte integrante del presente Anexo Técnico y deberá considerarse las mejores prácticas de la industria.
- Para el caso de encuesta a usuarios del servicio, las áreas requirentes establecerán los horarios de atención para lo cual El Proveedor deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir los recursos para brindar dicho servicio.
- Para las campañas que así lo requieran, los PS-I deberán contar con los permisos en sus equipos de cómputo para ingreso y descarga de aplicaciones del portal del IMSS, así como a las herramientas de configuración para el acceso vía WEB (IDSE, SIPARE, SUA, Escritorio Virtual entre otros), de acuerdo a lo especificado en cada campaña.
- La salida a consulta de información en internet referente a información propia del servicio de CCIMSS Morelia, Michoacán, para los usuarios PS-I y PS-P será a través de la infraestructura proporcionada por El Proveedor del servicio, para lo cual el Proveedor deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir los recursos para brindar dicho servicio, considerando las políticas de filtrado de contenido de Proveedor o las que se establezca el presente documento, apéndices o por el Instituto.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



CSITI-CTSSCP-DICP Portafolio de Proyectos TIC

ANEXO TÉCNICO
Servicio Integral de Centros de Contacto del
Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán).
Ejercicio 2025

- El cobro de las posiciones de atención PS-I deberá realizarse por hora agente registrada en la herramienta provista por El Proveedor a menos que el formato económico lo determine para los servicios que deban ser por minuto o cualquier otra unidad de medida, los servicios de las campañas se facturarán considerando las horas de servicio devengadas, esto es, las horas de servicio en los cuales las posiciones de servicio PS-I se encuentren utilizando las aplicaciones de la solución propuesta, por lo que el tiempo de servicio facturable se determinará mediante los registros de "login/logout de horas contabilizadas por agente" a la solución propuesta por el Proveedor, los cuales estarán dentro de la ventana de operación establecida.

3.10.4. Perfiles de personal del Proveedor para la atención de la operación de las campañas que integran el CCIMSS Morelia, Michoacán.

El Proveedor debe ofertar personal propio necesario para la operación y administración del CCIMSS Morelia Michoacán, de conformidad con los siguientes perfiles:

Cada campaña debe contar con los perfiles operativos, de supervisión y seguimiento operativo manejados por la industria de los centros de contacto, considerando la habilitación los siguientes perfiles base o equivalente por parte del Proveedor sin costo adicional, de conformidad con lo siguiente:

- 1 (uno) Administrador o Ejecutivo de Cuenta del Contrato.
- 1 (uno) Gerente de Operación (para campañas con al menos 100 estaciones o más); en caso de campañas con menos de 100 estaciones, se tendrá un Gerente de Operación para varias campañas a fin de acumular al menos 100 estaciones.
- 1 (uno) Gerente de Calidad para el contrato (COPC).
- 1 (uno) Gerente de Capacitación para el contrato (COPC).
- 1 (uno) supervisor de operación por cada 15 PS-I.
- 1 (uno) Supervisor de Work Force Management (COPC).
- 1 (uno) Analista de dimensionamiento o de Work Force Management por cada 150 estaciones de servicio PS-I con base en los indicadores de calidad.
- 1 (uno) Analista de calidad por cada 30 PS-I o PS-I Especializado.
- 1 (uno) Gerente de Gestión de Proyectos (COPC)
- 3 (tres) Analistas de mesa de ayuda (ITIL)

Los perfiles descritos en los incisos anteriores, se describen a detalle a continuación:

3.10.4.1. Administrador o Ejecutivo de Cuenta del Contrato:



CSITI-CTSSCP-DICP Portafolio de Proyectos TIC

ANEXO TÉCNICO Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán). Ejercicio 2025

El Proveedor deberá designar un Administrador o Ejecutivo de Cuenta del Contrato para atender y reportar a la Ventanilla Única la operación de todas las campañas.

- **Actividades:** Será responsable del logro de objetivos operativos y el monitoreo del CCIMSS Morelia, Michoacán, así como la coordinación en la toma de decisiones e implementación de las mismas que garanticen los objetivos planteados por las áreas usuarias de cada campaña.
- **Perfil:** Estudios mínimos de licenciatura concluida (título o cédula), la acreditación será con título o cédula profesional y en caso de estudios en el extranjero deberá ser avalada por las instancias oficiales correspondientes, en los términos que establece la Ley Reglamentaria Art 5 Constitucional, relativo al ejercicio de profesiones en el Distrito Federal (hoy Ciudad de México)
- **Experiencia:** De al menos 1 año en servicios de Centros de Contacto y Atención a Clientes.
- **Certificaciones o diplomas:** Contar con al menos 2 diplomas o constancias de acreditación en cursos especializados en temas de: Recursos Humanos, Administración y Finanzas, Procesos, Calidad, Productividad y Administración estratégica en Centros de Contacto.
- **Cartas de recomendación:**
 - 2 cartas de recomendación emitidas por clientes del Proveedor
 - 1 Carta de constancias laborales
 - Curriculum Vitae

3.10.4.2. Gerente de Operación:

El Proveedor deberá designar un Gerente de Operación para campañas con 100 estaciones o más.

En caso de campañas con menos de 100 estaciones, se tendrá un Gerente de Operación para varias campañas a fin de acumular al menos 100 estaciones.

Actividades: Será responsable del logro de objetivos operativos y el monitoreo del servicio de cada campaña, así como la toma de acciones que garanticen los objetivos planteados por el área requirente y administradora de la campaña.

Perfil: Estudios mínimos de licenciatura concluida en áreas administrativas relacionadas con la prestación del servicio (título o cédula), la acreditación será con título o cédula profesional y en caso de estudios en el extranjero deberá ser avalada por las instancias oficiales correspondientes, en los términos que establece la Ley Reglamentaria Art 5 Constitucional, relativo al ejercicio de profesiones en el Distrito Federal (hoy Ciudad de México)



CSITI-CTSSCP-DICP Portafolio de Proyectos TIC

ANEXO TÉCNICO
Servicio Integral de Centros de Contacto del
Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán).
Ejercicio 2025

Experiencia: De al menos 1 año en la operación de Servicios Centros de Contacto y Atención a Clientes.

Certificaciones o diplomas: Contar con al menos 2 diplomas o constancias de acreditación en cursos especializados en temas de: Recursos Humanos, Administración y Finanzas, Procesos, Calidad, Productividad y Administración estratégica en Centros de Contacto.

Cartas de recomendación:

- 2 cartas de recomendación emitidas por clientes del Proveedor
- 1 Carta de constancias laborales
- Curriculum Vitae

3.10.4.3. Gerente de Calidad:

El Proveedor deberá designar un Gerente de Calidad para el contrato, dedicado exclusivamente para la operación del servicio en el Instituto con experiencia en la solución tecnológica ofertada.

Actividades: Mantener el buen funcionamiento del equipo para lograr que las métricas se cumplan y que las quejas se disminuyan a través de una excelente actitud de servicio hacia el Cliente, para lo cual debe cumplir con las siguientes funciones principales del puesto, enunciativas más no limitativas:

- Designar la cantidad de personal a laborar por turno de acuerdo al cuadro de flujo de trabajo.
- Determinar, en conjunto con planeación, los picos de trabajo y coordinar la inserción de nuevos colaboradores de acuerdo al flujo de trabajo.
- Elaborar y supervisar las estrategias de calidad y de productividad de su equipo de trabajo.

Conocimientos o competencias: indispensable el manejo de gráficas y métricas de resultados, altos grados de liderazgo. Debe manejar las herramientas tecnológicas de forma avanzada, además debe tener experiencia con el manejo de personal. Debe ser altamente organizada, proactivo y ordenado.

Perfil: Estudios mínimos de licenciatura concluida en áreas administrativas relacionadas con la prestación del servicio (título o cédula), la acreditación será con título o cédula profesional y en caso de estudios en el extranjero deberá ser avalada por las instancias oficiales correspondientes, en los términos que establece la Ley Reglamentaria Art 5 Constitucional, relativo al ejercicio de profesiones en el Distrito Federal (hoy Ciudad de México)

Experiencia: De al menos un año en servicios de Calidad en Centros de Contacto y Atención a Clientes.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



CSITI-CTSSCP-DICP
Portafolio de Proyectos TIC

ANEXO TÉCNICO
Servicio Integral de Centros de Contacto del
Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán).
Ejercicio 2025

Certificaciones o diplomas: Contar con diploma, certificación o constancia de por lo menos 2 de los cursos enlistados a continuación:

- Cursos sobre procesos de Calidad y Estadísticas de Centros de Contacto,
- Administración efectiva en Centros de Contacto
- Liderazgo y coaching.

Contar con Certificación como coordinador o implementador COPC (**Customer Operations Performance Center**).

Cartas de recomendación:

- 2 cartas de recomendación emitidas por clientes del Proveedor
- 1 Carta de constancias laborales
- Curriculum Vitae

3.10.4.4. Gerente de Capacitación:

El Proveedor deberá designar un Gerente de Capacitación para el contrato, dedicados a la operación del servicio en el Instituto con experiencia en la solución tecnológica ofertada.

Actividades: Será responsable de la medición, análisis y evaluación del logro de objetivos operativos y el monitoreo del servicio de las campañas así como la toma de acciones que garanticen los objetivos planteados por cada campaña, manteniendo el buen funcionamiento del personal adscrito a su área, para lo cual debe cumplir con las siguientes funciones principales del puesto, enunciativas más no limitativas:

- Designar la cantidad de personal a laborar por turno de acuerdo con el cuadro de flujo de trabajo.
- Determinar, en conjunto con planeación, los picos de trabajo y coordinar la inserción de nuevos colaboradores del acuerdo al flujo de trabajo.
- Realizar revisiones de las estrategias de alcance de métricas y elaborar nuevas formas de lograr mejores resultados.
- Elaborar y supervisar las estrategias de calidad y de productividad de su equipo de trabajo.
- Elaborar herramientas para mejorar el desempeño y rendimiento de los sub alternos.

Conocimientos o competencias: indispensable el manejo de gráficas y métricas de resultados, altos grados de liderazgo. Debe manejar las herramientas tecnológicas de forma avanzada, además debe tener experiencia con el manejo de personal. Debe ser altamente organizada, proactivo y ordenado.



CSITI-CTSSCP-DICP Portafolio de Proyectos TIC

ANEXO TÉCNICO
Servicio Integral de Centros de Contacto del
Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán).
Ejercicio 2025

Perfil: Estudios mínimos de licenciatura concluida en áreas administrativas relacionadas con la prestación del servicio, la acreditación será con título o cédula profesional y en caso de estudios en el extranjero deberá ser avalada por las instancias oficiales correspondientes, en los términos que establece la Ley Reglamentaria Art 5 Constitucional, relativo al ejercicio de profesiones en el Distrito Federal (hoy Ciudad de México)

Experiencia: De al menos un año en servicios de Capacitación en Centros de Contacto y Atención a Clientes.

Certificaciones o diplomas:

Contar con diploma, certificación o constancia de por lo menos 2 de los cursos enlistados a continuación:

- Certificación sobre procesos de Calidad.
- Administración efectiva en Centros de Contacto.
- Liderazgo y coaching.

Contar con Certificación como coordinador o implementador COPC (**Customer Operations Performance Center**)

Cartas de recomendación:

- 2 cartas de recomendación emitidas por clientes del Proveedor
- 1 Carta de constancias laborales
- Curriculum Vitae

3.10.4.5. Supervisor de operación:

El Proveedor deberá designar un supervisor de operación por cada 15 PS-I por campaña. Con capacidad para coordinar y dirigir al personal que el Proveedor designe para la prestación del servicio objeto del presente Anexo Técnico y sus Apéndices, representando al Proveedor en los compromisos establecidos para la prestación del servicio, con experiencia en liderazgo de servicios como el ofertado, incluyendo la documentación probatoria referente a la licenciatura concluida y dominio en el uso de la solución tecnológica ofertada.

Los supervisores de las campañas evaluados por personal del Instituto, antes de su liberación en operación.

Actividades: Será responsable del logro de objetivos operativos y el monitoreo del servicio de las campañas así como la toma de acciones que garanticen los objetivos planteados por cada campaña, será el encargado de validar el cumplimiento de las actividades de los supervisores operativos.

Perfil: Estudios mínimos de licenciatura concluida en áreas administrativas relacionadas con la prestación del servicio, la acreditación será con título o cédula profesional y en



CSITI-CTSSCP-DICP Portafolio de Proyectos TIC

ANEXO TÉCNICO Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán). Ejercicio 2025

caso de estudios en el extranjero deberá ser avalada por las instancias oficiales correspondientes, en los términos que establece la Ley Reglamentaria Art 5 Constitucional, relativo al ejercicio de profesiones en el Distrito Federal (hoy Ciudad de México)

Experiencia: De al menos un año en servicios de supervisión y monitoreo Centros de Contacto y Atención a Clientes.

Certificaciones o diplomas: Contar con diploma, certificación o constancia de por lo menos 2 de los cursos enlistados a continuación:

- Liderazgo y coaching.
- Manejo de office

Cartas de recomendación:

- 2 cartas de recomendación emitidas por clientes del Proveedor
- 1 Carta de constancias laborales
- Curriculum Vitae

3.10.4.6. Supervisor de Work Force Managment:

El Proveedor deberá designar un Supervisor de Work Force Managment, responsable de la gestión del equipo de WFM y la gestión en apego a las métricas de calidad y de desempeño establecidas por el Instituto y el Proveedor.

Actividades: Pronosticar de forma efectiva los recursos y los horarios de estos para realizar las tareas de atención de los diferentes canales de atención

Validar el cumplimiento de las actividades de los analistas de Work Force Management, Definición y entrega de estrategias para tomar acciones que garanticen los objetivos planteados por cada campaña,

Perfil: Estudios mínimos de licenciatura concluida afín al bloque Económico y/o Financiera y/o Administrativo y/o Ingeniería, la acreditación será con certificado de estudios, título o cédula profesional y en caso de estudios en el extranjero deberá ser avalada por las instancias oficiales correspondientes, en los términos que establece la Ley Reglamentaria Art 5 Constitucional, relativo al ejercicio de profesiones en el Distrito Federal (hoy Ciudad de México)

Experiencia: De al menos un año en servicios de dimensionamiento de personal para servicios de Centros de Contacto.

Certificaciones o diplomas:

Certificado Work Force Managment emitido por Institución especializada.

Certificación como coordinador o implementador COPC (**Customer Operations Performance Center**)

Cartas de recomendación:

- 2 cartas de recomendación emitidas por clientes del Proveedor



CSITI-CTSSCP-DICP
Portafolio de Proyectos TIC

ANEXO TÉCNICO
Servicio Integral de Centros de Contacto del
Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán).
Ejercicio 2025

- 1 Carta de constancias laborales
- Curriculum Vitae

3.10.4.7. Analista de dimensionamiento o de Work Force Managment:

El Proveedor deberá designar un Analista de dimensionamiento o de Work Force Managment por cada 150 estaciones de servicio PS-I con base en los indicadores de calidad.

Será responsable de la gestión del equipo operativo PS-I en instalaciones del Proveedor, en apego a las métricas de calidad y de desempeño establecidas por El Instituto y El Proveedor. De igual forma será responsable de pronosticar de forma efectiva los recursos y los horarios de estos para realizar las tareas de atención de los diferentes canales de atención.

Actividades: Dimensionar los PSI de cada campaña con base en los indicadores de calidad.

Generará reportes entregables al personal designado por el Instituto de acuerdo a lo establecido en el Anexo Técnico y sus Apéndices correspondientes.

Perfil: Estudios mínimos de bachillerato, carrera técnica o licenciatura, la acreditación será con certificado de estudios, título o cédula profesional y en caso de estudios en el extranjero deberá ser avalada por las instancias oficiales correspondientes, en los términos que establece la Ley Reglamentaria Art 5 Constitucional, relativo al ejercicio de profesiones en el Distrito Federal (hoy Ciudad de México)

Experiencia: De al menos un año en servicios de dimensionamiento de personal para servicios de Centros de Contacto.

Certificaciones o diplomas:

Certificado Work Force Managment emitido por Institución especializada.

Cartas de recomendación:

- 2 cartas de recomendación emitidas por clientes del Proveedor
- 1 Carta de constancias laborales
- Curriculum Vitae

3.10.4.8. Analista de Calidad:

El Proveedor deberá designar un Analista de Calidad por cada 30 PS-I o PS-I Especializado, durante la vigencia del contrato para el personal denominado Nuevo Ingreso a operación de las campañas de acuerdo con las características y descripción que aplique para cada apéndice.



CSITI-CTSSCP-DICP Portafolio de Proyectos TIC

ANEXO TÉCNICO
Servicio Integral de Centros de Contacto del
Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán).
Ejercicio 2025

Actividades: Monitoreo en línea, presencial y de grabaciones de voz, video y texto de PS-I (según corresponda) de las campañas asignadas.

Detección y seguimiento a la vigencia de la información brindada.

Informar de las desviaciones detectadas sobre los procesos de atención.

Retroalimentar a los PS-I asegurándose que comprendan adecuadamente la información institucional asegurando los estándares de calidad y atención establecidos por cada campaña.

Perfil: Estudios mínimos de bachillerato, carrera técnica o licenciatura en el bloque Económico y/o Financiera y/o Administrativo, la acreditación será con certificado de estudios, título o cédula profesional y en caso de estudios en el extranjero deberá ser avalada por las instancias oficiales correspondientes, en los términos que establece la Ley Reglamentaria Art 5 Constitucional, relativo al ejercicio de profesiones en el Distrito Federal (hoy Ciudad de México)

Experiencia: De al menos un año en servicios de analista de calidad para servicios de Centros de Contacto.

Certificaciones o diplomas: Contar con diploma, certificación o constancia de por lo menos 2 de los cursos enlistados a continuación:

- Manejo de Office.
- Conocimiento de tecnología de la industria
- Calidad

Cartas de recomendación:

- 2 cartas de recomendación emitidas por clientes del Proveedor
- 1 Carta de constancias laborales
- Curriculum Vitae

3.10.4.9. Gerente de Gestión de Proyectos:

El Proveedor deberá designar un Gerente de Gestión de Proyectos del Contrato, para el desarrollo implementación, habilitación y puesta en marcha de cada una de las campañas del servicio CCIMSS Morelia, Michoacán.

Actividades: Desarrollo, implementación, habilitación y puesta en marcha del servicio de cada campaña, así como la toma de acciones que garanticen los objetivos planteados por el área requirente y usuaria de la campaña para el inicio de los servicios.

Perfil: Estudios mínimos de licenciatura concluida en áreas administrativas o ingeniería relacionadas con la prestación del servicio, la acreditación será con título o cédula profesional y en caso de estudios en el extranjero deberá ser avalada por las instancias oficiales correspondientes, en los términos que establece la Ley Reglamentaria Art 5 Constitucional, relativo al ejercicio de profesiones en el Distrito Federal (hoy Ciudad de México)

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS



CSITI-CTSSCP-DICP Portafolio de Proyectos TIC

ANEXO TÉCNICO
Servicio Integral de Centros de Contacto del
Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán).
Ejercicio 2025

Experiencia: De al menos 1 año como Gerente de Gestión de Proyectos en la implementación de servicios de Centros de Contacto y Atención a Clientes.

Certificaciones o diplomas: Contar con diploma, certificación o constancia de por lo menos 2 de los cursos enlistados a continuación:

- Recursos Humanos
- Administración
- Finanzas
- Procesos de calidad,
- Productividad y Administración estratégica en Centros de Contacto.

Contar con los siguientes certificados:

- Certificado en Project Manager Professional
- Certificación como coordinador o implementador COPC (**Customer Operations Performance Center**)

Cartas de recomendación:

- 2 cartas de recomendación emitidas por clientes del Proveedor
- 1 Carta de constancias laborales
- Curriculum Vitae

3.10.4.10 Analista de Mesa de Ayuda:

El Proveedor deberá designar al menos dos Analistas de Mesa de Ayuda para brindar asesoría, orientación y soporte técnico en sitio.

Actividades: Brindar asesoría, orientación y soporte técnico en sitio a las incidencias reportadas por el Instituto y aquellas que surjan derivadas del monitoreo de la operación diaria en horario de 7 a 21 horas en días hábiles incluyendo días inhábiles de 7 a 14 horas siempre y cuando haya operación en esos días inhábiles, entendiéndose que de 7 a 8 am, ejecutarán validaciones a las plataformas tecnológicas del Proveedor a efecto de garantizar el correcto inicio de operaciones por parte del personal operativo del centro de contacto.

Perfil: Deberá cumplir con carrera técnica terminada en áreas de tecnología de la información, la acreditación será con título profesional y en caso de estudios en el extranjero deberá ser avalada por las instancias oficiales correspondientes, en los términos que establece la Ley Reglamentaria Art 5 Constitucional, relativo al ejercicio de profesiones en el Distrito Federal (hoy Ciudad de México).

Experiencia: De al menos 1 año de experiencia comprobada en la solución propuesta.



CSITI-CTSSCP-DICP
Portafolio de Proyectos TIC

ANEXO TÉCNICO
Servicio Integral de Centros de Contacto del
Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán).
Ejercicio 2025

Certificaciones o diplomas: Contar con Certificado en ITIL V3 al menos fundations.

Cartas de recomendación:

- 2 cartas de recomendación emitidas por clientes del Proveedor
- 1 Carta de constancias laborales
- Curriculum Vitae

En caso de cambio de Administrador o Ejecutivo de Cuenta o cualquier responsable de los servicios proporcionados a las diferentes campañas del CCIMSS Morelia, Michoacán, el Proveedor deberá notificar al Instituto por escrito al menos 3 días antes de la ejecución del cambio, para su aprobación.

El Instituto podrá solicitar el cambio del personal derivado del incumplimiento de las metas y objetivos programados, ejecutándose el cambio dentro de los 10 días hábiles subsecuentes.

Las certificaciones solicitadas para cada uno de los perfiles deberán estar vigentes al momento de la presentación de las proposiciones.

El Proveedor incluire como parte de su propuesta carta en la que manifieste que las certificaciones se mantendran vigentes y actualizadas durante la vigencia del contrato.

El Instituto verificará ante el órgano certificador la autenticidad de los certificados presentados por los Proveedores.

En caso de cambio de Administrador o Ejecutivo de Cuenta o cualquier responsable de los servicios proporcionados a las diferentes campañas del CCIMSS Morelia, Michoacán, el Proveedor deberá notificar al Instituto por escrito al menos 3 días antes de la ejecución del cambio.

El Instituto podrá solicitar el cambio del personal derivado del incumplimiento de las metas y objetivos programados, ejecutándose el cambio dentro de los 10 días hábiles subsecuentes.

3.11. Recursos Humanos, Capacitación y Aseguramiento de Calidad.

El Proveedor deberá detallar, documentar, proporcionar e incluir en su propuesta, los recursos y métodos que usará para el programa de capacitación del personal durante la vigencia del contrato, mismos que son enunciativos más no limitativos.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



**CSITI-CTSSCP-DICP
Portafolio de Proyectos TIC**

**ANEXO TÉCNICO
Servicio Integral de Centros de Contacto del
Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán).
Ejercicio 2025**

- El Proveedor una vez adjudicado debe prestar el servicio de CCIMSS Morelia, Michoacán, conforme a la información aplicando los protocolos que determine El Instituto, para lo cual se llevará a cabo la capacitación que sea necesaria al personal que defina El Proveedor, para asegurar el adecuado cumplimiento por parte de los agentes PS-I.
- El Proveedor debe ofertar proporcionar a los servidores públicos de El Instituto, la capacitación necesaria para el uso de los sistemas, infraestructura y en general la solución tecnológica ofertada que se utilizará para la prestación de los servicios.
- El Proveedor antes de iniciar los proceso de capacitación estipulado en el presente documento, deberá contar con el VoBo del administrador del contrato, respecto al cumplimiento de los perfiles de los operadores, supervisores, líderes de proyecto, gerentes y demás personal involucrado en cada una de las campañas, para lo cual deberá presentar: curriculum, copia de certificados académicos, documento donde se detalle la experiencia laboral y la copia de los certificados correspondientes al dominio del uso de la infraestructura ofertada. El instituto se reserva el derecho de verificar los expedientes y conocimientos que considere convenientes.
- El Proveedor deberá presentar previo al inicio de la prestación de los servicios, la plantilla de todo el personal debidamente capacitado y aprobado, además de las pruebas funcionales de la solución tecnológica ofertada y con el VoBo de cada campaña del CCIMSS Morelia, Michoacán.

3.11.1. Capacitación inicial, el Instituto de manera inicial capacitará en temas institucionales acorde a lo siguiente:

- a. Supervisores, gerentes, capacitadores y líderes de operación y aquel personal que el administrador del contrato solicite su capacitación al Proveedor.
- b. Operadores PS-I.
 - El Proveedor deberá entregar a las áreas requirentes un reporte electrónico sobre la evaluación del personal que atenderá las diferentes campañas del CCIMSS Morelia, Michoacán incluyendo la documentación soporte correspondiente con la frecuencia que El Instituto determine, asimismo las áreas requirentes podrán solicitar y realizar evaluaciones de calidad de forma periódica al personal asignado a las campañas.
 - La capacitación inicial por parte del Instituto será impartida a un grupo de capacitadores, supervisores, agentes de calidad y PS-I del Proveedor.
 - Las capacitaciones subsecuentes deberán ser realizadas por personal del Proveedor de acuerdo a lo establecido en el presente documento.

**ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS**



CSITI-CTSSCP-DICP
Portafolio de Proyectos TIC

ANEXO TÉCNICO
Servicio Integral de Centros de Contacto del
Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán).
Ejercicio 2025

3.11.2. El Proveedor presentará con su propuesta técnica un Plan de Desarrollo de Recursos Humanos que contendrá:

- Plan de trabajo para el proceso de reclutamiento de agentes para la atención telefónica, Medios Electrónicos, que incluirá su calendario de reclutamiento periódico para la totalidad de los agentes que se destinen a la prestación del servicio de las campañas del Instituto.
- Plan estratégico de reclutamiento de agentes en casos necesarios de incremento de acuerdo a la demanda del servicio brindado por el Proveedor, mismo que contendrá la cantidad estimada de posiciones y personal que les permita cumplir con los niveles de servicio establecidos. Así mismo se deberá incluir la matriz de reemplazo del personal que integrarán la operación del CC IMSS Morelia, Michoacán.
- El Instituto podrá en cualquier momento verificar la calidad del servicio o la información proporcionada por el personal del Proveedor asignados a las campañas de El Instituto, reservándose el derecho de solicitar el cambio de alguno de ellos, que a su juicio no cumpla con los parámetros requeridos. Esta verificación se realizará a través de monitoreos practicados por el personal del Instituto y/o terceros, visitas de supervisión, auditorías, análisis de reportes, audio de las llamadas, chats, correos electrónicos y sus respectivas grabaciones, así como quejas recibidas por parte de los proveedores del servicio del CCIMSS Morelia, Michoacán, o de las dependencias de El Instituto.

A fin de cumplir en tiempo y forma con los compromisos establecidos, el Proveedor recibirá capacitación por parte de El Instituto cuando sea necesario, además de replicar las capacitaciones a los PS-I, PS-P, PS-I Especializados, personal de supervisión y/o el que designe el Instituto, de acuerdo a lo siguiente:

3.11.3. Capacitación periódica durante la vigencia del contrato.

Una vez iniciada la operación y que el Instituto ya capacitó al personal del Proveedor, las capacitaciones periódicas subsecuentes deberán correr a cargo del Proveedor, en las cuales brindará de manera periódica actualizaciones y capacitación en horarios no hábiles, de acuerdo a las solicitudes del Instituto y del plan de capacitación establecido entre el Instituto y el Proveedor.

Los horarios no hábiles, son aquellos fuera del turno laboral de los agentes del Proveedor, esto es, fuera de sus horarios de trabajo o contraturno para que no afecten los niveles de servicio de la operación para cada una de las campañas.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS



**CSITI-CTSSCP-DICP
Portafolio de Proyectos TIC**

**ANEXO TÉCNICO
Servicio Integral de Centros de Contacto del
Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán).
Ejercicio 2025**

La capacitación para los PS-I, PS-I especializados, PS-P o cualquier otro tipo de estaciones de trabajo en instalaciones del IMSS y operadas por personal provisto por el IMSS será en instalaciones de El Instituto, o donde el Instituto determine.

La capacitación para PS-I que operen en instalaciones del Proveedor, podrán capacitarse en instalaciones del Proveedor.

El personal que participe como PS-I para los casos de Medios Electrónicos o cualquier otra campaña donde aplique será necesario aprobar un examen de Típeo, utilizando un software específico para estos fines, para lo cual el Proveedor deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir los recursos para brindar dicho servicio, el cual debe tener licencia en español latino (no gratuita), versión más reciente donde se garantice un típeo de entre 60 y 80 palabras por minuto y haber conseguido al menos calificación de 85/100 en examen de ortografía. Los resultados de las evaluaciones deberán estar disponibles durante la vigencia del contrato para ser consultadas en cualquier momento por el personal del Instituto mediante la herramienta electrónica descrita en el presente documento.

El Proveedor que resulte adjudicado debe capacitar al personal PS-I, PS-P, PS-I Especializado y PS-P y a todo aquel personal de supervisión y operativo que se requiera para el presente servicio en los tiempos que se determinen en conjunto con el Instituto.

En referencia a las capacitaciones posteriores al inicio de operación y que deberán ser proporcionadas por el Proveedor durante la vigencia del contrato del CCIMSS Morelia, Michoacán, el Proveedor debe incluir todo lo relativo a los procesos de capacitación como: material didáctico, uso de las herramientas proporcionadas por el Proveedor, sistemas operativos, mejores prácticas, atención al cliente y procesos internos del CCIMSS Morelia, Michoacán. Esta etapa de la capacitación deberá ser descrita y detallada por los Proveedores tal y como será implementada una vez adjudicado el contrato.

Una vez concluida la capacitación por parte de los administradores de las campañas CCIMSS Morelia, Michoacán, el Proveedor con los recursos humanos ya capacitados, replicará la capacitación referida al resto de su personal y al personal que pudiera ingresar a su plantilla laboral durante la vigencia del contrato.

Los PS-I propuestos por el Proveedor para incorporarse a las campañas Medios Electrónicos, Mesa de Servicios Tecnológicos y Cita Médica o cualquier otra que genere e indique el Instituto, serán evaluados en los temas institucionales, a través de una herramienta de evaluación en línea proporcionada por El Proveedor (se deberá detallar la solución de evaluación en línea), a la cual deberá tener acceso para su consulta las áreas del Instituto. Para iniciar la prestación del servicio, los PS-I deberán obtener una

**ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS**



**CSITI-CTSSCP-DICP
Portafolio de Proyectos TIC**

**ANEXO TÉCNICO
Servicio Integral de Centros de Contacto del
Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán).
Ejercicio 2025**

calificación mínima aprobatoria (85/100) en el proceso de evaluación de cada campaña. El contenido de la evaluación la definirá el personal del área requirente que administre la campaña correspondiente del Instituto.

El Proveedor para asegurar la vigencia del conocimiento sobre los temas institucionales por parte de los PS-I, a partir del inicio del contrato evaluará durante su vigencia al personal cada tres meses, para continuar prestando el servicio el PS-I debe de obtener una calificación mínima aprobatoria (85/100) en el proceso de evaluación de cada campaña.

Cuando los PS-I tengan en sus evaluaciones calificación menor a 85/100 no serán considerados aptos para atención de campañas en el Centro de Contacto del IMSS.

Para los PS-I con calificación aprobatoria de 85 y hasta 99 se deberán generar planes de retroalimentación en aquellos temas que requieran reforzar el conocimiento para asegurar que cuentan con todos los conocimientos mínimos necesarios para otorgar el servicio, aplicando nuevamente la evaluación de conocimiento, Los procesos de evaluación deberán ser autorizados por el personal que el área requirente designe.

La programación de la capacitación se incluirá en un plan de trabajo entre el Instituto y el Proveedor donde se establecerán los temas a impartir, los mecanismos de evaluación, los tiempos de capacitación y los resultados mínimos a alcanzar por los participantes.

El Proveedor deberá proporcionar la capacitación del personal PS-I, PS-P, PS-I Especializados, PS-I Especializado MST, supervisores y directivos del Instituto, en el manejo y operación de la Solución del Centro de Contacto propuesto por el Proveedor, en grupos de 10 personas de cada una de las áreas requirentes en instalaciones del IMSS (en las campañas que aplique).

El Proveedor deberá de capacitar y evaluar mediante una herramienta en línea (proporcionada por el Proveedor) para la aplicación de evaluaciones a PS-I, supervisores, capacitadores, agentes de calidad, del Proveedor, así como PS-P, PS-I Especializados, que participan en la operación de las campañas que requiera el Instituto. El Instituto se reserva el derecho de validar y verificar en cualquier momento las evaluaciones.

En caso de presentarse por parte de las áreas requirentes del Instituto la solicitud de ejercer los servicios de éste contrato para nuevas campañas, el Proveedor contará con un período máximo de dos semanas a partir de la solicitud, para habilitar los servicios solicitados incluyendo la habilitación de infraestructura y capacitación correspondiente a PS-I, PS-P, PS-I Especializados.

**ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS**



CSITI-CTSSCP-DICP
Portafolio de Proyectos TIC

ANEXO TÉCNICO
Servicio Integral de Centros de Contacto del
Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán).
Ejercicio 2025

3.11.4. Referente al personal para inicio de operaciones por parte del Proveedor, se requiere lo siguiente:

Previo al inicio de la operación, para las campañas CCIMSS Morelia, Michoacán, personal del Instituto transferirá la metodología y protocolos de atención del servicio al personal del Proveedor con los roles de: capacitadores, supervisores, agentes de calidad y PS-I. El personal del Instituto continuará realizando dicha actividad durante el primer mes posterior al inicio de la operación y cuando se requiera para mejorar los niveles de atención.

Para todas las campañas, el administrador del contrato podrán brindar sesiones de capacitación y asesoría durante la vigencia del mismo o cuando lo determinen necesario para mejorar los niveles de atención por parte del Proveedor de servicio. Así mismo deberá atender las recomendaciones que emita el Instituto utilizando diferentes metodologías como usuario simulado, role play, focus group, entre otras para medir el nivel de conocimientos.

Para la Campaña Cita Médica el personal capacitado entrará en operación programada de acuerdo a la volumetría a partir de la fecha de inicio de servicio con al menos 90 PS-I.

Para las campañas en sus medios de atención telefonía, medios electrónicos y Cita Médica, se requiere que el Proveedor cuente con la plantilla necesaria para atender el número de llamadas e interacciones recibidas en los distintos medios de captación.

3.11.5. Para la campaña de Cita Médica:

Las actividades de transferencia de la metodología y protocolos de atención del servicio es de 5 horas, en las cuales personal de El Instituto capacitará al personal del Proveedor en los roles de: capacitadores, supervisores, analistas de calidad y PS-I.

Como máximo 10 días naturales posterior al inicio de operación, se requiere que el Proveedor cuente con la plantilla completa. (180 PS-I)

El Proveedor deberá contar con una herramienta informática que le permita la comunicación y programación de citas con los sistemas del Instituto detalladas en el Apéndice Cita Médica para lo cual, el Proveedor deberá detallar y mostrar la infraestructura tecnológica con la que brindará la solución ofertada a efecto de verificar que cumpla con las condiciones técnicas establecidas por la Coordinación de Servicios Digitales y de Información para la Salud y Administrativos del Instituto.



**CSITI-CTSSCP-DICP
Portafolio de Proyectos TIC**

ANEXO TÉCNICO
Servicio Integral de Centros de Contacto del
Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán).
Ejercicio 2025

El Instituto podrá en cualquier momento verificar la calidad del servicio o la información proporcionada por el personal del Proveedor asignados a las campañas del Instituto, reservándose el derecho de solicitar el cambio de alguno de ellos, que a su juicio no cumpla con los parámetros requeridos. Esta verificación se realizará a través de monitoreos practicados por el personal del Instituto y/o terceros, derivados del análisis de reportes, audio de las llamadas, chats, correos electrónicos y sus respectivas grabaciones, así como quejas recibidas por parte de los usuarios del servicio, visitas de calidad, auditorías y las que determine el Instituto.

3.11.6. Proceso de Capacitación y Desarrollo.

El Proveedor deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir en su propuesta los recursos y métodos que usará para la capacitación del personal PS-I Supervisores de Operación, Supervisores de Calidad, Analistas Formadores, y Analistas de Calidad durante la vigencia del contrato.

El Proveedor deberá elaborar y brindar un programa de capacitación para las campañas del CCIMSS Morelia, Michoacán, detectando áreas prioritarias, necesidades de capacitación, número de cursos y de instructores, además de lugares, fechas, horarios, materiales, equipos, entre otros. El desarrollo y proceso de capacitación propuesto por el Proveedor se entregará en el tiempo que establezca el personal asignado por el Instituto.

- Calendario de evaluaciones para la totalidad de los agentes que se destinen a la prestación del servicio de las campañas del Instituto, esto se deberá realizar y entregar como mínimo bimestralmente durante la vigencia del contrato.
- Plan de trabajo para la capacitación en procesos de atención al soProveedor, que incluirá el calendario de capacitaciones periódicas para la totalidad de los agentes que se destinen a la prestación del servicio de las campañas del Instituto considerando los resultados de las evaluaciones aplicadas para la totalidad de los agentes.
- El Proveedor deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir los recursos y métodos que usará para el programa de capacitación para el personal durante la vigencia del contrato, mismos que son enunciativos más no limitativos.

3.11.6.1. El Modelo de Capacitación requerirá:

Análisis de las necesidades.

El Proveedor deberá identificar las habilidades específicas que se necesitan para desarrollar el trabajo, analizar las habilidades y las necesidades de los PS-I actuales, de



CSITI-CTSSCP-DICP
Portafolio de Proyectos TIC

ANEXO TÉCNICO
Servicio Integral de Centros de Contacto del
Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán).
Ejercicio 2025

los futuros ingresos y desarrollar objetivos específicos y medibles en conocimientos y desempeño. Los resultados y procedimientos serán considerados como un reporte entregable por el Proveedor para ser validados en el tiempo que establezca el personal asignado por el Instituto.

Planteamiento.

El Proveedor deberá conjuntar y revisar periódicamente la información relacionada con las campañas que le proporcione el personal asignado por el Instituto, para elaborar el contenido del modelo de capacitación, incluyendo cuadernos de trabajo, ejercicios, métodos, lugar, cantidad de personas y adecuaciones de acuerdo a las necesidades del Instituto. Los resultados, los periodos de revisión y procedimientos serán considerados como un reporte entregable por el Proveedor para ser validados en el tiempo que establezca el personal asignado por el Instituto.

Validación.

El Proveedor deberá identificar y ajustar el modelo de capacitación acorde a las necesidades de las campañas del Instituto, aun considerando si se presenta a un público representativo reducido. Los resultados y procedimientos serán considerados como un reporte entregable por el Proveedor para ser validados en el tiempo que establezca el personal asignado por el Instituto.

Aplicación.

El Proveedor deberá aplicar el modelo de capacitación usando técnicas como: capacitación práctica, aprendizaje programado, actividades en piso, actividades simuladas y actividades audiovisuales entre otras. El modelo puede ser adecuado a petición del personal del Instituto conforme a las necesidades de las campañas. Los resultados y procedimientos serán considerados como un reporte entregable por el Proveedor para ser validados en el tiempo que establezca el personal asignado por el Instituto.

Evaluación, Control y Seguimiento.

El Proveedor por medio de una plataforma informática permitirá la interacción del usuario con el material de capacitación para dar seguimiento, evaluar y determinar el éxito o el fracaso del modelo de capacitación. El personal asignado por el Instituto revisará y validará los procesos y resultados. Las etapas de evaluación, control y seguimiento en el proceso de capacitación deberán seguir:

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



CSITI-CTSSCP-DICP
Portafolio de Proyectos TIC

ANEXO TÉCNICO
Servicio Integral de Centros de Contacto del
Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán).
Ejercicio 2025

- Normas de evaluación
- Examen anterior al curso.
- Incluir Empleados ya capacitados.
- Examen posterior al curso.
- Asignación al puesto calificado de acuerdo a la descripción. (Cambio de Campaña, promoción Supervisor, Gerente, etc.)
- Seguimiento del personal capacitado en operación y calidad.

El Proveedor deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir los recursos y métodos que usará para el programa de calidad para el personal durante la vigencia del contrato, mismos que son enunciativos más no limitativos.

Calendario de evaluaciones para la totalidad de los agentes que se destinen a la prestación del servicio de las campañas del Instituto, esto se deberá realizar y entregar como mínimo bimestralmente durante la vigencia del contrato.

Plan de trabajo para la capacitación en procesos de atención al soProveedor, que incluirá el calendario de capacitaciones periódicas para la totalidad de los agentes que se destinen a la prestación del servicio de las campañas de El Instituto considerando los resultados de las evaluaciones aplicadas para la totalidad de los agentes.

El Proveedor deberá incluir como parte de su propuesta técnica el detalle, documentación con los que acreditará los recursos y métodos que usará para el programa de capacitación para el personal durante la vigencia del contrato.

El Proveedor deberá incluir como parte de su propuesta técnica el detalle, documentación con los que acreditará los recursos y métodos que usará para el programa de reclutamiento del personal durante la vigencia del contrato.

Las evaluaciones a de personal a que se refiere el presente Anexo Técnico serán enviadas por parte del Proveedor y validadas por personal de El Instituto, revisadas de manera bimestral.

3.11.7. Aseguramiento de la Calidad.

El Proveedor deberá incluir como parte de su propuesta técnica el detalle, documentación con los que acreditará los recursos y métodos que usará para el programa de calidad para el personal durante la vigencia del contrato.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



CSITI-CTSSCP-DICP Portafolio de Proyectos TIC

ANEXO TÉCNICO Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán). Ejercicio 2025

Se realizarán evaluaciones de calidad de forma periódica al personal del Proveedor del servicio de CCIMSS Morelia, Michoacán, según lo determinen El Instituto considerando:

- En caso de calificación menor a 85 en la evaluación, el agente deberá ser retirado de la operación en piso y ser incluido en un nuevo proceso de capacitación. Sólo en caso de obtener la calificación aprobatoria en la nueva evaluación podrá reincorporarse a la campaña.
- Tanto en el proceso de selección como en las evaluaciones de calidad, el personal propuesto por el Proveedor para brindar el servicio, si se da una segunda calificación reprobatoria, el PS-I no deberá ser considerado para brindar el servicio al Instituto. Las áreas requerentes del Instituto validarán a los PS-I por campaña y medio de captación.
- Los supervisores de las campañas CCIMSS Morelia, Michoacán, antes de su liberación a operación deberán contar con el VoBo del administrador de la campaña o el personal designado por el Instituto.
- El Proveedor deberá entregar a las áreas usuarias de la campaña que corresponda un reporte electrónico del personal evaluado incluyendo su documentación correspondiente con la frecuencia que el Instituto determine, en los términos que el presente Anexo Técnico especifica.
- Las áreas usuarias de cada campaña podrán solicitar y realizar evaluaciones de calidad de forma periódica al personal asignado a las campañas, según lo determinen.

3.12. Disponibilidad de la Infraestructura

El Proveedor deberá verificar al menos una hora antes de que inicie la ventana de servicio, o en el momento que personal de El Instituto así lo solicite, la disponibilidad de la infraestructura ofertada y notificar al personal designado por El Instituto, por el medio que éste determine, la operación normal o en su caso, algún incidente que impacte la operación y los niveles de servicio establecidos, describiendo las causas del incidente así como el tiempo estimado de recuperación del servicio, informando el detalle del incidente y el grado de avance cada 20 minutos hasta su solución al personal de El Instituto a cargo de cada campaña afectada y al área técnica, sujetándose a la aplicación de las penas convencionales y deductivas correspondientes.

En caso de no informar al instituto de manera oportuna los incidentes que afecten la operación dentro de los niveles de servicio establecidos en el presente Anexo Técnico, el Proveedor se sujetará a la aplicación de las penas convencionales y deducciones establecidas en el presente Anexo Técnico y los Términos Condiciones del servicio de CCIMSS Morelia, Michoacán, para el caso de incumplimiento en la prestación del servicio o la prestación deficiente del mismo.



**CSITI-CTSSCP-DICP
Portafolio de Proyectos TIC**

**ANEXO TÉCNICO
Servicio Integral de Centros de Contacto del
Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán).
Ejercicio 2025**

Con la finalidad de que el Proveedor cuente con elementos de planeación, se proporciona la información del comportamiento de la demanda de servicios durante los ejercicios 2019 al 2021, la información expresada es solamente de carácter informativo y no representa un compromiso u obligación por parte del Instituto respecto al comportamiento de los servicios, ya que los mismos son bajo demanda conforme a las necesidades del Instituto y de los petitionarios del servicio. Se requiere que el Proveedor documente y detalle su solución ofertada, a efecto de demostrar que cuenta con la capacidad para atender al menos la operación descrita a continuación:

Cuadro 1. Histórico de Interacciones.

Dirección	Campañas	2019	2020	2021	2022	2023	Junio, 2024	Suma
		Interacciones Atendidas	Interacciones Atendidas	Interacciones Atendidas	Interacciones Atendidas	Interacciones Atendidas	Interacciones Atendidas	
DPM	Cita Médica Telefónica	4,752,665	3,084,285	2,920,802	2,907,963	3,613,439	2,843,567	19,887,741
DIDT	Mesa de Servicios Tecnológicos	99,228	83,457	89,021	80,289	81,931	41,401	475,327
	Total Código Infarto	379,480	1,474,907	623,713	108,287	892,406	376,521	3,655,314
DPM	Código Infarto CMN Siglo XXI	9,329	3,891	3,972	5,720	10,339	8,562	41,809
DPM	Código Infarto CMN La Raza	5,887	4,513	1,479	1,578	3,794	5,382	21,729
DPM	Modelo Preventivo de Enfermedades Crónicas (MPEC)	293,294	397,097	618,266	100,889	879,276	362,577	2,651,499
DPM	Modelo Preventivo de Enfermedades Crónicas (MPEC) SMS	70,971	1,069,508	-	-	-	-	1,140,477
	Total Orientación Médica Telefónica	7,084	526,728	261,866	147,996	73,947	59,500	1,077,121
DPM	Orientación Médica Telefónica - Telefonía	7,084	144,050	83,984	52,679	25,213	-	314,016
DPM	Orientación Médica Telefónica - Información	-	241,909	150,320	93,689	47,670	59,500	593,068
DPM	Orientación Médica Telefónica - PREVITA	-	-	796	-	-	-	796
DPM	Orientación Médica Telefónica - Lab VIH	-	-	3,363	-	-	-	3,363
DPM	Orientación Médica Telefónica - Subdirección de Hospitales Privados	-	134,265	16,988	-	-	-	151,253
DPM	Servicio de Orientación Telefónica - Salud Mental	-	6,494	6,415	1,632	64	-	14,609

La volumetría que se proporciona en el presente Anexo Técnico y en el **Formato de Propuesta Económica (Apéndice 13)**, es exclusivamente para efectos de cotización y no necesariamente refleja los requerimientos de El Instituto, por lo que no se deberá considerar como las cantidades a contratar. La cantidad de servicios a contratar se determinarán por el presupuesto mínimo y máximo establecidos para la prestación del servicio objeto del presente Anexo Técnico, los cuales se determinan conforme a las necesidades del Instituto.

3.13. Difusión del CCIMSS Morelia, Michoacán.

El Proveedor debe ofertar la elaboración y entrega del material para la difusión de cada una de las campañas que integran el CCIMSS Morelia, Michoacán.

Para tal efecto, el Proveedor deberá presentar como parte de su propuesta técnica el Proceso para autorización del Material para difusión del servicio del CCIMSS Morelia Michoacán, considerando lo siguiente:

- El material deberá ser presentado de manera trimestral dentro de los primeros 10 días naturales de cada trimestre.





CSITI-CTSSCP-DICP Portafolio de Proyectos TIC

ANEXO TÉCNICO Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán). Ejercicio 2025

- La revisión y autorización se realizará por parte del área usuaria de cada campaña y la autorización será por parte del administrador del contrato.
- Plazo para revisión y autorización será de un máximo de 10 días hábiles a partir de la recepción del material por parte del Proveedor.
- Plazo para realizar adecuaciones y correcciones por parte del Proveedor será de un máximo de 5 días hábiles.

3.14. Procesos para la implementación, desarrollo, estabilización, operación y administración del CCIMSS Morelia, Michoacán.

EL INSTITUTO cuenta con procesos para la implementación, desarrollo, estabilización, operación y administración necesarios para la correcta prestación del servicio CCIMSS Morelia, Michoacán, por lo que se requiere que EL PROVEEDOR oferte y se comprometa a entregar la actualización de los procesos antes indicados, para lo cual deberá incluir como parte de su propuesta técnica los descritos, de manera enunciativa más no limitativa son los siguientes:

- Proceso para autorización del Material para difusión del servicio del CCIMSS Morelia, Michoacán.
- Proceso para la Implementación para cada uno de los canales de atención.
- Proceso de Operaciones para cada uno de los canales de atención de entrada.
- Proceso de Operaciones para cada uno de los canales de atención de salida.
- Proceso para atención, gestión y control de las quejas y sugerencias de los usuarios del servicio, el cual deberá incluir las acciones correctivas y su aplicación.
- Procedimiento para el alta y baja de políticas de seguridad.
- Procedimiento general para reclutamiento, selección y contratación de personal necesario para la prestación del servicio CCIMSS Morelia, Michoacán.
- Procedimiento para la Atención de Incidentes de Seguridad de la Información.
- Procedimiento para el borrado seguro de la información y el borrado seguro de servidores
- Procedimiento para la gestión y Administración de Bases de Datos.
- Procedimiento para control de proveedores de servicios necesarios para la prestación de servicio CCIMSS Morelia, Michoacán.
- Proceso para gestionar las altas, bajas y cambios de claves de usuarios del personal asignado al servicio CCIMSS Morelia, Michoacán., incluyendo los controles que permitan la confiabilidad del proceso.
- Proceso para la mejora continua del servicio CCIMSS Morelia, Michoacán.
- Procedimiento para la gestión de grabaciones de video y audio de las interacciones del CCIMSS Morelia, Michoacán.



**CSITI-CTSSCP-DICP
Portafolio de Proyectos TIC**

**ANEXO TÉCNICO
Servicio Integral de Centros de Contacto del
Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán).
Ejercicio 2025**

- Proceso de entrega de reportes y documentación soporte para facturación.
- Proceso de generación y entrega de reportes del servicio.
- Proceso de capacitación para cada uno de los perfiles y canales de atención.
- Proceso para generación de memorias técnicas.
- Procedimiento de aplicación Plan de Continuidad de Negocio y Recuperación en Caso de Desastre (BCP/DRP).

EL PROVEEDOR debe ofertar la actualización, implementación y entrega de los procesos antes indicados correspondientes a cada una de las campañas que integran el CCIMSS Morelia, Michoaca, dentro de los 30 días naturales a partir del día natural siguiente al de la fecha de inicio de un nuevo proyecto, los cuales deberán esta costumizados (personalizados) al Servicio CCIMSS, estos procesos incluyen cada una de las campañas que lo conforman; los cuales serán verificados y autorizados por el IMSS.

Para el caso de nuevos proyectos, refiriéndose a nuevos proyectos a aquellos proyectos que no estén contemplados o mencionados en el presente Anexo Técnico en su apartado 1. Alcance cuadro Partida Única y que durante el periodo del contrato sea solicitada la creación, EL INTITUTO requiere que los procesos necesarios para su implementación, desarrollo, estabilización, operación y administración, sean creados, implementados y entregados por EL PROVEEDOR.

Atendiendo a lo anterior, EL PROVEEDOR deberá ofertar la elaboración, implementación y entrega de los procesos antes indicados correspondientes a cada nuevo proyecto, para tal efecto EL PROVEEDOR contará con un plazo de 30 días naturales a partir del día natural siguiente al de la fecha de inicio de un nuevo proyecto, los cuales deberán estae costumizados (personalizados) al Servicio CCIMSS; los cuales serán verificados y autorizados por el IMSS.

En caso de que el IMSS requiera cambios a los procesos, el Proveedor contará con un periodo de 5 días naturales para realizar las adecuaciones, cambios y comentarios requeridos por el IMSS y presentarlos nuevamente al IMSS para su autorización.

Una vez autorizados los proceso por parte del IMSS, el Proveedor debe realizar su implementación para lo cual contará en un plazo no mayor a 60 días naturales, para lo cual el Proveedor deberá presentar al IMSS un programa de trabajo para su implementación, el cual debe comprender al menos las siguientes fases:

- Fase 1.- Publicación a través de medios electrónicos.
- Fase 2.- Capacitaciones
- Fase 3.- Puesta en marcha

**ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS**



CSITI-CTSSCP-DICP
Portafolio de Proyectos TIC

ANEXO TÉCNICO
Servicio Integral de Centros de Contacto del
Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán).
Ejercicio 2025

Los procesos serán revisados y actualizados cada que exista un cambio durante la vigencia de los servicios, por EL PROVEEDOR de manera conjunta con el IMSS.

El licitante deberá ofertar mantener vigente las certificaciones con las que cuenta CCIMSS Morelia, Michoacán, ubicado en Blvd. Alfredo Zalce # 4485, Tres Marias, 58254 Morelia, Michoacán, para lo cual deberá incluir como parte de su propuesta lo siguiente:

Los procesos actualizados o en su caso procesos de nuevos proyectos, deberán ser entregados por EL PROVEEDOR debidamente mapeados y documentados de acuerdo a las normas ISO9001:2015 e ISO 27001:2013 respectivamente hablando, dentro de los plazos establecidos para tal efecto en el presente numeral. En caso de que EL PROVEEDOR incumpla en tiempo y forma con dicha obligación, será acreedor a la pena convencional establecida en el apartado m) Penas convencionales y deductivas de los Términos y Condiciones.

3.15. De las instalaciones del CCIMSS Morelia, Michoacán.

El Proveedor deberá incluir en su oferta la descripción y detalle de todo lo necesario para la operación del CCIMSS Morelia, Michoacán, acordes con los niveles de servicios y funcionalidades descritos en el presente Anexo técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones, conteniendo las herramientas electrónicas y licenciamiento de monitoreo, reporte, bases de datos y demás funcionalidades que se requieran para proveer el servicio CCIMSS Morelia, Michoacán, las cuales formarán parte de la Solución Tecnológica ofertada.

El Proveedor debe de ofertar un Centro de Contacto Alterno para el inicio de operaciones en instalaciones propias o arrendadas; para lo cual deberá incluir en su propuesta técnica la descripción detallada y documentación con la que acredite que las instalaciones del Centro de Contacto ofertado cumplen a menos los siguientes puntos:

- Las instalaciones del Centro de Contacto ofertado deberán ser propias o arrendadas, para lo cual deberá incluir como parte de su propuesta el pago de predial 2020-2021 con escrituras que acrediten la propiedad o en su caso contrato de arrendamiento vigente en el que se especifique el uso del inmueble es para centro de contacto
- Que el acceso al área de sites de cómputo donde se encuentre la infraestructura en operación de las campañas CCIMSS Morelia, Michoacán, cuente con al menos 2 factores de autenticación siendo al menos uno de ellos, control biométrico; para acreditar este requisito deberá presentar evidencia fotografica en las que se pueda apreciar los factores autenticación ofertados.



CSITI-CTSSCP-DICP Portafolio de Proyectos TIC

ANEXO TÉCNICO Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán). Ejercicio 2025

- Que cuente con sistema de circuito cerrado de video tanto en el SITE como en el piso de operación, brindando el acceso a la visualización del sistema de circuito cerrado de video para seguimiento en piso de operaciones donde se gestionen las campañas del CCIMSS Morelia, Michoacán, por parte de área usuarias de las campañas o el personal que él designe, así como al área técnica de El Instituto; para acreditar este requisito deberá presentar fotografías en las que se pueda apreciar el sistema de circuito cerrado así como los contratos o polizas de mantenimiento vigentes.
- Que cuente con detectores y alarma de fuego, humo, así como supresores de incendio en el SITE y en las áreas operativas y piso de operaciones, involucradas con la operación del CCIMSS Morelia, Michoacán; para acreditar este requisito deberá presentar evidencia fotografica.
- Que cuente con la solución tecnológica ofertada por el Proveedor y que deberá incluir el uso de Active Directory (Administración de identidades); para acreditar este requisito deberá presentar el licenciamiento vigente.
- La solución tecnológica ofertada por el Proveedor deberá incluir el acceso a la Intranet Institucional en los equipos que designe el personal asignado por los áreas usuarias de las campañas y El Instituto; para acreditar este requisito deberá presentar carta bajo protesta de decir verdad en la que manifieste que incluire los accesos requeridos en este punto.
- Que cuente con Hardware y Software que garantice operativa y técnicamente la operación en los principales componentes tecnológicos con los que oferta el servicio del CCIMSS Morelia, Michoacán, (como son por mencionar algunos: enlaces, firewalls, servidores de cómputo, servidor de telefonía o equivalente); para acreditar este requisito deberá presentar evidencia fotografica en las que se pueda apreciar los números de serie, contratos con fabricantes y proveedores de la infraestructura propuesta, relación de la infraestructura ofertada y carta en hoja membretada del fabricante y firmada por su representante legal en la que manifieste que la infraestructura ofertada por el Proveedor se encuentra habilitada en las instalaciones ofertadas por el Proveedor.
- Que cuente con seguridad lógica en toda la infraestructura, delimitada por firewalls statefull, el cual deberá tener e incluir la capacidad para soportar el ancho de banda y soportar e incluir el NAT de 1 a 1 para protección de la red de El Instituto, y deberá contar al menos con 4 interfaces 10/100/1000, RJ45 o fibra óptica; para acreditar este requisito deberá presentar evidencia documental en la que se verifique los antes requerido.
- El Proveedor, en el ámbito de su competencia, tendrá que dar cumplimiento a la legislación en materia de confidencialidad y protección de datos personales.
- El Proveedor será responsable de la seguridad de la información y en su caso de posibles ataques en los equipos con los cuales proporcionará el servicio de CCIMSS Morelia, Michoacán, así como a la red y sistemas del IMSS con los cuales se

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



**CSITI-CTSSCP-DICP
Portafolio de Proyectos TIC**

**ANEXO TÉCNICO
Servicio Integral de Centros de Contacto del
Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán).
Ejercicio 2025**

interconecte, por lo cual el Proveedor será responsable del uso, manejo, y en su caso, mal uso, abuso y manejo ilegal de la información de El Instituto, por lo anterior y de presentarse el supuesto, quedará sujeto a las penas convencionales o deductivas establecidas en el presente Anexo Técnico y Términos y Condiciones.

- Los SITES de cómputo del Proveedor deben contar con los controles de humedad y temperatura que requiera la infraestructura instalada para atender los servicios del CCIMSS Morelia, Michoacán.
- Interacción tecnológica de comunicaciones (voz y datos) con los sistemas informáticos, bases de datos y aplicativos, que el IMSS considere necesarios para brindar los servicios y que se especificarán en el presente Anexo Técnico y sus Apéndices y Términos y Condiciones.

El Proveedor debe ofertar los servicios del CCIMSS Morelia, Michoacán., cumpliendo con todos y cada uno de los requerimientos y especificaciones técnicas establecidas en el presente documento; así como también, debido a la importante y crítica operación del servicio CCIMSS Morelia, Michoacán, requerida por El Instituto, El Proveedor debe cumplir al menos con lo siguiente:

- Contar con el certificado de calidad "**ISO 9001:2015**" de conformidad y cumplimiento a los requisitos para un Sistema de Gestión de la Calidad, cubriendo las necesidades mínimas que la misma considera como mínimos para la certificación en los procesos de centros de contacto avalado por algún organismo de certificación registrado en la Organización Internacional para la Estandarización ("**ISO**" por sus siglas en inglés); El Proveedor presentará como parte de su propuesta técnica la certificación vigente y. El Instituto tiene derecho a verificar la autenticidad, validez y vigencia de dicha certificación ante el órgano emisor y certificador del documento.
- Contar con el certificado vigente correspondiente a "**SGSI**", que por sus siglas: (Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información) "**ISO 27001:2013**" deberán ir de conformidad y cumplimiento a la normativa con la finalidad de estandarizar la gestión de la misma a través de políticas y procedimientos en todos los procesos de centros de contacto avalado por algún organismo de certificación registrado en la Organización Internacional para la Estandarización ("**ISO**" por sus siglas en inglés). El Proveedor presentará como parte de su propuesta técnica la certificación vigente y El Instituto tiene derecho a verificar la autenticidad, validez y vigencia de dicha certificación ante el órgano emisor y certificador del documento.
- Contar preferentemente con el certificado vigente **ISO 22301:2019**, Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio avalado por algún organismo de certificación registrado en la Organización Internacional para la Estandarización (ISO por sus siglas en inglés). El Proveedor presentará como parte de su propuesta técnica la certificación vigente, sin embargo el no presentar este certificado no será motivo de desechamiento.

**ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS**



CSITI-CTSSCP-DICP Portafolio de Proyectos TIC

ANEXO TÉCNICO
Servicio Integral de Centros de Contacto del
Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán).
Ejercicio 2025

- Modelo Global de Calidad para Interacción con Clientes vigente, emitido por el Instituto Mexicano de Teleservicios (IMT).
- El Proveedor presentará como parte de su propuesta, las políticas y procedimientos certificados en el manejo y seguridad de la información, así como de protección de datos personales, que cumplan con lo establecido en la normatividad vigente en materia de transparencia y datos personales (Ley federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, en los Lineamientos de Protección de Datos Personales vigentes y en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y subsecuente normatividad), así como los demás ordenamientos legales que resulten aplicables. Es necesario que las políticas y procedimientos certificados en manejo y seguridad de la información, así como de protección de datos personales que proponga el Proveedor incluyan los requerimientos establecidos por cada responsable de campaña en los apéndices correspondientes.

Las certificaciones antes requeridas deberán estar emitidas a nombre del Proveedor y con las direcciones de los centros de contacto ofertados, debiendo estar vigentes al momento de la presentación de la proposición, así también El Proveedor, en caso de resultar adjudicado, deberá mantenerlas actualizadas durante la vigencia del contrato que en su caso llegue a adjudicarse.

El Proveedor deberá incluir el link, código QR o datos de contacto en el cual el IMSS pueda verificar ante el órgano certificador la autenticidad de estas certificaciones.

El Proveedor deberá incluir como parte de su propuesta técnica carta en hoja membretada firmada por su representante legal en la que manifieste que se compromete a mantener vigente o renovar las certificaciones indicadas en los párrafos anteriores durante la vigencia del contrato, debiendo proporcionar al Instituto la documentación probatoria de la vigencia sujetándose a la aplicación de las penas convencionales y deductivas correspondientes en caso de incumplimiento.

El Proveedor debe ofertar un Centro de Contacto Alterno, el cual deberá cumplir con las mismas características, especificaciones y certificaciones del Centro de Contacto Principal, las cuales deberán ser descritas detalladas y documentadas en su propuesta técnica.

3.16. De la infraestructura que deberá proveer el Proveedor.

El Proveedor presentará a más tardar un mes posterior al inicio del servicio CCIMSS Morelia, Michoacán, los diagramas de interconexión físicos y lógicos, los cuales deberán incluir lo relacionado a los respaldos de todos los componentes a utilizar para prestar el

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



CSITI-CTSSCP-DICP Portafolio de Proyectos TIC

ANEXO TÉCNICO Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán). Ejercicio 2025

servicio CCIMSS Morelia, Michoacán, indicando detalladamente entre otros conceptos, la cantidad y anchos de banda de cada uno de los enlaces, troncales telefónicas, enlaces de datos a Internet y enlaces dedicados así como de todos los elementos involucrados en la solución ofertada, lo anterior será presentado por cada campaña, deberá ser actualizado al menos de manera mensual durante la vigencia del contrato y cuando se realicen modificaciones a su infraestructura física y lógica, sujetándose a la aplicación de las penas convencionales y deductivas correspondientes en caso de incumplimiento.

El Proveedor deberá ofertar, la siguiente infraestructura tecnológica física y lógica para la habilitación del servicio CCIMSS Morelia, Michoacán, que permitan verificar que El Proveedor brindará la funcionalidad solicitada, para lo que deberá describir y detallar en su propuesta técnica al menos las siguientes infraestructuras o equivalentes, así como su interacción e interoperabilidad:

- Infraestructura telefónica (conmutador, teléfonos, voz sobre IP, diademas alámbricas e inalámbricas y todo aquello necesario para la operación).
- Infraestructura de datos (bases de datos, CRM, y todo aquello necesario para la operación).
- Distribuidor automático de llamadas entrantes (ACD)
- Sistema de Respuesta Interactiva de Voz (IVR)
- Grabador de llamadas y grabador de las pantallas de los agentes.
- Marcador o discador asistido, progresivo o automático y predictivo.
- Todos aquellos componentes principales de solución tecnológica propuesta incluyendo seguridad informática perimetral y componentes de su solución central, así como los componentes de la solución ofertada.
- Servicios de centros de contacto a través de "Agentes virtuales" como son: IVR, chatbot, inteligencia artificial, consulta a bases de datos institucionales, texto a voz, voz a texto, así también decisiones basadas en modelos predictivos de atención automatizada.

3.17. De las Bases de Datos.

El Proveedor será el responsable de salvaguardar toda la información (almacenamiento y base de datos) relacionada con el CCIMSS Morelia, Michoacán, durante la vigencia del contrato; debiendo cumplir con los estándares de seguridad (basado en ISO 27001:2013) y Normatividad vigente en materia de Protección de datos Personales. El Proveedor deberá contar en su totalidad con el hardware y software necesarios para el almacenamiento y protección de las bases de datos generadas como consecuencia de la prestación del servicio, con lo que asegurará que no existirán transmisiones o consultas de información que no sean autorizadas por Instituto.



CSITI-CTSSCP-DICP
Portafolio de Proyectos TIC

ANEXO TÉCNICO
Servicio Integral de Centros de Contacto del
Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán).
Ejercicio 2025

El Proveedor deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir en su propuesta el servicio del CCIMSS Morelia, Michoacán, la integración de una base de datos derivados de las solicitudes de atención por cualquier medio de captación y campaña, a fin de:

- Gestionar respaldos y recuperación automatizados empleando rutinas programadas diarias.
- Contar con un administrador de estadísticas automatizado.
- Permitir la administración de la base de datos desde al menos tres tipos de navegadores, conforme a los requerimientos del Instituto.
- Contar con herramientas de enmascaramiento de datos como medida adicional de seguridad en la base de datos.
- Soportar todos los tipos de datos relacionales estándares, así como también datos nativos como XML, texto, imágenes, documentos y audio.
- Durante la vigencia del servicio se otorgará acceso a toda la información generada por campaña al personal que El Instituto designe. El acceso será únicamente de consulta y para verificar la información que se esté generando como parte del servicio, así mismo, el Proveedor apoyará y capacitará al personal que el Instituto designe por escrito para realizar las consultas de información que esta necesite.
- Permitir el acceso a la información a través de interfaces estándares como SQL, JDBC, SQLJ, ODBC.Net, SQL/XML, XQuery y WebDAV, sin aplicar una herramienta de terceros.
- Integra una base de conocimiento por campaña, que se compondrá con la información que el Instituto entregue al Proveedor, o bien, con la que se genere durante la prestación del servicio.
- Proporcionar respaldos y recuperación automatizados empleando rutinas programadas al menos con respaldos totales semanales (los domingos) e incrementales diarios.
- Permitir la administración de la base de datos desde al menos 3 tipos de navegadores: Microsoft Internet Explorer versión 9 o superior, Mozilla Firefox versión 34 o superior y Google Chrome en su más reciente versión.
- Contar con herramientas de enmascaramiento de datos como medida adicional de seguridad de la base de datos, sin aplicar una herramienta de terceros.
- Soportar todos los tipos de datos relacionales estándares, así como también datos nativos como XML, texto, imágenes, documentos y audio.
- Permitir el acceso a la información a través de interfaces estándares como SQL, JDBC, SQLJ, ODBC.Net, OLE.Net, SQL/XML, XQuery y WebDAV, sin aplicar una herramienta de terceros.
- La base de datos incluyendo las grabaciones deberá ser almacenada en el sistema al menos 30 días naturales y permitir ser consultada, debiendo el Proveedor realizar

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS



CSITI-CTSSCP-DICP Portafolio de Proyectos TIC

ANEXO TÉCNICO Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán). Ejercicio 2025

respaldos de la base de datos incluyendo grabaciones de las llamadas y entregarlos vía oficio en disco duro externo o medio de almacenamiento óptico (CD o DVD) al Instituto de manera mensual adjunta a la factura correspondiente por campaña.

- Contará con las respectivas licencias del software que para fines de proporcionar el servicio utilice, así como aquellas necesarias para las consultas remotas por parte de cada campaña que así lo solicite.
- Para asegurar la integridad de la información alojada en la base de datos de la herramienta que proporcione el Proveedor se realizarán de forma enunciativa más no limitativa las siguientes acciones:
- Durante el segundo mes de iniciada la operación, el password de administración de la herramienta que genere la información electrónica para la evaluación de los indicadores de niveles de servicio establecidos, deberá ser modificada, de tal manera que la mitad del password sea conocido únicamente por personal del Instituto y la otra mitad del password sea conocido por el personal del Proveedor, de manera que no pueda modificarse la configuración previamente autorizada y establecida, a menos que cuente con el debido consentimiento de ambas partes. En su caso, se generarán documentos por escrito firmados por ambas partes detallando la modificación correspondiente.
- Se realizarán visitas por parte del Instituto, o del personal que éste designe, sin previo aviso a las instalaciones del Proveedor donde se encuentre ubicada la base de datos para realizar revisiones a la misma y determinar su integridad así como la revisión de las bitácoras de mantenimiento y de cambios, acceso a la misma, la información deberá ser consistente con los cambios y/o mantenimientos solicitados.
- El Proveedor deberá permitir al Instituto realizar todas las acciones de verificación que se determinen para garantizar la integridad de la información.

3.18. Mesa de Ayuda.

El Proveedor deberá proporcionar el personal de soporte en "sitio" dentro de las instalaciones del Instituto, los cuales integraran la Mesa de Ayuda de servicio CCIMSS Morelia, Michoacán, dicho personal deberá cumplir con carrera técnica terminada en áreas de tecnología de la información y contar con la experiencia comprobada en las soluciones que el Proveedor ganador implemente como parte de su propuesta operativa.

El Proveedor deberá incluir en su oferta, una Mesa de Ayuda en los inmuebles donde el instituto cuente con infraestructura del Proveedor (en sitio) a fin de brindar soporte y servicio técnico a la infraestructura de hardware y software para que los PS-P, PS-I y PS-I Especializados de las diferentes campañas puedan desempeñar los servicios provistos por el Proveedor. El horario de esta mesa de ayuda será de al menos una hora antes y



**CSITI-CTSSCP-DICP
Portafolio de Proyectos TIC**

**ANEXO TÉCNICO
Servicio Integral de Centros de Contacto del
Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán).
Ejercicio 2025**

una hora después de la apertura y cierre de los servicios del CCIMSS Morelia, Michoacán en cada inmueble.

El Proveedor deberá ofertar, proporcionar, detallar y habilitar una mesa de ayuda exclusiva con personal propio en las instalaciones del Instituto (Morelia, Michoacán a propuesta), para brindar asesoría, orientación y soporte técnico en sitio a las incidencias reportadas por el Instituto y aquellas que surjan derivadas del monitoreo de la operación diaria en horario de 7 a 21 horas en días hábiles incluyendo días inhábiles de 7 a 14 horas siempre y cuando haya operación en esos días inhábiles, entendiéndose que de 7 a 8 am ejecutarán validaciones a las plataformas tecnológicas del Proveedor a efecto de garantizar el correcto inicio de operaciones por parte del personal operativo del centro de contacto, asimismo, proporcionar al Instituto al menos 2 personas de soporte en sitios IMSS (distribuidos principalmente en CMN Siglo XXI, CMN La Raza, y en los inmuebles designados por el Instituto donde se habiliten servicios de PS-I, PS-P o PS-I Especializado) que cuenten con equipo de telefonía celular para reportar incidentes dentro y fuera de estos horarios. El costo de este personal de soporte técnico en sitio debe estar incluido en el costo del servicio del CCIMSS Morelia, Michoacán, por lo que no se aceptará un costo adicional para este personal en sitio.

El Proveedor deberá enviar a ventanilla única y a los administradores de la campaña que pudiera verse afectada en su operación, los reportes que indiquen la incidencia presentada, solución aplicada y acciones que eviten su recurrencia, así como el tiempo de afectación y solución definitiva. La entrega del mencionado reporte no deberá exceder las 24 horas posteriores al inicio de la incidencia.

3.19. Desarrollos de Interfaces.

El INSTITUTO será el propietario único y exclusivo de todo el Desarrollos que como de los Servicios proporcionados dentro del alcance del presente Anexo Técnico, así como, de todos los derechos de autor, patentes, marcas, secretos comerciales y demás derechos de propiedad intelectual e industrial (excluidos los secretos comerciales incorporados a las Obras Preexistentes del PROVEEDOR) en relación con los Productos del Servicio.

La propiedad de los Productos del Servicio redundará en beneficio del INSTITUTO a partir de la fecha de la concepción incluyendo sus etapas tales como Diseño, planeación, diseño de flujos operativos, elaboración de diagramas de flujo, matriz de decisiones, proyecto operativo, desarrollo y documentación de soluciones de intercambio de información con los sistemas IMSS mediante software principalmente basados en webservices, desarrollo y documentación de sistemas de información al interior de las soluciones e infraestructura ofertadas por el Proveedor, incluyendo las bases de datos de

**ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS**



CSITI-CTSSCP-DICP Portafolio de Proyectos TIC

ANEXO TÉCNICO
Servicio Integral de Centros de Contacto del
Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán).
Ejercicio 2025

información o configuración, así como la creación o fijación en un medio tangible de expresión que se configuren como un Producto del Servicio. Cada aspecto susceptible de quedar protegido por derecho del autor del Producto del Servicio se considerará "trabajo realizado bajo contrato" dentro del significado que recibe tal expresión en la Ley Federal de Derechos de Autor de 1976.

En tanto que el Producto del Servicio incorpore o incluya secretos comerciales incorporados a las Obras Preexistentes del PROVEEDOR, el PROVEEDOR otorgará a EL INSTITUTO una licencia de uso a perpetuidad, irrevocable, no exclusiva, libre del pago de regalías, íntegramente pagada, vigente en todo el mundo sobre tales secretos comerciales según sea necesario para dar a EL INSTITUTO el uso y goce irrestricto de tal Producto del Servicio y todos los derechos de propiedad intelectual e industrial sobre el mismo. El INSTITUTO tendrá acceso irrestricto a todos los materiales, bases de datos centralizadas y locales, así como de todos los activos tecnológicos que el Proveedor oferte para brindar el servicio solicitado, incluyendo los archivos de computación del PROVEEDOR que contengan el Producto del Servicio.

El INSTITUTO otorgará al PROVEEDOR, durante la vigencia del contrato y formalizada a través de un convenio, una licencia personal intransferible, no exclusivo, libre del pago de regalías, íntegramente pagada, para usar cualquier Producto del Servicio exclusivamente para la prestación de los mismos al INSTITUTO. El PROVEEDOR no puede usar el Producto del Servicio en relación con la prestación de Servicios a sus demás clientes o para un uso diferente a lo establecido en el servicio contratado.

El PROVEEDOR oportuna e íntegramente divulgará y entregará todo el Producto del Servicio al INSTITUTO, por escrito y (en relación con programas de computación) en formato tanto de código fuente y código objeto y con todos los manuales de usuarios y demás documentos disponibles, según solicite el INSTITUTO, y firmará y otorgará todas y cada una de las patentes, derechos de autor, o demás solicitudes, cesiones y demás documentos que el INSTITUTO solicite para proteger el Producto del Servicio, en México o en cualquier otro país. El INSTITUTO tendrá el poder íntegro y exclusivo de tramitar tales solicitudes y llevar a cabo todos los demás actos en relación con el Producto del Servicio, y el PROVEEDOR cooperará, por cuenta del INSTITUTO, en la preparación y tramitación de todas las solicitudes y de cualesquiera acciones y procedimientos legales en relación con el Producto del Servicio.

El PROVEEDOR entregará al INSTITUTO, trimestralmente, un informe por escrito con información adecuada para que el INSTITUTO pueda tramitar todos los registros de propiedad intelectual o las demás protecciones de los intereses del INSTITUTO en el Producto del Servicio.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



**CSITI-CTSSCP-DICP
Portafolio de Proyectos TIC**

ANEXO TÉCNICO
Servicio Integral de Centros de Contacto del
Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán).
Ejercicio 2025

El PROVEEDOR será el propietario único y exclusivo de todas las Obras Preexistentes del PROVEEDOR, y todas las obras derivadas de éstas que no contengan Producto del Servicio. El PROVEEDOR entregará al INSTITUTO, como parte de los Servicios, una copia (incluida la documentación de código fuente y toda la documentación técnica) y otorgará al INSTITUTO y a cualesquiera terceros prestadores de servicios que contrate la Receptora de los Servicios (para los efectos de la prestación de Servicios al INSTITUTO), una licencia a perpetuidad, irrevocable, no exclusiva, libre del pago de regalías, íntegramente pagada y vigente en todo el mundo, para usar, copiar, modificar, explotar y otorgar sub licencias de todas las Obras Preexistentes del PROVEEDOR y las Obras Derivadas del PROVEEDOR, así como, todas las actualizaciones, mejoras, adaptaciones personalizadas y mejoras de las mismas.

El propietario único y exclusivo de Obras Preexistentes de terceros, y de todas las obras derivadas de las mismas que creen, inventen o conciban tales terceros, será el tercero que corresponda; en la inteligencia, sin embargo, de que el PROVEEDOR no instrumentará o utilizará Obras de Terceros en la prestación de Servicios a menos que las Obras de Terceros estén disponibles comercialmente o el PROVEEDOR haya hecho que tales terceros convengan en otorgar al INSTITUTO y a terceros prestadores de servicios contratados por el INSTITUTO (para los efectos de prestar servicios al INSTITUTO), por cuenta del INSTITUTO, una licencia a perpetuidad, irrevocable, no exclusiva, libre del pago de regalías, íntegramente pagada y vigente en todo el mundo, para usar, copiar, modificar y otorgar sub licencias de las Obras de Terceros en relación con el desarrollo de los negocios del INSTITUTO.

3.20. Contingencia o fuerza mayor.

En caso de que el Instituto por causas fortuitas o de fuerza mayor, se vea imposibilitado a brindar el servicio de atención telefónica, generación de llamadas, atención de chat, correo electrónico, pagina web, en sus instalaciones por parte de los PS-I Especializados, PS-P, el Proveedor brindará al menos 60 estaciones habilitadas en sus instalaciones para dar continuidad a los servicios y campañas que pudieran verse afectadas, la atención de dichas estaciones será a cargo del personal del Instituto, la habilitación de dichas estaciones deberá ser cubierta por el Proveedor en un periodo no mayor a 2 horas una vez solicitado el servicio y sin costo para el instituto.

La ubicación de las estaciones habilitadas en instalaciones del Proveedor para dar secuencia a los servicios y campañas del CCIMSS Morelia, Michoacán, que pudieran verse afectadas, deberán estar situadas en la Ciudad de México o área conurbada de la Ciudad

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



CSITI-CTSSCP-DICP Portafolio de Proyectos TIC

ANEXO TÉCNICO
Servicio Integral de Centros de Contacto del
Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán).
Ejercicio 2025

de México (Megalopolis) incluyendo las Ciudades capitales de los estados vecinos a la Ciudad de México, esto es, Cuernavaca, Puebla, Pachuca, Toluca, Tlaxcala y Querétaro.

3.21. Plan de recuperación en caso de desastres (DRP).

El Proveedor en su propuesta deberá ofertar, detallar y describir la implementación, diseño, planeación y manejo operativo de un plan de DRP (Disaster Recovery Plan por sus siglas en inglés) en sus instalaciones, por ello detallará en su propuesta las acciones dentro de dicho plan que competan a la solución ofertada en caso de contingencia de manera que garantice la continuación de los servicios ofertados al Instituto. De igual manera deberá exhibir información probatoria de pruebas exitosas de su plan de DRP alineadas con la aprobación de algún organismo regulador o usuario.

El Proveedor deberá demostrar mediante la presentación de documentación probatoria de por lo menos dos clientes activos el resultado de las pruebas realizadas al plan de continuidad de negocio DRP.

El Proveedor actualizará el DRP para el Instituto cada que se adecue la infraestructura central por parte del Proveedor durante la vigencia del contrato.

3.22. Integración a otros servicios de Centros de Contacto en un nivel superior del servicio, a un mismo nivel o un nivel inferior, tanto de El Instituto como de algún otro Organismo Público o Privado.

El Proveedor deberá ofertar los siguientes requerimientos, detallan, documentando en su propuesta técnica lo siguiente:

- Proporcionar, configurar, habilitar, poner a punto y administrar un sistema ACD o equivalente, con posibilidad de segmentar la atención por medio de grupos especializados (Skills) de acuerdo con las necesidades del Instituto, y que genere estadísticas de flujo de interacciones y personal disponible en tiempo real teniendo el Instituto acceso total a la información en sitio.
- Proveer, habilitar, administrar e implementar la infraestructura necesaria para conectarse por medio de aplicaciones electrónicas a los servicios y aplicativos electrónicos de la nube privada que el IMSS le determine a El Proveedor para optimizar la operación y manejo de información de los usuarios del CCIMSS Morelia, Michoacán, pudiendo ser el registro calendarizado de cita médica, base de datos de derechohabientes, consulta de vigencia de derechos entre otras, las cuales serán definidas para cada campaña.



CSITI-CTSSCP-DICP Portafolio de Proyectos TIC

ANEXO TÉCNICO Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán). Ejercicio 2025

- Proveer, habilitar, administrar e implementar la solución de servicios de centros de contacto que, en caso de requerirse, deberá integrarse a otro servicio de Centro de Contacto ya sea en un nivel superior del servicio, a un mismo nivel o un nivel inferior, tanto de El Instituto como de algún otro Organismo Público o Privado:
 - Utilizará tecnologías y estándares descritos en este documento y/o aquellas adicionales que el Proveedor oferte para llevar a cabo la integración, sin costo adicional para El Instituto.
 - El Proveedor deberá colaborar y compartir toda información que El Instituto establezca para la operación integrada de los centros de contacto y utilizando los mecanismos disponibles que se consideren más adecuados.
 - El Proveedor deberá de realizar las acciones necesarias para la integración como desarrollo, pruebas y despliegue de interfaces aplicativos, de hardware y comunicaciones.
 - En caso de requerirse hardware adicional para la prestación del servicio, deberá ser provisto por El Proveedor sin cargo adicional para El Instituto.
 - El Instituto implantará Mesas de Trabajo para la integración de los centros de contacto en la que se establecerá el plan de trabajo, las tecnologías, mecanismos, estándares y arquitecturas a utilizarse, considerando los puntos anteriores, así como el alcance de responsabilidad de cada parte y los acuerdos operacionales que deriven.
 - Para aquellas campañas que durante la vigencia del contrato así lo requieran, El Proveedor deberá proporcionar licencias de software de soporte y asistencia remota para conexión entre los equipos PC de los agentes PS-P y los equipos PC del personal IMSS ó de aquellos que El Instituto determine.

Las especificaciones de interacción entre los servicios ofertados por El Proveedor, hacia las bases de datos y componentes de El Instituto, quedarán definidas en los documentos Anexo Técnico y sus Términos y Condiciones, por lo que El Proveedor deberá ofertar, habilitar, proporcionar, detallar y describir en su propuesta todos los aspectos técnicos y de infraestructura necesarios que utilizará para proporcionar los servicios del CCIMSS Morelia, Michoacán, de acuerdo a lo que se establece en los documentos citados, no solo repitiendo los compromisos, sino que también debe detallar las herramientas tecnológicas, recursos tecnológicos, humanos y materiales que utilizará para la adecuada prestación del servicio, por lo que en caso de que no describa y detalle la solución ofertada, se considerará que no cumple con lo solicitado en el presente documento incluyendo las funcionalidades y requerimientos descritos en los apéndices para cada campaña.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



CSITI-CTSSCP-DICP Portafolio de Proyectos TIC

ANEXO TÉCNICO
Servicio Integral de Centros de Contacto del
Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán).
Ejercicio 2025

El Proveedor deberá ofertar, proporcionar, detallar y habilitar los mecanismos automatizados para determinar el origen de las interacciones (entre otras, origen de las llamadas (número telefónico de usuario, hora y día de la llamada), chat, SMS y correos electrónicos) de los servicios de todas las campañas desde el cual los peticionarios se están comunicando, con el fin de que El Instituto cuente con información estadística que permita la trazabilidad de todas las interacciones recibidas en el sistema integral provisto por el Proveedor.

3.23. Inicio y Finalización de los servicios.

Dos meses previos a la finalización del contrato y adicionalmente al finalizar el contrato, el Proveedor deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir en su propuesta lo siguiente:

- El Proveedor deberá colaborar y facilitar en las labores de transferencia y/o migración de los servicios, incluyendo la cesión de derechos de uso de los números 800 y números telefónicos locales, iniciando estos trámites al menos 30 días naturales previo a la finalización de la vigencia del contrato.
- Proporcionar un plan de transferencia y/o migración para la conclusión de los servicios que hubiere prestado, en el cual deberá detallar las actividades a efectuar previo al término de la vigencia del contrato específico.
- Designar al personal necesario para integrarse al grupo de trabajo que se constituya con el personal que determine el Instituto, a efecto de cumplir los objetivos de la transición y/o migración del servicio.
- El Proveedor deberá entregar al Instituto, al término del contrato, toda la información recibida y generada durante la vigencia del mismo, así como los materiales y documentos que, en su caso, le hubiere proporcionado el Instituto para la prestación del servicio.
- Durante los dos meses previos al término del contrato el Proveedor deberá entregar al área técnica y las áreas requirentes del Instituto, un plan integral de migración de los servicios, información y documentación objeto del presente servicio.

Dos meses previos a la finalización del contrato y al finalizar el contrato del CCIMSS Morelia, Michoacán, el Proveedor deberá entregar en medio físico, medio electrónico y la exportación a un archivo plano que el Instituto determinará los siguiente:

- Las bases de datos, base de conocimiento, CRM y BI con la información de gestión generada durante la vigencia del contrato, así como toda la información referenciada en la herramienta electrónica de colaboración.





CSITI-CTSSCP-DICP Portafolio de Proyectos TIC

ANEXO TÉCNICO Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán). Ejercicio 2025

- Los diagramas conceptuales y árboles de decisión (lógica de negocio) utilizados para la operación de las bases de datos, base de conocimiento, interfaces, configuraciones de equipos y servicios propios del servicio tales como ACD, IVR, CRM, BI y Herramienta de Colaboración (sitio seguro).
- Los resultados de la encuesta de satisfacción por interacción y campaña.
- Los diagramas conceptuales, código y árboles de decisión de la aplicación desarrollada para brindar el servicio al Instituto.
- Archivos de grabaciones
- Toda la información e indicadores de negocio generada durante la vigencia del contrato
- Estadísticas de operación y tendencias del servicio
- El Proveedor al finalizar el contrato, así como cada vez que el instituto lo requiera, deberá incluir la exportación y entrega al Instituto de las campañas que integran el servicio CCIMSS Morelia, Michoacán, de la información institucional (base de conocimiento de temas institucionales relativa a trámites, servicios, script de atención, plantillas de correo electrónico y chat consultados por los PS-I y en general la información de su CRM), así mismo lo relativo a los datos de los derechohabientes de las citas médicas y los registros de las citas programadas durante los dos meses previos al cambio del siguiente Proveedor, esta base de conocimiento de temas institucionales relativa a trámites, servicios, script de atención, plantillas de correo electrónico y chat consultados por los PS-I se entregará en formato PDF, *.doc, *.txt y/o en *.xls o cualquier otro formato de común acuerdo entre el Instituto y el Proveedor.
- Al finalizar el contrato el Proveedor debe entregar los documentos que soporten y acrediten el borrado seguro de la información del Instituto en su infraestructura.
- El Proveedor entregará evidencia que permita acreditar que se eliminaron en los términos que marca la ley, toda la información entregada por el Instituto (información de gestión del Centro de Contacto, bases de datos, tratamiento de datos personales datos personales de los usuarios del centro de contacto y datos personales) y que no existe posibilidad de recuperación de información no autorizada, sobre los medios de almacenamiento físicos y electrónicos, relacionados con el tratamiento de datos personales
- El Proveedor deberá entregar las bases de datos, información de la base de conocimiento, bases del CRM y las Bases BI con la información de gestión generada durante la vigencia del contrato, así como toda la información referenciada en la herramienta electrónica de colaboración.
- El Proveedor deberá documentar y entregar las reglas de negocio utilizadas para la operación de las bases de datos, base de conocimiento, CRM, BI y Herramienta de Colaboración (sitio seguro).

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



**CSITI-CTSSCP-DICP
Portafolio de Proyectos TIC**

**ANEXO TÉCNICO
Servicio Integral de Centros de Contacto del
Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán).
Ejercicio 2025**

- El Proveedor deberá entregar los resultados de la encuesta de satisfacción por interacción y campaña.
- El Proveedor se compromete a entregar los diagramas conceptuales y árboles de decisión de las aplicaciones desarrolladas para brindar servicio al instituto.
- El Proveedor deberá entregar las bases de datos, información de la base de conocimiento, bases del CRM y las Bases BI con la información de gestión generada durante la vigencia del contrato, así como toda la información referenciada en la herramienta electrónica de colaboración.
- El Proveedor deberá documentar y entregar las reglas de negocio utilizadas para la operación de las bases de datos, base de conocimiento, CRM, BI y Herramienta de Colaboración (sitio seguro).
- El Proveedor deberá entregar los resultados de la encuesta de satisfacción por interacción y campaña.
- El Proveedor se compromete a entregar los diagramas conceptuales y árboles de decisión de todas las aplicaciones desarrolladas para brindar servicio al instituto, por ejemplo: sistema de agendamiento, IVR, webservices, entre otras.

3.24. De la transición y/o migración de los servicios:

Se cuenta con un periodo aproximado de cuarenta días naturales contados a partir del día natural siguiente a la fecha de adjudicación para llevar a cabo la migración de los servicios a la nueva plataforma.

Para lo cual El Proveedor deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir en su propuesta lo siguiente:

- Al inicio de la vigencia de los servicios, el Proveedor será responsable de la transición y migración de los servicios de Centros de Contacto que hayan venido utilizando el Instituto en contratos anteriores, por lo que será responsable de la migración de información del Proveedor anterior, a la solución propuesta, así como la gestión de los derechos de uso de los números 800 y números locales que se definan para la prestación del servicio para lo cual el Proveedor deberá proponer, detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir los recursos para brindar dicho servicio, a fin de iniciar el servicio con la información generada por el contrato anterior y las bases de conocimiento y de información que permitan brindar continuidad al servicio, incorporando las bondades de contar con información histórica para la prestación del servicio de centros de contacto.
- El Proveedor deberá habilitar y desmostrar el cumplimiento de la funcionalidad establecida en los documentos denominados "Apéndices" para cada campaña, para



**CSITI-CTSSCP-DICP
Portafolio de Proyectos TIC**

ANEXO TÉCNICO
Servicio Integral de Centros de Contacto del
Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán).
Ejercicio 2025

lo cual, el Proveedor deberá habilitar la infraestructura tecnológica, de telecomunicaciones y seguridad perimetral y los desarrollos correspondientes que le permita realizar consultas a las bases de datos institucionales establecidas en los apéndices, a fin de realizar los procesos de negocio requeridos para cada campaña, tales como por ejemplo, en el caso de cita médica, consulta a la base de datos y servicio de la vigencia de derechos del asegurado, consulta a la base de datos y servicio de acceder, consulta y registro a la base de datos y servicio de cita médica en la Unidad Médica Familiar que le corresponda al asegurado (atendiendo el detalle establecido en el documento denominado "apendices". Por lo anterior, previo a la liberación de la operación de cada campaña, tanto el área técnica como el área usuaria de la campaña, realizarán pruebas funcionales y de negocio para validar que la funcionalidad solicitada sea cumplida cabalmente, por lo que no se podrá iniciar operación sin contar con el aval y aceptación funcional y de negocio por escrito emitido por las áreas técnicas y usuaria del servicio, debiendo presentar tiempos de respuesta similares a los que actualmente se brindan a efecto de que el derechohabiente no sienta la transición como un atraso en los niveles de servicio acostumbrados. En caso de no cumplir con los tiempos establecidos en su plan de trabajo y oferta, se aplicarán las penas convencionales correspondientes por retraso en el inicio de operación de los servicios.

- A la conclusión de la vigencia del contrato, el Proveedor será responsable de la transición y/o migración de información hacia el siguiente Proveedor, a fin de garantizar la secuencia de la prestación del servicio hacia el proveedor del siguiente contrato, colaborando con el Instituto para entregar la información correspondiente de la operación a fin de que se realice una transición gradual y sin interrupción del servicio, para lo cual el Proveedor deberá proponer, detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir los recursos para brindar dicho servicio.

Dos meses previos a la conclusión de la vigencia del contrato, el Proveedor entregará al Instituto la documentación siguiente, para lo cual el Proveedor deberá proponer, detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir los recursos para brindar dicho servicio:

- El Proveedor deberá entregar la documentación correspondiente a la memoria técnica de cada una de las campañas, en la cual deberá el Proveedor detallar los diagramas conceptuales y funcionales de la solución implementada, detallando mediante diagrama de flujo, los procesos involucrados, la toma de decisiones y su correlación, de tal manera que sirva como antecedente para el desarrollo de las soluciones del siguiente contrato.
- La documentación e información gestionada durante la vigencia del contrato, incluyendo la información y documentación incorporada a una herramienta

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS



**CSITI-CTSSCP-DICP
Portafolio de Proyectos TIC**

**ANEXO TÉCNICO
Servicio Integral de Centros de Contacto del
Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán).
Ejercicio 2025**

electrónica de colaboración con niveles de seguridad donde se documentó la operación del servicio accesible vía web y su control de versiones de la información y documentación con el detalle del cambio de versiones, sus justificaciones, fecha y persona que las realiza.

- La documentación e información gestionada durante la vigencia del contrato del base del conocimiento, CRM y en su caso, herramienta de BI, en archivos electrónicos de las Campañas vigentes, incluyendo diccionario de datos, diagrama entidad – relación y todo lo relacionado a los diagramas conceptuales y funcionales de la solución implementada, detallando mediante diagrama de flujo, los procesos involucrados, la toma de decisiones y su correlación, de tal manera que sirva como antecedente para el desarrollo de las soluciones del siguiente contrato.
- La base de datos con la totalidad de llamadas e iteraciones atendidas que contiene los históricos de los servicios, programación de citas, catálogos e información del servicio, en medios magnéticos o electrónicos en formato correspondiente al manejador de base de datos Institucional o cualquier otro manejador de base de datos que el Instituto determine para tales efectos.
- Documentación de cesión al Instituto o a quien él designe, los derechos del uso de los números telefónicos 800 y números locales que el Proveedor haya utilizado para las Campañas del Instituto durante la vigencia del contrato, así mismo, el Proveedor deberá brindar al Instituto o a quien él designe, todas las facilidades para realizar la portabilidad de los números telefónicos mencionados en los tiempos y formas definidas por el Instituto.
- El Proveedor debe coordinarse, colaborar y facilitar las labores de transferencia de los servicios prestados, con el siguiente prestador de servicios.
- El Proveedor debe garantizar la continuidad de los servicios Institucionales durante la migración, tanto al inicio del contrato, como al finalizar el contrato hacia un siguiente proveedor.

4. Especificaciones técnicas

Componente o Servicio	Descripción	Especificación	Tipo
Llamadas de Entrada	Agente Básico o Estándar (PS-I) a través de líneas a cargo del Instituto.	Atención de llamadas telefónicas de entrada realizadas por los usuarios del IMSS y público en general al Centro de Contacto con la infraestructura telefónica del IMSS.	Funcionales

**ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS**



**CSITI-CTSSCP-DICP
Portafolio de Proyectos TIC**

ANEXO TÉCNICO
Servicio Integral de Centros de Contacto del
Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán).
Ejercicio 2025

Componente o Servicio	Descripción	Especificación	Tipo
		La atención realizada será con personal que cumpla con el perfil de Agente Básico.	
	Agente Básico o Estandar (PS-I) a través de 800 o alguna otra línea con cargo al proveedor	Atención de llamadas telefónicas de entrada realizadas por los usuarios del IMSS y público en general al Centro de Contacto con la infraestructura telefónica del Proveedor. La atención realizada será con personal que cumpla con el perfil de Agente Básico.	Funcionales
	Agente Especializado (PS-I) a través de 800 o alguna otra línea con cargo al proveedor.	Atención de llamadas telefónicas de entrada realizadas por los usuarios del IMSS y público en general al Centro de Contacto con la infraestructura telefónica del Proveedor. La atención realizada será con personal que cumpla con el perfil de Agente Especializado.	Funcionales
Llamadas de Salida	Agente Básico o Estandar (PS-I) a través de alguna	Atención de las llamadas telefónicas de salida realizadas por el Centro de	Funcionales

**ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS**

K



CSITI-CTSSCP-DICP
Portafolio de Proyectos TIC

ANEXO TÉCNICO
Servicio Integral de Centros de Contacto del
Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán).
Ejercicio 2025

Componente o Servicio	Descripción	Especificación	Tipo
	línea con cargo al proveedor	Contacto a usuarios del servicio o derechohabientes, contribuyentes y público en general. La atención realizada será con personal que cumpla con el perfil de Agente Básico.	
Llamadas de Salida	Agente Especializado (PS-I) a través de alguna línea con cargo al proveedor.	Atención de las llamadas telefónicas de salida realizadas por el Centro de Contacto a usuarios del servicio o derechohabientes, contribuyentes y público en general. La atención realizada será con personal que cumpla con el perfil de Agente Especializado.	Funcionales
Posiciones Propias de Servicio	PS-P (Posiciones Propias de Servicio)	Modelo de servicio de centros de contacto provisto por el proveedor que incluye tanto la infraestructura, mobiliario, equipos de cómputo y todo lo necesario para la correcta operación del servicio de centro de contacto, sin incluir el operador humano	Funcionales

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



CSITI-CTSSCP-DICP
Portafolio de Proyectos TIC

ANEXO TÉCNICO
Servicio Integral de Centros de Contacto del
Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán).
Ejercicio 2025

Componente o Servicio	Descripción	Especificación	Tipo
		para la atención de las interacciones en los medios de captación designados. El operador humano, en este caso, es proporcionado por el Instituto.	
IVR (Interactive Voice Response)	Uso de IVR (bienvenida, elección de opciones, atención a interacciones, encuesta de salida, tiempo de espera con mensajes IMSS)	Sistema interactivo de respuesta de voz que provee de forma automática a los usuarios con menús interactivos, mensajes pregrabados y recolecta o consulta a bases de datos de la información relevante de la llamada telefónica antes de transferirlo a un agente o a un servidor público, con capacidad de consulta a bases de datos y web Services intercambiando información mediante el teclado numérico telefónico y en su caso text to spech como es el caso de la utilización en la campaña Cita Médica Telefónica Automatizada.	Funcionales
Correo Electrónico	Salida (incluyendo atención al caso)	Servicio utilizado que permite el	Funcionales

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



CSITI-CTSSCP-DICP
Portafolio de Proyectos TIC

ANEXO TÉCNICO
Servicio Integral de Centros de Contacto del
Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán).
Ejercicio 2025

Componente o Servicio	Descripción	Especificación	Tipo
		intercambio de mensajes entre usuarios. Junto con el mensaje se pueden adjuntar archivos. Para enviar un mensaje de correo electrónico es necesario tener la dirección del destinatario (se identifica por la @). El Proveedor deberá habilitar un dominio autorizado por el IMSS, dicho dominio deberá ser cedido al término de la vigencia de los servicios.	
Correo Electrónico	Envío Masivo.	Servicio utilizado que permite el envío masivo de correos electrónicos para compartir notificaciones personalizadas o genericas a los usuarios y público en general del IMSS	Funcionales
Chat (Mensajería en Internet)	Atención por Chat	Atención por medio de una conversación electrónica por escrito en tiempo real (instantáneamente) entre dos o más personas a través de Internet. El costo de este servicio es por	Funcionales

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



CSITI-CTSSCP-DICP
Portafolio de Proyectos TIC

ANEXO TÉCNICO
Servicio Integral de Centros de Contacto del
Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán).
Ejercicio 2025

Componente o Servicio	Descripción	Especificación	Tipo
		minuto e incluye hasta 4 sesiones simultaneas por operador Humano.	
Mensajería instantanea tipo WhatsApp o equivalente	Atención por WhatsApp o equivalente.	Atención por medio de una conversación electrónica por escrito en tiempo real (instantáneamente) por medio de las plataformas de mensajería instantánea. El costo de este servicio es por minuto e incluye hasta 4 sesiones simultaneas por operador Humano.	Funcionales
Redes Sociales (Mensajería en Internet)	Atención por Redes Sociales.	Plataformas o aplicaciones en Internet cuyo propósito es facilitar la comunicación, siendo éste un lugar de interacción virtual, en el que las personas pueden comunicarse a través de conexiones vía internet para temas de servicios institucionales.	Funcionales
Mensajes de Texto (SMS)	Entrada de SMS	Conjunto de protocolos y estándares que sirven para intercambiar datos entre aplicaciones de	Funcionales

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



CSITI-CTSSCP-DICP
Portafolio de Proyectos TIC

ANEXO TÉCNICO
Servicio Integral de Centros de Contacto del
Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán).
Ejercicio 2025

Componente o Servicio	Descripción	Especificación	Tipo
		<p>software, los servicios de mensajes cortos, servicio de mensajes simples o SMS (Short Message Service, por sus siglas en inglés) es un servicio disponible en los teléfonos móviles y equipos de cómputo que permite el envío y recepción de mensajes cortos (también conocidos como mensajes de texto, o más coloquialmente, textos) entre teléfonos móviles y de equipo de cómputo a móvil, a efecto de tomar acciones en los sistemas de computo institucionales ante la respuesta de los usuarios. El largo máximo del mensaje es de 160 caracteres sin caracteres especiales o en su caso, hasta 60 caracteres con caracteres especiales. En caso de mensajes mayores a esta longitud, se considerará multiples del costo del mensaje básico, esto es, para el</p>	

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



CSITI-CTSSCP-DICP
Portafolio de Proyectos TIC

ANEXO TÉCNICO
Servicio Integral de Centros de Contacto del
Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán).
Ejercicio 2025

Componente o Servicio	Descripción	Especificación	Tipo
		envío de un mensaje de 100 caracteres con caracteres especiales, el costo será de dos mensajes básicos de hasta 60 caracteres con caracteres especiales.	
Mensajes de Texto (SMS)	Salida de SMS	Conjunto de protocolos y estándares que sirven para intercambiar datos entre aplicaciones de software, los servicios de mensajes cortos, servicio de mensajes simples o SMS (Short Message Service, por sus siglas en inglés) es un servicio disponible en los teléfonos móviles y equipos de cómputo que permite el envío y recepción de mensajes cortos (también conocidos como mensajes de texto, o más coloquialmente, textos) entre teléfonos móviles y de equipo de cómputo a móvil. El largo máximo del mensaje es de 160 caracteres sin caracteres especiales o en su	Funcionales

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

R



CSITI-CTSSCP-DICP
Portafolio de Proyectos TIC

ANEXO TÉCNICO
Servicio Integral de Centros de Contacto del
Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán).
Ejercicio 2025

Componente o Servicio	Descripción	Especificación	Tipo
		caso, hasta 60 caracteres con caracteres especiales. En caso de mensajes mayores a esta longitud, se considerará multiples del costo del mensaje básico, esto es, para el envío de un mensaje de 100 caracteres con caracteres especiales, el costo será de dos mensajes básicos de hasta 60 caracteres con caracteres especiales.	
Mensajes de Texto (SMS)	Envío masivo de SMS	Servicio utilizado que permite el envío masivo personalizado o genérico de mensajes SMS para compartir notificaciones a las usuarios y público en general del IMSS	Funcionales
Mensajes de Voz	Mensaje de Voz (blaster)	Servicio utilizado que permite el envío masivo personalizado o genérico de mensajes de voz por medio de líneas telefónicas para compartir notificaciones a las usuarios y público en general del IMSS	Funcionales

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



CSITI-CTSSCP-DICP
Portafolio de Proyectos TIC

ANEXO TÉCNICO
Servicio Integral de Centros de Contacto del
Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán).
Ejercicio 2025

Componente o Servicio	Descripción	Especificación	Tipo
Plataforma automática de atención	Agente virtual	Sistema interactivo de respuesta de voz o texto que provee de forma automática a los usuarios con menús interactivos, mensajes pregrabados y recolecta la información relevante de la llamada telefónica antes de transferirlo a un agente o a un servidor público, con capacidad de consulta a bases de datos y web Services intercambiando información mediante el teclado telefónico y en su caso texto a voz, reconocimiento de voz (voz a texto / texto a texto) y la utilización de inteligencia artificial para temas masivos de trámites estándares (plataforma no cognitiva acotado a un arbol de decisiones predefinido) alineados a una normativa escrita determinada, como por ejemplo	Funcionales

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



CSITI-CTSSCP-DICP
Portafolio de Proyectos TIC

ANEXO TÉCNICO
Servicio Integral de Centros de Contacto del
Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán).
Ejercicio 2025

Componente o Servicio	Descripción	Especificación	Tipo
		jubilaciones, semanas cotizadas, entre otros. Misma que, en su caso, deberá proveer de forma automática a los usuarios con menús interactivos, mensajes pregrabados y recolecta la información relevante de la llamada telefónica antes de transferirlo a un agente o a un servidor público, con capacidad de consulta a bases de datos y web Services intercambiando información mediante el teclado telefónico y en su caso texto a voz, reconocimiento de voz (voz a texto / texto a texto) y la utilización de inteligencia artificial para temas masivos de trámites no estándares (plataforma cognitiva no acotado a un árbol de decisiones predefinido, sino que va aprendiendo a través del	

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS



CSITI-CTSSCP-DICP
Portafolio de Proyectos TIC

ANEXO TÉCNICO
Servicio Integral de Centros de Contacto del
Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán).
Ejercicio 2025

Componente o Servicio	Descripción	Especificación	Tipo
		entrenamiento del bot) o no alineados a una normativa escrita determinada.	
Servicio sin intervención de Agente Humano	Texto a Voz	Texto a voz (Text-to-speech, por sus siglas en inglés), son sistemas que convierten el texto a voz en el idioma habitual o requerido.	Funcionales
Servicio sin intervención de Agente Humano	Voz a Texto	Voz a texto (Speech-to-text, por sus siglas en inglés), son sistemas que convierten la voz en el texto del idioma habitual o requerido.	Funcionales
Servicios Adicionales	Buzón de Voz	Sistema centralizado para manejo de mensajes telefónicos de un grupo o persona. Permite a los usuarios recibir y almacenar tanto los mensajes de voz como los datos del usuario cuando llaman al Centro de Contacto para solicitar algún servicio.	Funcionales
Web service	Servicio Web	Forma estandarizada de integrar aplicaciones WEB mediante el uso de XML, SOAP, WSDL y UDDI entre otros	Funcionales

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



CSITI-CTSSCP-DICP
Portafolio de Proyectos TIC

ANEXO TÉCNICO
Servicio Integral de Centros de Contacto del
Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán).
Ejercicio 2025

Componente o Servicio	Descripción	Especificación	Tipo
		sobre los protocolos de la Internet, permitiendo intercambiar datos sin necesidad de conocer los detalles de sus respectivos Sistemas de Información.	
Procesos mapeados y documentados de acuerdo a la norma ISO9001:2015 e ISO27001:2013	Elaboración, implementación y entrega de los procesos necesarios para la operación y administración nuevos proyecto del CCIMSS Morelia, Michoacan.	Elaboración, implementación y entrega de los procesos correspondiente a nuevos dentro de los 30 días naturales a partir del día natural siguiente al de la fecha de inicio de un nuevo proyecto, customizados (personalizados) al Servicio CCIMSS Morelia, Michoacan.	Funcionales
Actualización de procesos mapeados y documentados de acuerdo a la norma ISO9001:2015 e ISO27001:2013	Actualización, implementación y entrega de los procesos necesarios para la operación y administración del CCIMSS Morelia, Michoacan..	Actualización, implementación y entrega de los procesos necesarios para la operación y administración del CCIMSS Morelia, Michoacan, dentro de los 30 días naturales a partir del día natural siguiente al de la fecha de inicio de un nuevo proyecto al los	Funcionales

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



CSITI-CTSSCP-DICP
Portafolio de Proyectos TIC

ANEXO TÉCNICO
Servicio Integral de Centros de Contacto del
Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán).
Ejercicio 2025

Componente o Servicio	Descripción	Especificación	Tipo
		cuales incluyen cada una de las campañas que lo conforman; cuyas actualizaciones serán verificados y autorizadas por el IMSS.	
Costo de migración	Transición y migración de los servicios de Centros de Contacto que hayan venido utilizando el Instituto en contratos anteriores	Se cuenta con un periodo aproximado de cuarenta días naturales contados a partir del día natural siguiente a la fecha de adjudicación para llevar a cabo la migración de los servicios a la nueva plataforma.	Funcionales
Tiempo de afectación de la migración	Tiempo ofertado por el Proveedor para la migración de los servicios en caso de resultar adjudicado	Tiempo ofertado por el Proveedor para la migración de los servicios en caso de resultar adjudicado, siendo muy importante que el plazo ofertado en este rubro, coincida con sus planes de trabajo y con el despliegue de servicios una vez adjudicado, ya que en caso de no cumplir estos tiempos será sujeto a las penas convencionales correspondientes.	Funcionales

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



CSITI-CTSSCP-DICP
Portafolio de Proyectos TIC

ANEXO TÉCNICO
Servicio Integral de Centros de Contacto del
Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán).
Ejercicio 2025

Componente o Servicio	Descripción	Especificación	Tipo
Desarrollo de Interfaces.	La propiedad de los Productos del Servicio redundará en beneficio del INSTITUTO a partir de la fecha de la concepción incluyendo sus etapas tales como Diseño, planeación, diseño de flujos operativos, elaboración de diagramas de flujo, matriz de decisiones, proyecto operativo, desarrollo y documentación de soluciones de intercambio de información con los sistemas IMSS mediante software principalmente basados en webservices, desarrollo y documentación de sistemas de información al interior de las soluciones e infraestructura ofertadas por el Proveedor, incluyendo las bases de datos de	Por evento De conformidad con lo requerido para el inicio de operación de cada campaña incluyendo las mejoras continuas durante la vida del contrato.	Funcionales

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



CSITI-CTSSCP-DICP
Portafolio de Proyectos TIC

ANEXO TÉCNICO
Servicio Integral de Centros de Contacto del
Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán).
Ejercicio 2025

Componente o Servicio	Descripción	Especificación	Tipo
	información o configuración, así como la creación o fijación en un medio tangible de expresión que se configuren como un Producto del Servicio.		

El Proveedor deberá incluir en su proposición ofertar, el detallar y describir tanto la solución ofertada para la partida única, como los alcances del servicio descrito en el presente Anexo Técnico sus Apéndices y Términos y Condiciones, no solo repitiendo los compromisos, sino que también debe detallar las herramientas tecnológicas, recursos tecnológicos, humanos y materiales que utilizará para la prestación del servicio de conformidad con los requerimientos detallados en el presente Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones, por lo que en caso de que no describa y detalle la solución ofertada como parte de su proposición, se considerará que no cumple con lo solicitado incluyendo las funcionalidades y requerimientos descritos en el presente Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones

Se adjudicará la partida única descrita en el numeral 2. Descripción amplia y detallada. Objetivo, del presente documento, el Proveedor podrá participar por una o más partidas, teniendo en cuenta la mejor oferta, considerando los requerimientos específicos por partida, que se encuentran establecidas en el presente Anexo Técnico sus Apéndices y Términos y Condiciones. Cabe hacer mención que las cantidades establecidas son enunciativas, con la finalidad de que el Proveedor tenga una referencia para la elaboración de la propuesta y de la capacidad que se requiere para la prestación del servicio. En caso de que los Proveedores no puedan participar en más de una partida no será motivo de descalificación.

El Proveedor deberá ofertar y comprometerse de manera clara y precisa a planear, habilitar, implementar y operar todos y cada uno de los requisitos, funcionalidades, especificaciones o características técnicas solicitados en el presente Anexo Técnico y sus Apéndices y Términos y Condiciones, y las modificaciones que deriven de la(s) junta(s) de aclaración(es), detallando y desarrollando la solución propuesta para todas y cada una de las especificaciones y funcionalidades solicitadas en el presente Anexo Técnico y sus Apéndices.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



CSITI-CTSSCP-DICP
Portafolio de Proyectos TIC

ANEXO TÉCNICO
Servicio Integral de Centros de Contacto del
Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán).
Ejercicio 2025

El Proveedor debe presentar su proposición técnica en hoja membretada y la última hoja deberá estar debidamente firmada de manera autógrafa por, el representante legal del Proveedor.

EL Proveedor deberá asegurarse que su proposición sea congruente con lo solicitado en el Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones, las modificaciones derivadas de las juntas de aclaraciones y la Propuesta Económica.

Todos los servicios pueden ser aplicados a todas las campañas de los Apéndices.

5. Pruebas para verificar el cumplimiento de las especificaciones

No aplica

6. En aquellos casos en que el Área Requirente modifique la especificación técnica de algún bien que no se encuentre regulado por el Compendio Nacional de Insumos para la Salud expedido por el Consejo de Salubridad General, el Cuadro Básico y Catálogo de Instrumental y Equipo Médico emitidos por la Comisión Interinstitucional del Cuadro Básico y Catálogo de Insumos del Sector Salud y el CBI

No Aplica

7. En aquellos casos en que el Área Requirente, modifique las especificaciones técnicas de un bien respecto de las estipuladas en el ejercicio anterior

No Aplica

8. Normas Oficiales Mexicanas, Estandar (antes mexicana) internacional, de referencia.

El Proveedor deberá considerar que el servicio que oferte cumpla con las especificaciones del Servicio CCIMSS Morelia, Michoacán, descritas en el Anexo Técnico y los apéndices correspondientes a cada campaña que lo integran.

Asimismo, deberá contar y presentar como parte de su propuesta las certificaciones siguientes:

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



CSITI-CTSSCP-DICP
Portafolio de Proyectos TIC

ANEXO TÉCNICO
Servicio Integral de Centros de Contacto del
Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán).
Ejercicio 2025

- ISO 27001:2013, para los Sistemas Gestión de la Seguridad de la Información permite a las organizaciones la evaluación del riesgo y la aplicación de los controles necesarios para mitigarlos o eliminarlos.
- ISO 9001:2015, en los procesos de centros de contacto.
- Modelo Global de Calidad para Interacción con Clientes vigente, emitido por el Instituto Mexicano de Teleservicios (IMT)

9. Cronograma de actividades

El tiempo de implementación de los servicios por campaña será el que se indique en los documentos denominados Anexo Técnico, Términos y Condiciones, así como en los Apéndices correspondientes a cada campaña.

Evento	inicio	fin	Alcance del evento
Evento de adjudicación	Conforme a lo establecido en la ene lacta de adjudicación	Conforme a lo establecido en la ene lacta de adjudicación	Notificación de la adjudicación
Reuniones de inicio de prestación del servicio y contrato.	Día natural siguiente al de la fecha de notificación de la adjudicación.	Día 5 hábil siguiente al de la fecha de notificación de la adjudicación.	Mesas de trabajo de implementación del servicio.
Sesión revisión de procesos de trabajos de planeación de la implementación del CCIMSS en instalaciones del Proveedor y sitios IMSS diferentes a Morelia	Día natural siguiente al de la fecha de notificación de la adjudicación	Día 5 hábil siguiente al de la fecha de notificación de la adjudicación.	Sesiones de revisión del proceso de implementación del servicio en: <ul style="list-style-type: none">• Centro de Contacto propuesto por el Proveedor• Donación de Órganos y Tejidos, Mega Farmacia - 2 Nivel, Servicio de Orientación Telefónica (Salud Mental)• Instalaciones del IMSS Código

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



**CSITI-CTSSCP-DICP
Portafolio de Proyectos TIC**

ANEXO TÉCNICO
Servicio Integral de Centros de Contacto del
Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán).
Ejercicio 2025

Evento	inicio	fin	Alcance del evento
			Infarto CMN La Raza, Código Infarto CMN Siglo XXI, Centro de Atención y Soporte Técnico (CAST) y <ul style="list-style-type: none"> • Centro de Contacto en instalaciones del IMSS en Morelia, Mich. Cita Médica Telefónica, Modelos Preventivo de Enfermedades Crónicas MPEC, Mesa de Servicios Tecnológicos, Orientación Médica Telefónica, Mega Farmacia -1er nivel)
Implementación, Transición/Migración /Transición en instalaciones del Proveedor y sitios IMSS diferentes a Morelia	A partir del día natural siguiente al de la fecha de notificación de la adjudicación	A más tardar al día 40 natural siguientes al de la fecha de notificación de la adjudicación	Implementación, Transición/Migración/T ransición a: <ul style="list-style-type: none"> • Centro de Contacto propuesto por el Proveedor. • Donación de Órganos y Tejidos, Mega Farmacia - 2 Nivel, Servicio de Orientación Telefónica (Salud Mental) • Instalaciones del IMSS Código Infarto CMN La Raza, Código Infarto CMN Siglo XXI,

**ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS**





CSITI-CTSSCP-DICP
Portafolio de Proyectos TIC

ANEXO TÉCNICO
Servicio Integral de Centros de Contacto del
Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán).
Ejercicio 2025

Evento	inicio	fin	Alcance del evento
			Centro de Atención y Soporte Técnico (CAST)
Reclutamiento y Capacitación en instalaciones del Proveedor y sitios IMSS diferentes a Morelia	A partir del día natural siguiente al de la fecha de notificación de la adjudicación	A más tardar al día 25 natural siguiente al de la fecha de notificación de la adjudicación	Reclutamiento y Capacitación del personal que operará en: <ul style="list-style-type: none">• Centro de Contacto propuesto por el Proveedor.• Donación de Órganos y Tejidos, Mega Farmacia - 2 Nivel, Servicio de Orientación Telefónica (Salud Mental)• Instalaciones del IMSS Código Infarto CMN La Raza, Código Infarto CMN Siglo XXI, Centro de Atención y Soporte Técnico (CAST)
Validación de operación del servicio en instalaciones del Proveedor y sitios IMSS diferentes a Morelia	A más tardar al día 26 natural siguiente al de la fecha de notificación de la adjudicación	A más tardar al día 40 natural siguientes al de la fecha de notificación de la adjudicación	Validación de operación del servicio en: <ul style="list-style-type: none">• Centro de Contacto propuesto por el Proveedor.• Donación de Órganos y Tejidos, Mega Farmacia - 2 Nivel, Servicio de Orientación Telefónica (Salud Mental)• Instalaciones del IMSS Código

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS



**CSITI-CTSSCP-DICP
Portafolio de Proyectos TIC**

ANEXO TÉCNICO
Servicio Integral de Centros de Contacto del
Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán).
Ejercicio 2025

Evento	inicio	fin	Alcance del evento
			Infarto CMN La Raza, Código Infarto CMN Siglo XXI, Centro de Atención y Soporte Técnico (CAST)
Inicio de prestación de los servicios en instalaciones del Proveedor y sitios IMSS diferentes a Morelia	A más tardar al día 40 natural siguientes al de la fecha de notificación de la adjudicación	A más tardar al día 41 natural siguientes al de la fecha de notificación de la adjudicación	Inicio de prestación del servicio en: <ul style="list-style-type: none"> • Centro de Contacto propuesto por el Proveedor. Donación de Órganos y Tejidos, Mega Farmacia - 2 Nivel, Servicio de Orientación Telefónica (Salud Mental) • Instalaciones del IMSS Código Infarto CMN La Raza, Código Infarto CMN Siglo XXI, Centro de Atención y Soporte Técnico (CAST)
Sesiones de inicio de trabajos Transición/Migración /Transición al Centro de Contacto en instalaciones del IMSS en Morelia, Mich.	Día natural siguiente al de la fecha de notificación de la adjudicación	Día natural siguiente al de la fecha de notificación del IMSS al proveedor.	Sesiones de revisión del procesos de implementación del servicio en el Centro de Contacto en instalaciones del IMSS en Morelia, Mich.

**ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS**



CSITI-CTSSCP-DICP
Portafolio de Proyectos TIC

ANEXO TÉCNICO
Servicio Integral de Centros de Contacto del
Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán).
Ejercicio 2025

Evento	inicio	fin	Alcance del evento
Implementación / Migración / Transición (reclutamiento, selección, capacitación, configuración puesta a punto)	Día natural siguiente al de la fecha de notificación del IMSS al proveedor.	A más tardar al día 40 natural siguiente al de la fecha de notificación de la adjudicación.	Implementación / Migración / Transición (reclutamiento, selección, capacitación, configuración y puesta a punto) en el Centro de Contacto en instalaciones del IMSS en Morelia, Mich.
Reclutamiento y Capacitación	Día natural siguiente al de la fecha de notificación del IMSS al proveedor.	Días 45 siguiente al de la fecha de notificación de la adjudicación	Reclutamiento y Capacitación del personal que operará en Centro de Contacto en instalaciones del IMSS en Morelia, Mich.
Validación de operación del servicio	A partir del día natural siguiente al de la fecha de notificación del Proveedor al IMSS	Día 10 natural siguiente al de la fecha de notificación del Proveedor al IMSS.	Validación de operación del servicio en el Centro de Contacto en instalaciones del IMSS en Morelia, Mich.
Inicio de prestación de los servicios.	A partir del día natural siguiente al de la fecha de notificación del Proveedor al IMSS	31 de diciembre de 2025	Inicio de prestación de los servicios en el Centro de Contacto en instalaciones del IMSS en Morelia, Mich.

10. Perfil del Proveedor

El PROVEEDOR deberá acreditar ser una empresa con la capacidad y experiencia técnica requerida para la prestación del "Servicio de Centros de Contacto", para tal efecto deberá adjuntar como parte de su propuesta técnica Curriculum Vitae actualizado de El Elicitante, el cual deberá de contener cuando menos la siguiente información:

- Nombre de la persona moral o persona física (Proveedor)
- RFC





CSITI-CTSSCP-DICP
Portafolio de Proyectos TIC

ANEXO TÉCNICO
Servicio Integral de Centros de Contacto del
Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán).
Ejercicio 2025

- Dirección fiscal, teléfono, correo electrónico
- Dirección de los centros de contactos propuestos (principal y alternativo) para la prestación del servicio.
- Nombre y datos de contacto del representante legal
- Objeto social el cual debe ser relacionado con los servicios objeto del presente Anexo Técnico.
- Relación de servicios que ha prestado indicando los canales de atención, periodos de prestación de servicios y empresas o dependencias gubernamentales (clientes)
- Clientes con datos de contacto.
- REPSE, Registro de Prestadores de Servicios Especializados u Obras Especializadas.
- Firma del representante legal

Capacidad de los Recursos Humanos:

El Proveedor deberá acreditar personal ofertado para la prestación del servicio es propio para tal efecto deberá presentar la Emisión de Cobranza Mensual emitida por el IMSS (SUA) en el que deberá aparecer el personal ofertado que se encuentre vigente.

Experiencia de los Recursos Humanos.- El Proveedor deberá acreditar personal ofertado para la prestación del servicio cuenta con la experiencia en la prestación del Servicio de Centros de Contacto, de conformidad con los perfiles indicados en el **4.6.4. Perfiles de personal del Proveedor para la atención de la operación de las campañas que integran el Centro de Contacto CCIMSS Morelia, Michoacán**, del presente Anexo Técnico, para lo cual deberá presentar:

- **Curriculum Vitae** actualizado y firmado por la persona ofertada y por el representante legal de El Proveedor, el cual debe contener al menos la siguiente información:
 - ✓ Nombre;
 - ✓ Domicilio;
 - ✓ Número de teléfono (fijo o celular);
 - ✓ Correo electrónico;
 - ✓ Nivel de Estudios: Cédula Profesional y/o título profesional.
 - ✓ Experiencia laboral: Señalando los proyectos en los que participó con el perfil requerido.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



CSITI-CTSSCP-DICP
Portafolio de Proyectos TIC

ANEXO TÉCNICO
Servicio Integral de Centros de Contacto del
Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán).
Ejercicio 2025

- Cartas(s) de Constancia laboral en la que se indique puesto y años de experiencia en el puesto esta carta deberá contener datos de contacto y firmadas por el representante legal de la empresa y del Director del Recursos Humanos.
- Carta(s) de recomendación, otorgadas por clientes previos en papel membretado por cada uno de los perfiles solicitados que contengan, nombre completo de los contactos, direcciones y teléfonos de clientes con proyectos similares.
- Identificación oficial vigente del personal propuesto.

Competencia o habilidad en el trabajo de acuerdo a sus conocimientos académicos o profesionales: El Proveedor deberá acreditar personal ofertado para la prestación del servicio cuenta con las habilidades requerida de a cuerdo con cada perfil requerido en el numeral **3.6.4. Perfiles de personal del Proveedor para la atención de la operación de las campañas que integran el Centro de Contacto CCIMSS Morelia, Michoacán**, para lo cual deberá presentar, de acuerdo a lo requerido para cada perfil, certificado de estudios, título o cédula profesional, aclarandose que para el caso de el personal especializado solo se aceptarán cédulas profesionales.

Especialidad de los Recursos Humanos: El Proveedor deberá acreditar que el personal ofertado para la prestación del servicio cuenta con la especialidad de a cuerdo con cada perfil requerido, para lo cual deberá presentar certificaciones de cursos, diplomados, maestrías o doctorado, de conformidad con lo requerido en el numeral **3.6.4. Perfiles de personal del Proveedor para la atención de la operación de las campañas que integran el Centro de Contacto CCIMSS Morelia, Michoacán**.

El Proveedor deberá acreditar que el personal propuesto se encuentra capacitado y que cuenta con los certificados que avale el dominio del uso de la infraestructura ofertada, de acuerdo con lo solicitado en el presente Anexo Técnico.

El Proveedor incluire como parte de su propuesta carta en la que manifieste que las certificaciones se mantendran vigentes y actualizadas durante la vigencia del contrato.

Capacidad de los recursos económicos y de equipamiento:

1.- El Proveedor deberá acreditar que cuenta con la **capacidad de los recursos económicos** para lo cual deberá presentar:

Copia legible de la declaración fiscal anual correspondiente al ejercicio fiscal del año inmediato anterior y la última declaración fiscal provisional del Impuesto Sobre la Renta, en la que se demuestre que los ingresos del Proveedor son de al menos el equivalentes al 20% del monto total de su propuesta económica.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



CSITI-CTSSCP-DICP
Portafolio de Proyectos TIC

ANEXO TÉCNICO
Servicio Integral de Centros de Contacto del
Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán).
Ejercicio 2025

Las declaraciones señaladas anteriormente deberán contener el sello digital del Servicio de Administración Tributaria (SAT).

2.- El Proveedor deberá acreditar que cuenta con la **capacidad de los recursos de equipamiento** para lo cual deberá presentar:

Diagrama técnico y relación de la Infraestructura y equipamiento ofertado para la prestación del servicio, adjuntando el contrato de arrendamiento, facturas con la que acredita que el Proveedor cuenta con la propiedad o derecho de uso o posesión del bien, en el que acredite que cuenta con las herramientas, equipos e infraestructura que utilizará en la prestación del servicio, el diagrama técnico deberá contener al menos lo siguiente:

1. Posiciones funcionales para la prestación del servicio de Centro de Contacto.
2. Lugar de la sede propuesta.
3. Dimensiones de la sede propuesta.
4. Equipos e infraestructura que utilizará en la prestación del servicio,

Diagrama técnico y relación de la Infraestructura y equipamiento ofertado para la prestación del servicio, adjuntando el contrato de arrendamiento, facturas con la que acredita que el Proveedor cuenta con la propiedad o derecho de uso o posesión del bien, en el que acredite que cuenta con las herramientas, equipos e infraestructura que utilizará en la prestación del servicio, el diagrama técnico deberá contener al menos lo siguiente:

1. Posiciones funcionales para la prestación del servicio de Centro de Contacto.
2. Lugar de la sede propuesta.
3. Dimensiones de la sede propuesta.
4. Capacidad de interacciones mensuales en horarios hábiles establecidos por las campañas.

Participación de discapacitados o empresas que cuenten con trabajadores con discapacidad.- El Proveedor deberá acreditar que al menos el 5% o más, de la totalidad de su plantilla de empleados tiene alguna discapacidad y se encuentra dado de alta en el IMSS, con una antigüedad mayor a 6 meses.

Políticas de Igualdad de Género: El Proveedor debe presentar la certificación a través de la cual acredite haber aplicado políticas y prácticas de igualdad de género, conforme a la certificación correspondiente, emitida por las autoridades y organismos facultados

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



CSITI-CTSSCP-DICP
Portafolio de Proyectos TIC

ANEXO TÉCNICO
Servicio Integral de Centros de Contacto del
Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán).
Ejercicio 2025

para tal efecto, en los términos de lo previsto en el artículo 34 fracción XI de la Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres.

Participación de MIPEYMES.- El Proveedor deberá acreditar haber producido los bienes que se utilizarán en la prestación del Servicio de Centro de Contacto, con innovación tecnológica que tenga registrada en el Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial (IMPI). El documento con el que se acreditará será la constancia del registro ante el IMPI no mayor a 5 años. El documento en el que especifique los bienes y la forma en que los usará para la prestación del servicio.

Experiencia del Proveedor: El PROVEEDOR deberá acreditar que cuenta con experiencia comprobable de al menos 1 (año) y máximo 5 (cinco) años en la instalación, implementación, migración, puesta a punto, administración, operación, soporte, así como en todas las acciones y gestiones necesarias para brindar el "Servicio de Centros de Contacto" que le permitan proveer a El Instituto las capacidades operativas relacionadas al servicio de conformidad con lo requerido en el presente Anexo Técnico sus Apéndices y Términos y Condiciones, así como todo el soporte necesario para su correcto funcionamiento de manera permanente y la gestión de la operación, incluyendo las acciones de validación en todos los componentes de infraestructura previo al inicio de operaciones; lo anterior deberá ser acreditado mediante contratos vigentes o concluidos con los cuales el Proveedor puede acreditar que ha prestado servicios con las características específicas y en condiciones similares a las establecidas en el presente Anexo Técnico.

Para acreditar la experiencia, el Proveedor presentará mínimo 5 y máximo 10 contratos, pedidos, facturas u órdenes de servicio celebrados con institución pública o empresa privada completos, legibles, firmados cuya formalización hubiera sido dentro de los últimos 10 años anterior a la fecha de la presentación y apertura de proposiciones.

La prestación de servicios similares. Se entenderá por similar aquel contrato que provea servicios de implementación, administración y operación integral de un Centro de Contacto, que contenga de forma obligatoria la operación de al menos 2 (dos) de los siguientes 3 (tres) servicios principales:

- Atención Telefónica con información oficial o normativa
- Concertación y o agendamiento de citas / reservaciones
- Atención a través de medios electrónicos (chat, correo electrónico o redes sociales).

Especialidad del Proveedor: El Proveedor deberá acreditar experiencia, capacidad y conocimiento para realizar la implementación, administración y operación del Servicio

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



**CSITI-CTSSCP-DICP
Portafolio de Proyectos TIC**

ANEXO TÉCNICO
Servicio Integral de Centros de Contacto del
Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán).
Ejercicio 2025

de Centros de Contacto, comprobable a través de contratos similares al servicio solicitado, para lo cual deberá presentar mínimo 5 (cinco) y máximo 10 (diez) contratos, pedidos, facturas u órdenes de servicio con institución pública o empresa privada, legibles, firmados, concluidos antes del acto de presentación y apertura de proposiciones.

Se entenderá por similar aquel contrato que provea servicios de implementación, administración y operación integral de un Centro de Contacto, que contenga de forma obligatoria la operación de al menos de los siguientes:

- Atención Telefónica con información oficial o normativa del cliente
- Concertación y o agendamiento de citas/reservaciones
- Atención a través de medios electrónicos (chat, correo electrónico o redes sociales).

Propuesta de trabajo:

Metodología.

Descripción de la metodología, procesos y procedimientos que el Proveedor propone utilizar para prestar el servicio solicitado, este documento deberá indicar la forma en la que el posible proveedor logrará técnicamente entregar el servicio solicitado.

Deberá estar basada en mejores prácticas o estándares de la industria, para lo cual deberá el Proveedor señalar expresamente cuál es la mejor práctica incluyendo la fuente de consulta con la que podrá constatar la Convocante el apego.

No se aceptarán cartas bajo protesta de decir verdad en las que se comprometa el cumplimiento de cualquiera de las especificaciones del servicio.

Plan de trabajo.

El Proveedor deberá presentar un Plan de Trabajo para atención del servicio objeto el presente Anexo Técnico, en el que proponga los plazos optimizados con la volumetría proporcionada por el Instituto como referencia para la prestación del servicio solicitado, dicho plan deberá contener al menos lo siguiente:

- A. Actividades a realizar.
- B. Secuencia.
- C. Plan de desarrollo de Recursos Humanos
- C1. Programa de Capacitación

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



**CSITI-CTSSCP-DICP
Portafolio de Proyectos TIC**

ANEXO TÉCNICO
Servicio Integral de Centros de Contacto del
Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán).
Ejercicio 2025

- C2. Calendario de Evaluaciones
- D. Recursos asignados.
- E. Responsables de las actividades.
- F. Plan de crecimiento de posiciones.
- G. Duración del proyecto.
- H. Fecha de inicio.
- I. Fecha de conclusión.

Matriz de Escalación

El Proveedor deberá incluir como parte de su propuesta técnica una matriz de escalación con tiempos definidos de atención, niveles de atención y solución a fallas para el servicio CCIMSS Morelia Michoacán, incluyendo medios de contacto electrónico, tales como correo electrónico y teléfonos tanto fijos, como celulares; así también El Proveedor que resulte adjudicado deberá presentar por escrito a El Instituto la matriz de escalación dentro de los dos días naturales siguientes a la fecha de notificación de la adjudicación.

El Proveedor deberá de entregar en hoja membretada firmada por su representante legal, lo siguiente:

- o Plan de Comunicaciones con el Administrador del Contrato del Instituto; y
- o Nivel de Escalamiento interno del Proveedor.

El personal que deberá plantear corresponde al menos al personal descrito en el Anexo Técnico.

Plantilla y organigrama.

El Proveedor deberá de entregar en hoja membretada firmada por su representante legal, lo siguiente:

- Un organigrama completo de la empresa, el cual deberá incluir al personal asignado en el plan de trabajo.
- La plantilla de los recursos humanos con los que cuenta para la prestación del servicio solicitado, identificando el personal que está asignado a cada una de las actividades del plan de trabajo. (deberá incluir a todo el personal requerido en el Anexo Técnico)



**CSITI-CTSSCP-DICP
Portafolio de Proyectos TIC**

ANEXO TÉCNICO
Servicio Integral de Centros de Contacto del
Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán).
Ejercicio 2025

- El personal que deberá plantear corresponde al menos al personal descrito en el Anexo Técnico.

Cumplimiento de contratos convenios, pedidos u órdenes de trabajo.

Para acreditar este punto, el Proveedor deberá presentar copia de máximo 6, contratos, convenios, pedidos, ordenes de prestación de servicios similares prestados con anterioridad, así como copia del documento en el que conste el cumplimiento de las obligaciones, pudiendo ser liberación de garantía de cumplimiento o acta finiquito.

Los contratos, convenios, pedidos, ordenes de prestación de servicios similares prestados con anterioridad que se presenten deberán estar relacionados en un escrito libre indicando número de contrato, nombre del cliente, vigencia y documento con el que acredita su cumplimiento (pudiendo ser liberación de garantía de cumplimiento o acta finiquito) y deberán cumplir con al menos los siguientes requisitos.

Que hayan sido celebrados dentro de los 10 años previos a la fecha de presentación y apertura de proposiciones.

Los contratos que preste servicios de implementación, administración y operación integral de un Centro de Contacto, que contenga la operación de al menos 1 (uno) de los siguientes 3 (tres) servicios principales:

- Atención de llamadas con información normativa
- Concertación y o agendamiento de citas.
- Atención a través de medios electrónicos

El Proveedor deberá presentar la Opinión del Cumplimiento de Obligaciones Fiscales en sentido POSITIVO, expedido por el Servicio de Administración Tributaria (SAT) vigente a la fecha de presentación de proposiciones.

El Proveedor deberá presentar la Opinión del Cumplimiento de Obligaciones en Materia de Seguridad Social en sentido POSITIVO, expedido por el IMSS vigente a la fecha de presentación de proposiciones.

El Proveedor deberá presentar la Constancia de Situación Fiscal emitida por la Coordinación General de Recaudación Fiscal del INFONAVIT vigente al bimestre que corresponda y en la que no se identifiquen adeudos ante el INFONAVIT

**ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS**



**CSITI-CTSSCP-DICP
Portafolio de Proyectos TIC**

ANEXO TÉCNICO
Servicio Integral de Centros de Contacto del
Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán).
Ejercicio 2025

11. Condiciones técnicas de aceptación de entregable

Se refiere a toda la información de soporte de la operación y prestación del servicio necesaria para acreditar el cumplimiento de los compromisos contractuales y elaboración de la facturación del servicios en su caso, para cada una de las campañas del CCIMSS Morelia, Michoacán, para lo cual el Proveedor deberá ofertar, detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir en su propuesta lo siguiente, tanto de manera inicial, como en sus entregables mensuales, así como 2 meses previos a la conclusión del contrato para documentar el siguiente servicio y finalmente a la conclusión del contrato:

- Toda la información probatoria o información soporte de la operación y prestación del servicio, así como la referente a la determinación de los niveles de servicio y facturación, deberán ser proporcionados por parte del Proveedor en formato electrónico (Word, Excel, Power Point, PDF, DBF, o el que el Instituto determine) en (medio electrónico de almacenamiento) que permita al Instituto el manejo electrónico de los datos proporcionados, la cual deberá ser entregada mensualmente al área administradora de cada campaña a través del área técnica, adicionalmente, el Proveedor deberá habilitar un repositorio electrónico virtual donde se acumule y registre copia de toda la documentación probatoria del servicios, entregables periódicos y de única vez, certificaciones y licencias, así como todo lo requisitado en el anexo técnico, apéndices y términos condiciones, incluyendo las grabaciones debidamente identificadas, a fin de concentrar toda la documentación y entregables durante la vigencia del contrato, la cual deberá tener permisos de accesos a cada área usuaria de cada campaña y al área técnica, así mismo, deberá ser exportada al término del contrato a fin de entregar de manera concentrada en un dispositivo de almacenamiento electrónico (DVD, Disco óptico, USB, etc.) la documentación al administrador del contrato. En caso de que la información que debiera estar contenida en el repositorio no esté presente o esté presente de manera parcial, se aplicará la deductiva correspondiente.
- Esta documentación deberá ser incorporada a una herramienta electrónica de colaboración (sitio seguro) con niveles de seguridad que permita documentar la operación del servicio y sea accesible vía web de manera permanente por cada administrador de campaña utilizando para ello claves de usuario y password.
- La herramienta de colaboración provista por el Proveedor, deberá incluir niveles de seguridad mediante los cuales, solo se permita el acceso a la documentación de una campaña al personal designado por el administrador del contrato.
- La herramienta electrónica de colaboración que proporcione el Proveedor, contendrá un repositorio de contenido no estructurado que incluya documentos, comunicados, mensajes, artículos, diagramas de operación, manuales,

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



CSITI-CTSSCP-DICP
Portafolio de Proyectos TIC

ANEXO TÉCNICO
Servicio Integral de Centros de Contacto del
Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán).
Ejercicio 2025

configuraciones de los equipos y servicios, código fuente de los sistemas y servicios generados por el Proveedor para la prestación del servicio, grabaciones y demás piezas de información relevantes para transferir el conocimiento o cualquier tipo de información generada durante la prestación del servicio, para lo cual el Proveedor deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir los recursos para brindar dicho servicio.

El Proveedor habilitará en las pantallas de monitoreo de los servicios, un sistema de seguimiento y monitoreo de las operaciones por campaña, que muestre la cantidad de usuarios firmados o registrados en la herramienta de centros de contacto, así como el detalle de las llamadas entrantes, atendidas, abandonadas, incluyendo los acumulados del día. A mes vencido, este tablero les permitirá a cada campaña conocer el concentrado mensual de minutos de servicio en cada una de las modalidades, así como la propuesta de aplicación de penas convencionales y deductivas de acuerdo a los niveles de servicio determinados por herramienta electrónica de centros de contacto habilitada por el Proveedor, a fin de que cada administrador de cada campaña pueda analizar dicha información y en su caso, validar o comentar esas cifras y montos de facturación, penas y deductivas.

Para el área técnica y administrador del contrato, el Proveedor deberá habilitar en las pantallas de monitoreo de los servicios, un sistema de seguimiento y monitoreo de las operaciones mostrando tanto el acumulado descrito en el párrafo anterior, como un concentrado por mes de las interacciones y minutos ejercidos para cada campaña, incluyendo indicadores de negocio acordes a cada campaña, tales como citas agendadas, llamadas recibidas/atendidas/abandonadas, entre otros, a fin de brindar informes consolidados del ejercicio del servicio de centro de contacto tanto a las áreas de Finanzas, Dirección General y H. Consejo Técnico. Así mismo, indicará los consolidados de ejercicio en minutos o unidades de consumo establecidas en el contrato y su equivalencia presupuestal mensual y acumulado por campaña a la conclusión del contrato, tendencias de consumo del servicio y consumo del presupuesto conforme a estas tendencias, que permitan conocer el avance de ejercicio presupuestal, aplicación de penas convencionales y deductivas para toma de decisiones al área técnica y administrador del contrato.

El Proveedor deberá integrar como parte de su propuesta de BI los tableros de información en los que se muestre todo lo referente a los consolidados de ejercicio en minutos o unidades de consumo establecidas en el contrato y su equivalencia presupuestal mensual y acumulado anual por campaña, tendencias de consumo del servicio y consumo del presupuesto conforme a estas tendencias, que permitan conocer

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS





CSITI-CTSSCP-DICP
Portafolio de Proyectos TIC

ANEXO TÉCNICO
Servicio Integral de Centros de Contacto del
Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán).
Ejercicio 2025

el avance de ejercicio presupuestal, aplicación de penas convencionales y deductivas para toma de decisiones al área técnica y administrador del contrato.

El Proveedor deberá efectuar la entrega de los reportes mensuales, soportes de facturación y grabaciones de interacciones, especificados en los documentos Anexo Técnico por cada una de las campañas que forman parte integral del presente instrumento, a través del repositorio de información electrónica en los primeros 15 días naturales del mes inmediato al periodo de cobro, en caso de incumplimiento de la fecha de entrega se aplicará la deductiva correspondiente. Posteriormente, el Proveedor contará con 5 días adicionales a los 15 días iniciales para entregarlos en USB, CDs, DVDs o BlueRay o discos externos físicos a cada campaña a través del área técnica y administrador del contrato.

Desde el inicio de operaciones del CCIMSS Morelia, Michoacán, para cada campaña se establecerán los tiempos de entrega de reportes e informes, cualitativos y cualitativos de manera enunciativa más no limitativa, siempre y cuando estén de conformidad al presente anexo técnico.

El Proveedor entregará el total de los reportes mensuales, soportes de facturación y grabaciones de interacciones en medio electrónico (CD, DVD), los formatos permitidos para la entrega y despliegue de dicha información será de hoja de cálculo, base de datos, Word, PDF editable o texto plano.

El Proveedor dentro de su propuesta deberá describir el sistema electrónico de reportes de servicio que formará parte de la solución tecnológica que oferta, detallando la composición de este sistema y la relación que el mismo guardará con los componentes de la solución tecnológica ofertada, el Proveedor deberá garantizar las siguientes funcionalidades respecto del sistema electrónico de reportes de servicio:

Los reportes de servicio se presentarán en los formatos que requiera el Instituto, los cuales deberán contar al menos con la siguiente información:

- Número de folio
- Fecha (mes, día, año)
- Hora de inicio de la solicitud de atención (hora y minutos)
- Hora de término de la solicitud de atención (hora y minutos)
- Nombre del agente
- DID (Número telefónico) del usuario con clave lada (10 dígitos), en su caso
- Motivo de la solicitud de atención
- Análisis de tráfico de las solicitudes de atención por horario



CSITI-CTSSCP-DICP
Portafolio de Proyectos TIC

ANEXO TÉCNICO
Servicio Integral de Centros de Contacto del
Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán).
Ejercicio 2025

- Interacciones abandonadas, en su caso

Los reportes o informes a que se refieren el párrafo anterior, deberán estar disponibles para el Instituto (herramienta de colaboración o base de conocimiento) vía web en internet mediante los protocolos de seguridad correspondientes y deberán ser generados mediante una herramienta electrónica que permita al personal del Instituto parametrizar la información (los campos) y periodos de tiempo del reporte, de manera que los servidores públicos que para tal efecto designe El Instituto puedan diseñar la matriz y seleccionar los campos a utilizar, así como agregarlos o no.

Incluirán reportes de tiempos de disponibilidad y no disponibilidad por ejemplo interrupción (caída de la operación, fallas del servicio) del CCIMSS Morelia, Michoacán, para los caso de indisponibilidad, el reporte correspondiente indicará las causas de raíz que provocaron la interrupción del servicio, así como el plan de trabajo para solucionar las causas raíz a fin de evitar subsecuentes interrupciones.

Se deberá proporcionar como parte de la propuesta, capacitación al personal IMSS que operará la propuesta tecnológica, además, los manuales e instructivos (en español latino) de operación y supervisión del sistema propuesto de la solución del Centro de Contacto (CCIMSS Morelia, Michoacán) por parte del Proveedor. Asimismo, al inicio del servicio, deberá entregar estos manuales acordes a la operación requerida por el Instituto, por lo que en caso de incumplimiento se aplicará la deductiva correspondiente.

El Proveedor debe proporcionar, habilitar y documentar el detalle de la composición y relación entre los componentes de la solución tecnológica, mediante la cual cuente con un **módulo de reporte** que forme parte del sistema integral electrónico ofertado, dedicado al reporte, administración, monitoreo y generación de estadísticos de la información contenida en la base de datos para registrar durante la vigencia del contrato la estadística de las interacciones recibidas, atendidas, entre otras por los PS-I, PS-P, PS-I Especializado, que incluya una opción para reportes en tiempo real y que permita elaborar y diseñar grupos de trabajo por campaña, supervisor, horario, DID del número telefónico, dirección IP, número de folio o ID único, así como otros grupos a definir con las características que se definan por parte del personal del Instituto.

El Proveedor debe proporcionar mediante la herramienta electrónica automática que forma parte de la solución ofertada, los reportes solicitados por cada campaña señalados en el presente Anexo y los Apéndices correspondientes a cada campaña.

El sistema de reporte propuesto por el Proveedor deberá de manera enunciativa más no limitativa cumplir con las siguientes funcionalidades:



CSITI-CTSSCP-DICP
Portafolio de Proyectos TIC

ANEXO TÉCNICO
Servicio Integral de Centros de Contacto del
Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán).
Ejercicio 2025

- Permitir la opción de elaborar los reportes denominados Reportes Entregables y enlistados al final de esta sección, mismos que son enunciativos, más no limitativos, así como los que soliciten las áreas requirentes.
- Incluir información de los tiempos de conexión-sesión de los PS-I, PS-P, PS-I Especializado de forma individual, por campaña y permitir visualizar estadísticas operativas relacionadas al nivel de servicio, consumos en minutos y segundos por tipo de servicio y campaña.
- Permitir que la información histórica pueda ser reportada y exportada, tanto a reportes concentrados de tipo anual, mensual, semanal, diario y en intervalos de medias horas. En su caso, el detalle de la información reportada podrá ser solicitada por parte del Instituto al Proveedor en archivos en medios electrónicos (DVD o dispositivo USB o Disco duro externo).

Contar con alertas programables al respecto de las variables del CCIMSS Morelia, Michoacán, para las interacciones de los diferentes servicios de atención a nivel agente y campaña como:

- Tiempo promedio de la interacción.
- Porcentaje de abandono.
- Tiempo promedio de contestación.
- Tiempo total de conexión.
- Detalle del cumplimiento de cada uno de los niveles de servicio establecidos (SLA).
- Reporte de la trazabilidad específica de cada una de las interacciones, desde el contacto del peticionario hasta su conclusión, incluyendo opciones seleccionadas en el IVR tanto para el acceso como para la encuesta de salida, así como detalles del DID.
- Interacciones totales en espera/fila.
- Interacciones recibidas, atendidas promedio y totales.
- Cantidad de interacciones por DID tanto de entrada como de salida.
- Cantidad de chat y correo electrónico por dirección IP.
- Duración de las interacciones.
- Interacciones concluidas por el peticionario o cortadas por el PS-I, PS-P, PS-I Especializado MST y PS-I Especializado.

Estas alertas e indicadores se deberán poder visualizar por los usuarios designados por el Instituto y área requirente desde las instalaciones del IMSS en los equipos habilitados por el Proveedor. Las alertas antes detalladas son de carácter enunciativo más no limitativo.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



**CSITI-CTSSCP-DICP
Portafolio de Proyectos TIC**

ANEXO TÉCNICO
Servicio Integral de Centros de Contacto del
Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán).
Ejercicio 2025

El Proveedor deberá exportar la información contenida en este sistema a efecto de que el Instituto pueda efectuar reportes, análisis y tendencias respecto al servicio y sus características; cuando menos la información obtenida deberá poderse exportar en los formatos *.MDB, *.XMLS, *.CSV, *.PDF *.TXT, *.XLS, *.DOC y *.DBD. Lo anterior sin perjuicio del que el Instituto defina con posterioridad los campos y formatos en los que deberá entregarse dicha información.

Durante el ejercicio del contrato de manera mensual, dos meses previos y a la conclusión del contrato, el Proveedor deberá documentar y entregar al Instituto en formato electrónico (PDF, Word, Excel, Power Point, manuales, configuraciones, grabaciones y bases de datos), de toda la información probatoria acumulada en el repositorio electrónico establecida en el anexo técnico, apéndices y términos y condiciones, tanto la entregada al inicio del contrato, de manera periódica o al final del contrato, incluyendo de manera más descriptiva más no limitativa la siguiente:

- Información soporte de la operación y prestación del servicio, así como la referente a la determinación de los niveles de servicio y facturación, deberán ser proporcionados por parte del Proveedor en formato electrónico (Word, Excel, Power Point, PDF, DBF, o el que el Instituto determine) que permita al Instituto el manejo electrónico de los datos proporcionados, la cual deberá ser entregada mensualmente al área administradora de cada campaña a través del área técnica, adicionalmente, el Proveedor deberá habilitar un repositorio electrónico virtual donde se acumule y registre copia de toda la documentación probatoria del servicios, entregables periódicos y por única vez, certificaciones y licencias, así como todo lo requisitado en el anexo técnico, apéndices y términos condiciones, incluyendo las grabaciones debidamente identificadas, a fin de concentrar toda la documentación y entregables durante la vigencia del contrato, la cual deberá tener permisos de accesos a cada administrador de cada campaña y al área técnica, así mismo, deberá ser exportada al término del contrato a fin de entregar de manera concentrada en un dispositivo electrónico la documentación al administrador de cada campaña y al área técnica.
- El informe deberá incluir todo lo relativo al código fuente para la operación del servicio de centros de contacto, tales como interfaces, protocolos, desarrollos, CRM, bases de datos y su documentación (entidad / relación), así como la configuración de todos los equipos y servicios utilizados en el servicio, incluyendo los diagramas o relaciones entre estos dispositivos o servicios que deberá entregarse al instituto a través del repositorio de información provisto por el Proveedor.
- Información del sistema de seguimiento y monitoreo de las operaciones por campaña, que muestre la cantidad de usuarios firmados o registrados en la herramienta de centros de contacto, así como el detalle de las llamadas entrantes, atendidas, abandonadas, incluyendo los acumulados del día/mes y año. A mes



CSITI-CTSSCP-DICP Portafolio de Proyectos TIC

ANEXO TÉCNICO Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán). Ejercicio 2025

vencido, este tablero les permitirá a cada campaña conocer el concentrado mensual de minutos de servicio en cada una de las modalidades, así como la propuesta de aplicación de penas convencionales y deductivas de acuerdo a los niveles de servicio determinados por herramienta electrónica de centros de contacto habilitada por el Proveedor, a fin de que cada administrador de cada campaña pueda analizar dicha información y en su caso, validar o comentar esas cifras y montos de facturación, penas y deductivas.

- Para el área técnica y administrador del contrato, el Proveedor deberá entregar un informe concentrado por mes de las interacciones y minutos ejercidos para cada campaña, incluyendo indicadores de negocio tales como citas agendadas, llamadas recibidas/atendidas/abandonadas, etc, a fin de brindar informes consolidados del ejercicio del servicio de centro de contacto tanto a las áreas de Finanzas, Dirección General y H. Consejo Técnico. Así mismo, indicará los consolidados de ejercicio en minutos o unidades de consumo establecidas en el contrato y su equivalencia presupuestal mensual y acumulado anual por campaña, que permitan conocer el avance de ejercicio presupuestal, aplicación de penas convencionales y deductivas para toma de decisiones al área técnica.

Los reportes serán entregados de acuerdo a la periodicidad (semanal, quincenal, mensual) para cada campaña y Medio de Captación descritos en el presente Anexo Técnico y sus Apéndices. Los reportes serán colocados en la herramienta de colaboración o sitio seguro, enviados por correo electrónico a la lista de distribución que especifique cada campaña y como paquete de entregables para cobro de servicios, así como una copia de toda la documentación en el repositorio de información que habilitará el Proveedor para consolidar la información probatoria del servicio, generada durante la vigencia del servicio.

El Proveedor debe detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir los recursos y métodos que usará para la elaboración y entrega de los reportes durante la vigencia del contrato, mismos que son enunciativos, más no limitativos, así como los que soliciten las áreas requirentes.

La solución del CCIMSS Morelia, Michoacán, propuesta por el Proveedor proporcionará los Reportes que se enlistan de manera enunciativa más no limitativa en la siguiente tabla, los mismos serán entregados a cada campaña además de aquellos que sean especificados por las campañas en los apéndices correspondientes. Así mismo durante la vigencia del contrato los administradores de las campañas y el área técnica, podrán solicitar la incorporación de nuevos reportes, lo anterior con base en las necesidades operativas.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



**CSITI-CTSSCP-DICP
Portafolio de Proyectos TIC**

ANEXO TÉCNICO
Servicio Integral de Centros de Contacto del
Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán).
Ejercicio 2025

Anexo se describen los reportes mínimos generales para la prestación del servicio, a los que se deberán agregar los especificados en los apéndices para cada campaña y solicitados por las áreas usuarias:

ID Reporte	Reporte entregable	Área usuaria	Descripción	Periodicidad de entrega del reporte por parte del Proveedor al área requirente de cada campaña
1	Detalle de Interacción (telefonía, medios electrónicos) de acuerdo al medio de captación	Todas las campañas	Tabla que contiene el detalle, enunciativo más no limitativo: Número identificador de llamada. Número de teléfono origen/destino (DID). Fecha. Hora Ciudad. Estado. Duración. Agente Supervisor Tipificación Cantidad total de interacciones efectivamente atendidas. Tiempos totales de espera. Opciones seleccionadas en la navegación del IVR (en caso de que aplique). Reportes FCR (First Contact Resolution).	Semanal y Mensual (al segundo día hábil posterior al corte, antes de las 11:00 horas).
2	Reporte de Agendamiento CMT	Campaña Cita Médica	Reporte de Agendamiento por:	Quincenal y Mensual (al segundo día

**ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS**

K



**CSITI-CTSSCP-DICP
Portafolio de Proyectos TIC**

ANEXO TÉCNICO
Servicio Integral de Centros de Contacto del
Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán).
Ejercicio 2025

ID Reporte	Reporte entregable	Área usuaria	Descripción	Periodicidad de entrega del reporte por parte del Proveedor al área requirente de cada campaña
			Tipo de Agente, Humano, No Humano, incluyendo en cada caso Fecha. Ciudad. Estado. Sexo UMF utilizada para agendamiento Así como Cancelación de citas Confirmación de citas	hábil posterior al corte, antes de las 11:00 horas).
3	Reporte de encuestas de satisfacción	Para Todas las campañas que cuenten con el servicio de encuesta de satisfacción.	Tabla que contiene el detalle enunciativo más no limitativo: Por PS-I y PS-P Por día Por mes (consolidado mensual) Por nivel de servicio Por campaña Por opción seleccionada Por Supervisor	Quincenal (al segundo día hábil posterior al corte -antes de las 11:00 horas)
4	Reporte de Niveles de Servicio	Todas las campañas	Tabla que contiene el detalle enunciativo más no limitativo de llamadas, chat y correo electrónico: Recibidas Abandono Total Abandono mayor al ASA establecido en Anexo Técnico	Diario (a día hábil vencido -antes de las 11:00)

**ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS**



**CSITI-CTSSCP-DICP
Portafolio de Proyectos TIC**

ANEXO TÉCNICO
Servicio Integral de Centros de Contacto del
Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán).
Ejercicio 2025

ID Reporte	Reporte entregable	Área usuaria	Descripción	Periodicidad de entrega del reporte por parte del Proveedor al área requirente de cada campaña
			Atendidas Nivel de Servicio AHT ASA (velocidad de respuesta de interacciones) % de llamadas enviadas tiempo de espera	
5	Reporte de Rotación de personal	Todas las campañas donde aplique.	Relación de personal del Proveedor que atiende las diferentes campañas y su estatus (bajas, altas, activo) durante el periodo de medición (Emisión IMSS). La rotación se obtendrá utilizando la siguiente formula: % de Rotación = [(Total de plantilla autorizada - personal que fue baja / Total de plantilla autorizada) * 100 Total de plantilla autorizada= Personal autorizado por las áreas requirentes. Personal que fue baja= personas que salen de una campaña, descontando los que lo hacen de forma inevitable (Defunciones, jubilaciones, ascensos y	Mensual (7 días hábiles posterior a la fecha que se reporta antes de las 11:00 horas en sus diferentes medios de atención)

**ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS**

f



CSITI-CTSSCP-DICP
Portafolio de Proyectos TIC

ANEXO TÉCNICO
Servicio Integral de Centros de Contacto del
Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán).
Ejercicio 2025

ID Reporte	Reporte entregable	Área usuaria	Descripción	Periodicidad de entrega del reporte por parte del Proveedor al área requirente de cada campaña
			bajas solicitadas por el instituto)	
6	Reporte de contactación de llamadas de salida	Todas las campañas	Tabla que contiene el detalle de la información relativa a los principales DID´s de llamadas de salida con: Contacto efectivo Contacto No Efectivo No contactados	Mensual (al segundo día hábil -antes de las 11:00 horas)
7	Buzón de llamadas (fuera de la ventana de servicio)	Todas las campañas	Tabla que contiene el detalle del total de llamadas recibidas fuera de la ventana de servicio con la siguiente información: ID Número telefónico de origen Datos del usuario Motivo de la interacción Tiempo promedio de llamada Fecha y horario de llamada	Diario (a día hábil vencido -antes de las 11:00 horas-)
8	Reporte de tiempos de conexión de usuarios PS-P	Campaña Mesa de Servicios Tecnológicos En general campañas en las que se utilicen usuarios PS-P	Informe que contiene el número de minutos de conexión de cada estación de trabajo PS-P a la red y a los aplicativos del Proveedor.	Semanal (al primer día hábil - antes de las 11:00 horas)

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS



CSITI-CTSSCP-DICP
Portafolio de Proyectos TIC

ANEXO TÉCNICO
Servicio Integral de Centros de Contacto del
Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán).
Ejercicio 2025

ID Reporte	Reporte entregable	Área usuaria	Descripción	Periodicidad de entrega del reporte por parte del Proveedor al área requirente de cada campaña
9	Reporte de tiempos de conexión de usuarios PS-I	Mesa de Servicios Tecnológicos.	Informe que contiene el número de minutos de conexión de cada estación de trabajo PS-I, a la red y a los aplicativos del Proveedor y del Instituto.	Semanal (al primer día hábil – antes de las 09:00 horas para Derechohabiente y Contribuyente en sus diferentes medios de atención.).
10	Reporte de disponibilidad, Acceso a la Infraestructura y Aplicaciones del CCIMSS Morelia, Michoacán, y Bitácora de Fallas.	Todas las campañas.	Reporte de minutos que incluye: La Disponibilidad Detalle de fallas por campaña Tiempo de afectación por campaña, estación y/o Supervisor disponibles de disponibilidad de acceso a la infraestructura y aplicaciones de los Centros de Contacto, Este reporte servirá de apoyo para la aplicación de deductivas	Mes vencido (dentro de los primeros 7 días naturales)
11	Memoria Técnica	Área Técnica	El Proveedor deberá proporcionar un documento que permita conocer la implementación de los componentes	30 (treinta) días naturales posteriores al inicio de la prestación del

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



CSITI-CTSSCP-DICP
Portafolio de Proyectos TIC

ANEXO TÉCNICO
Servicio Integral de Centros de Contacto del
Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán).
Ejercicio 2025

ID Reporte	Reporte entregable	Área usuaria	Descripción	Periodicidad de entrega del reporte por parte del Proveedor al área requirente de cada campaña
			habilitadores PS-I y PS-P, así como enlaces de conectividad, sistema de monitoreo, arquitectura, esquema de comunicaciones y seguridad informática, bases de datos, esquema de contingencia y plan de recuperación de desastres, así como la infraestructura para CRM y generación de reportes a entregar por campaña, así como toda la información que relacione la implementación del proyecto CCIMSS Morelia, Michoacán incluyendo detalles de configuraciones y conexiones, la cual será sujeta a la verificación por parte del área Técnica del Instituto o un tercero que para este fin designe.	servicio y actualizada de manera trimestral o 15 días naturales posteriores a algún cambio sustancial de la infraestructura con la que se brinda el servicio por parte del Proveedor.
12	Entregable de componentes habilitadores para Posiciones de Servicio Propias (PS-P) por campaña.	Área Técnica	Se deberá entregar una carta que incluya el listado de los componentes solicitados para el cumplimiento del servicio contratado. Asimismo, una lista de verificación que indique el	Como parte de la propuesta, así como actualizable cada mes calendario posterior al inicio de la prestación del servicio y

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS



CSITI-CTSSCP-DICP
Portafolio de Proyectos TIC

ANEXO TÉCNICO
Servicio Integral de Centros de Contacto del
Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán).
Ejercicio 2025

ID Reporte	Reporte entregable	Área usuaria	Descripción	Periodicidad de entrega del reporte por parte del Proveedor al área requirente de cada campaña
			cumplimiento de las características de cada uno de los componentes habilitadores PS-P. (Ejemplo: computadora, diadema estereofónica alámbrica e inalámbrica, memoria, disco duro, monitor, mamparas, sillas, entre otros).	actualizada a más tardar, cada 15 días naturales posteriores a algún cambio sustancial de la infraestructura con la que se brinda el servicio por parte del Proveedor
13	Histórico de interacciones.	Todas la Campañas	Histórico de las interacciones que se tengan de los diferentes usuarios del CCIMSS Morelia, Michoacán, para cada campaña y servicio. La solución ofertada debe ser capaz de brindar la información para efectuar estos análisis: Análisis de los informes de comportamiento de la operación Recomendaciones frente al crecimiento de la operación, por campaña, por medio de captación, temas correlacionados. Proyecciones de las interacciones que se	Mensual (al segundo día hábil -antes de las 11:00 horas para Derechohabiente y Contribuyente en sus diferentes medios de atención)

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



CSITI-CTSSCP-DICP
Portafolio de Proyectos TIC

ANEXO TÉCNICO
Servicio Integral de Centros de Contacto del
Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán).
Ejercicio 2025

ID Reporte	Reporte entregable	Área usuaria	Descripción	Periodicidad de entrega del reporte por parte del Proveedor al área requirente de cada campaña
			tengan de los diferentes usuarios. Tendencias encontradas para el uso de la estrategia establecida entre el Proveedor y el instituto para la atención del CCIMSS Morelia, Michoacán. Presentación de alternativas para la optimización del servicio. Histórico de los resultados de los Id's de llamadas realizadas (entrada y salida). Recomendaciones de indicadores por parte del Proveedor.	
14	Bitácora estadística de correlación	Campaña MST	Informe de correlaciones de temas institucionales liberados al Proveedor. La solución ofertada debe ser capaz de brindar la información para efectuar estos análisis: Las cuales deben de incluir por lo menos: Análisis de los informes de comportamiento de la operación en relación a los temas institucionales Recomendaciones frente al crecimiento de la	Mensual (al segundo día hábil -antes de las 11:00 horas)

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



CSITI-CTSSCP-DICP
Portafolio de Proyectos TIC

ANEXO TÉCNICO
Servicio Integral de Centros de Contacto del
Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán).
Ejercicio 2025

ID Reporte	Reporte entregable	Área usuaria	Descripción	Periodicidad de entrega del reporte por parte del Proveedor al área requirente de cada campaña
			operación, por campaña, por medio de captación, temas correlacionados. Proyecciones de temas institucionales. Tendencias sobre las correlaciones identificadas. Presentación de alternativas para la optimización del servicio.	
15	Análisis de comportamiento y estacionalidad	Campaña MST	Informe del análisis de comportamiento, estacionalidad de temas y los análisis que ayuden a administrar la operación desde los dos niveles de atención. La solución ofertada debe ser capaz de brindar la información para efectuar estos análisis: Las cuales deben de incluir por lo menos: Análisis de los informes de comportamiento de la estacionalidad de los temas. Proyecciones de la estacionalidad de los temas.	Mensual (al segundo día hábil -antes de las 11:00 horas)

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS



CSITI-CTSSCP-DICP
Portafolio de Proyectos TIC

ANEXO TÉCNICO
Servicio Integral de Centros de Contacto del
Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán).
Ejercicio 2025

ID Reporte	Reporte entregable	Área usuaria	Descripción	Periodicidad de entrega del reporte por parte del Proveedor al área requirente de cada campaña
			Tendencias encontradas en el comportamiento de la estacionalidad. Presentación de alternativas para la optimización del servicio.	
16	Reportes Post-Mortem de incidentes o fallas Relevantes (RIR).	Todas la Campañas Ventanilla Única	Estos reportes se entregarán a los administradores de las campañas y Ventanilla Única una vez que se ha tenido algún incidente o falla en la operación que haya causado alguna suspensión o intermitencia en el servicio. Se deberá describir la causa que originó la falla, los tiempos de atención, la solución a la misma y las acciones para evitar que se vuelva a presentar.	Este reporte deberán ser entregados en un máximo de 24 Horas naturales después de presentada la incidencia.
17	Reporte Consolidado de Interacciones	Todas la Campañas Ventanilla Única	Estos reportes se entregarán a los administradores de las campañas y Ventanilla Única e incluirán el detalle histórico de interacciones y atenciones realizadas por cada campaña y medio de captación que conforman los servicios del CCIMSS	Este reporte deberá ser entregado en un máximo de 7 días posteriores al cierre de mes.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

K



CSITI-CTSSCP-DICP
Portafolio de Proyectos TIC

ANEXO TÉCNICO
Servicio Integral de Centros de Contacto del
Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán).
Ejercicio 2025

ID Reporte	Reporte entregable	Área usuaria	Descripción	Periodicidad de entrega del reporte por parte del Proveedor al área requirente de cada campaña
			Morelia, Michoacán La entrega será a mes vencido	
18	Reporte de Encuesta de satisfacción por Campaña y Skill	Las que apliquen en función de la implementación de campaña	Estos reportes se entregarán a los administradores de las campañas y Ventanilla Única e incluirán el detalle histórico de interacciones y atenciones realizadas por cada campaña y medio de captación que conforman los servicios del CCIMSS Morelia, Michoacán La entrega será a mes vencido	Mensual (al quinto día hábil – antes de las 11:00 horas)
19	Presentación de Indicadores	MST	Informe de análisis de resultados de acuerdo a la periodicidad y deberá contener lo siguiente: * Histórico * AHT * SLV * Tráfico por día de la semana, por fecha, por intervalo y por agente	Semanal, Quincenal y Mensual (al segundo día hábil –antes de las 11:00 horas.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

El Proveedor a través de su solución tecnológica ofertada, (deberá detallar como su solución es capaz de atender estos requerimientos), deberá emitir los reportes descritos y entregarlos en los tiempos establecidos por las áreas usuarias de las campañas y con copia a Ventanilla Única, en todos los casos la entrega de los reportes deberá estar acompañada por el soporte correspondiente.



**CSITI-CTSSCP-DICP
Portafolio de Proyectos TIC**

ANEXO TÉCNICO
Servicio Integral de Centros de Contacto del
Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán).
Ejercicio 2025

Durante la vigencia del contrato podrán solicitar al Proveedor reportes adicionales a los antes descritos, de los cuales deberá enviar copia a Ventanilla Única.

El Instituto a través del administrador del contrato podrá solicitar al Proveedor acceso a las bases de datos productivas del centro de contacto a efecto de realizar la sincronización de las bases de datos hacia servidores de cómputo y de bases de datos del instituto a efecto de contar con una copia que permita explotar a información generada por el centro de contacto para los fines que requiera el Instituto, por lo cual, el Proveedor deberá comprometerse a brindar acceso de lectura a sus sistemas y bases de datos productivas para que el Instituto gestione una copia en línea que le permita obtener los indicadores y detalle de la información operativa del servicio de centros de contacto, o a elección del Proveedor, en su caso, el Proveedor a efecto de no afectar la operación con el retardo de la sincronización de bases de datos remotas, podrá habilitar un servidor de base de datos adicional, en el cual el Instituto pueda generar las estadísticas, indicadores o detalles de los servicios a partir de la información producto de la operación de los servicios de centros de contacto.

Inscripción y pago de cuotas al IMSS:

El Proveedor quedará obligado al cumplimiento de las obligaciones fiscales del SAT e IMSS y para verificar el cumplimiento de ello durante la vigencia del contrato deberá entregar de conformidad a las definiciones del Área de Fiscalización dependiente de la Dirección de Incorporación y Recaudación del IMSS, copia para el Grupo Administrador del Contrato, en forma bimestral, de las constancias de cumplimiento ante el SAT e IMSS, a fin de que se envíen junto con las facturas al área de trámite de erogaciones del IMSS.

Lo anterior en apego al Programa Nacional de Formalización del Empleo y en cumplimiento de las disposiciones de la Ley Federal del Trabajo y la Ley del Seguro Social, así como en el artículo 80 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

12. Niveles de servicio.

El Proveedor adjudicado deberá dar cumplimiento a los niveles de servicio que se presentan a continuación:

Indicador	Nivel de Servicio a Cumplir
Para cada campaña:	A partir del inicio de operaciones y de conformidad al cronograma propuesto por el Proveedor en su propuesta,

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



CSITI-CTSSCP-DICP
Portafolio de Proyectos TIC

ANEXO TÉCNICO
Servicio Integral de Centros de Contacto del
Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán).
Ejercicio 2025

Indicador	Nivel de Servicio a Cumplir
Entrega de la infraestructura física y tecnológica configurada para brindar la funcionalidad solicitada	incluyendo los periodos de implementación, capacitación pruebas e inicio de operación.
Porcentaje de abandono durante la vigencia del servicio.	Menor o igual al 5% El nivel de servicio mensual será el promedio simple del mes
Tiempo de atención Telefónica y Chat	Mayor o igual al 80% de las interacciones de entrada (Telefónica y Chat) atendidas antes de los 20 segundos
Disponibilidad del Servicio de Telefonía, Chat y Correo Electrónico, Redes Sociales. (Aplica para todas las posiciones de servicio de los tipos PS-I y PS-P incluyendo infraestructura para el servicio de IVR)	Mayor o igual al 98% del tiempo de atención mensual (ventana de servicio)
Tiempo de respuesta de chats y correos electrónicos	Mayor o igual al 95% de total de los correos electrónicos y chats recibidos en horario de servicio.
Transferencia a encuestas de calidad en el Servicio Telefónico	Mínimo del 75% del total de las llamadas atendidas por los PS-I
Satisfacción del usuario en el Servicio de Telefonía, Chat y Correo Electrónico	85% de respuestas afirmativas de Satisfacción atendidas por PS-I
Calidad de operación	Mayor o igual a 95% de la meta de calidad de los monitoreos realizados de manera aleatoria a los agentes PS-I,

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS



CSITI-CTSSCP-DICP
Portafolio de Proyectos TIC

ANEXO TÉCNICO
Servicio Integral de Centros de Contacto del
Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán).
Ejercicio 2025

Indicador	Nivel de Servicio a Cumplir
	El proceso de monitoreo se realizará de manera conjunta IMSS / Proveedor
Entregables Mensuales del Servicio CCIMSS Morelia, Michoacán.	Por cada día hábil de atraso posterior a la fecha de entrega de la información de soporte de los servicios prestados a cada campaña (5 días hábiles posteriores al cierre del mes que se reporta)

Para incrementos mayores al 20% de las posiciones de servicio PS-I, el Proveedor deberá comprometerse a un proceso de reclutamiento y capacitación en un período máximo de dos semanas, a partir de la solicitud por parte del área requirente.

El Instituto a través de las áreas requirentes y técnica del contrato, proporciona las estadísticas históricas de minutos de llamadas, chats y correos electrónicos, para que el Proveedor los tome como base para el dimensionamiento de los recursos para proveer los servicios. Este dimensionamiento deberá ser validado con el Instituto previo a su implementación y no representa un compromiso para el Instituto, ya que la operación es bajo demanda de servicios por parte de los usuarios.

13. Requerimientos de arquitectura tecnológica.

13.1. Interoperabilidad con Bases de Datos Institucionales.

La solución propuesta por el Proveedor deberá incluir el detalle de la Operación e *Interoperabilidad entre Bases de Datos* de El Instituto a través de los sistemas de acceso a la información por parte de terceros cumpliendo con lo establecido en el Apartado de Seguridad Perimetral y lo relacionados con (DMZ), lo anterior a fin de tener acceso a la información, Bases de Datos y todo lo relacionado para la correcta prestación del servicio del CCIMSS Morelia, Michoacán., y la generación de información de atención por campaña, usuario NSS (Número de Seguridad Social), NRP (Número de Registro Patronal) y su registro en Base de Conocimiento, CRM, BI entre otros.

La solución propuesta por El Proveedor debe incluir de manera clara la interacción tecnológica de comunicaciones (*datos*) con los sistemas informáticos, bases de datos y aplicativos, con los que El Instituto cuenta y que son utilizados por las diferentes campañas que integran al CCIMSS Morelia Michoacán, para brindar los servicios a los usuarios del mismo, los cuales se definen en el presente Anexo Técnico y sus Términos y Condiciones, la interacción tecnológica será a través de la conexión con enlaces de comunicaciones, equipo de seguridad, servidores, ruteadores, switches y todo el equipo



**CSITI-CTSSCP-DICP
Portafolio de Proyectos TIC**

**ANEXO TÉCNICO
Servicio Integral de Centros de Contacto del
Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán).
Ejercicio 2025**

necesario para la correcta interconexión con los servicios y servidores IMSS, sus aplicativos y datos que serán necesarios para la atención de los usuarios del CCIMSS Morelia, Michoacán.

Así mismo la solución propuesta por El Proveedor debe incluir de descripción de todos los componentes y su *arquitectura* para proveer el servicio de gestión y atenciones de los usuarios del CCIMSS Morelia, Michoacán, a través de CTI, IVR, Solución de Atención Telefónica (Conmutador o PBX), Chat, Mensajería Instantánea tipo Whats App o equivalente, Correo Electrónico, Redes Sociales, Agentes Virtuales, Bot, inteligencia artificial, consulta a bases de datos institucionales, texto a voz, voz a texto, así como decisiones basadas en modelos predictivos de atención automatizada, Servicios Wep, y todas aquellas necesarias para dar cumplimiento a lo solicitado en el Anexo Técnico y sus Apéndices.

El Instituto podrá solicitar a El Proveedor acceso a las bases de datos productivas del CCIMSS Morelia, Michoacán, a efecto de realizar la sincronización de las bases de datos hacia servidores de cómputo y de bases de datos de El Instituto a efecto de contar con una copia que permita explotar a información generada por el centro de contacto CCIMSS Morelia, Michoacán, para los fines que requiera El Instituto, por lo cual, El Proveedor deberá comprometerse a brindar acceso de lectura a sus sistemas y bases de datos productivas para que El Instituto gestione una copia en línea que le permita obtener los indicadores y detalle de la información operativa del servicio de CCIMSS Morelia, Michoacán, o a elección de El Proveedor, en su caso. Con la finalidad de no afectar la operación con el retardo de la sincronización de bases de datos remotas, El Proveedor podrá habilitar un servidor de base de datos adicional, en el cual El Instituto pueda generar las estadísticas, indicadores o detalles de los servicios a partir de la información producto de la operación de los servicios de centros de contacto CCIMSS Morelia, Michoacán.

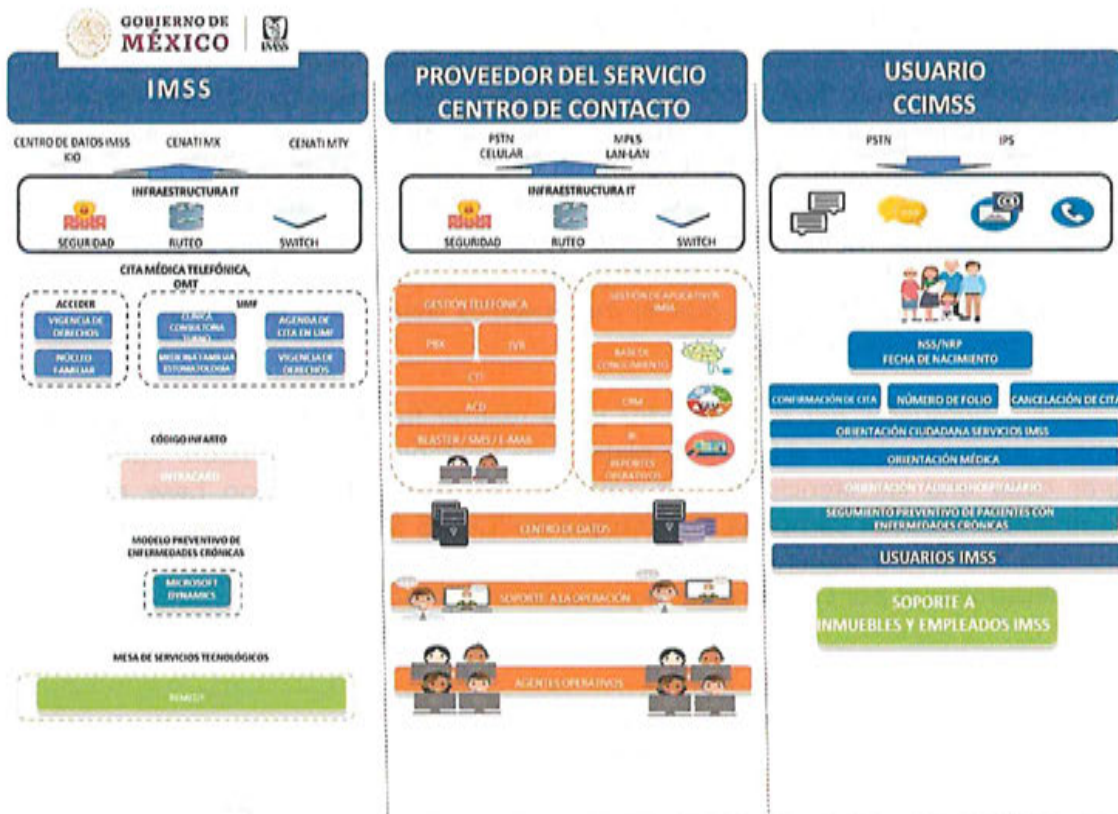
PRINCIPALES COMPONENTES DE INTEROPERABILIDAD ENTRE BASES DE DATOS, APLICATIVOS IMSS Y DEL PROVEEDOR, ASÍ COMO LA MECÁNICA DE CONTACTO POR PARTE DE LOS USUARIOS QUE INTEGRAN EL CCIMSS MORELIA, MICHOACÁN.

**ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS**



CSITI-CTSSCP-DICP
Portafolio de Proyectos TIC

ANEXO TÉCNICO
Servicio Integral de Centros de Contacto del
Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán).
Ejercicio 2025



ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

PRINCIPALES COMPONENTES DE INTEROPERABILIDAD POR CAMPAÑAS DEL CCIMSS MORELIA, MICHOACÁN.

La Solución Tecnológica ofertada para usuarios del CCIMSS Morelia, Michoacán, debe considerar a una base de conocimiento que cuenta con la información de las diversas tipificaciones que se utilizan durante el registro de los PS-I y PS-P, adicionalmente debe contar con un algoritmo que realice una tarea de correlación de temas que brinda apoyo al agente PS-I y PS-P para poder otorgar atención "alineada" y siempre la misma respuesta al usuario final.

Este sistema propuesto por el Proveedor debe realizar funciones de CTI (Computer Telephony Integration) con el IVR de la plataforma telefónica, a fin de poder tipificar e integrar cada una las atenciones por parte de los PS-I y PS-P, con base en los requerimientos que cada campaña, toda la información resultante deberá contenerse en los aplicativos Base de Conocimiento, CRM, BI desarrollados por el proveedor.

Campaña Orientación Médica Telefónica (OMT).

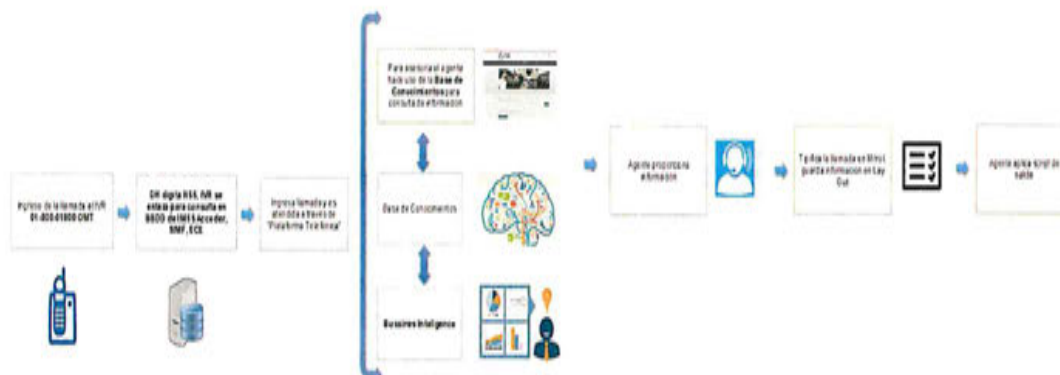


CSITI-CTSSCP-DICP Portafolio de Proyectos TIC

ANEXO TÉCNICO Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán). Ejercicio 2025

Se realiza una consulta a nivel Web Service a las Bases de Datos Institucionales ACCEDER, Vigencia de Derechos, SIMF, ECE considerando las reglas de seguridad expresada en el apartado Seguridad de la Información para el Servicio CCIMSS Morelia, Michoacán, obteniendo los datos del titular, sus beneficiarios y núcleo familiar así como la información correspondiente a la atención en UMF que corresponde, lo anterior para su registro en Base de Conocimiento, CRM y BI desarrolladas para la atención del CCIMSS Morelia, Michoacán, por parte de El Proveedor que resulte adjudicado. La operación de la campaña OMT debe incluir un sistema que incluya un buscador dinámico que contendrá el catálogo CIE10 ó el que el área médica determine, para la atención y orientación por parte de los PS-I y PS-P.

Este sistema propuesto por El Proveedor debe realizar funciones de CTI (Computer Telephony Integration) con el IVR de la plataforma telefónica, a fin de poder tipificar e integrar cada una las atenciones por parte de los PS-I y PS-P, con base en los requerimientos de cada campaña que integra el CCIMSS Morelia, Michoacán, toda la información resultante deberá contenerse en los aplicativos Base de Conocimiento, CRM, BI desarrollados por El Proveedor que resulte adjudicado.



Campaña Modelo Preventivo de Enfermedades Crónicas (MPEC).

Se realiza una consulta a nivel Web Service a las bases de datos Institucional ACCEDER, Vigencia de Derechos, SIMF, ECE considerando las reglas de seguridad para esta campaña en el presente Anexo Técnico, obteniendo los datos del titular, sus beneficiarios y núcleo familiar así como la información correspondiente a la atención en UMF que corresponde, lo anterior para su registro en Base de Conocimiento, CRM y BI desarrolladas

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

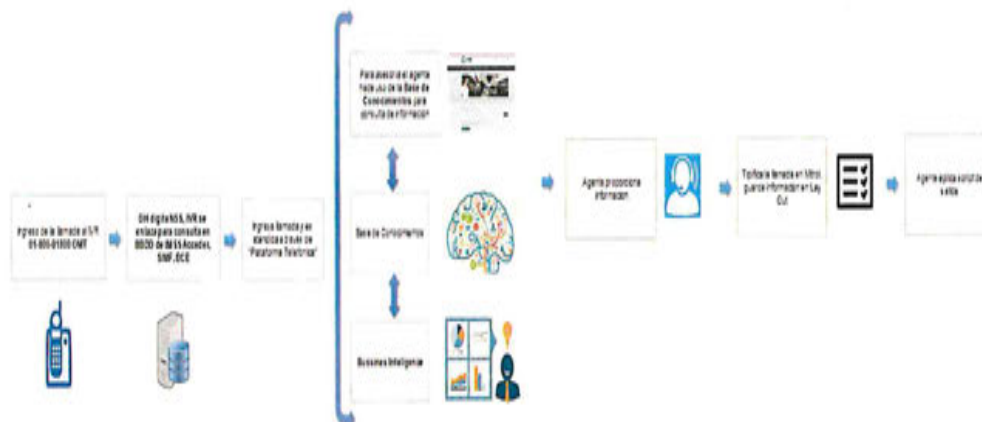


CSITI-CTSSCP-DICP Portafolio de Proyectos TIC

ANEXO TÉCNICO Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán). Ejercicio 2025

para la atención del CCIMSS Morelia, Michoacán, por parte de El Proveedor que resulte adjudicado.

Este sistema propuesto por el Proveedor debe realizar funciones de CTI (Computer Telephony Integration) con el IVR de la plataforma telefónica, a fin de poder tipificar e integrar cada una las atenciones por parte de los PS-I y PS-P, con base en los requerimientos que cada campaña, toda la información resultante deberá contenerse en los aplicativos Base de Conocimiento, CRM, BI desarrollados por El Proveedor que resulte adjudicado.



ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

Cita Médica Telefónica (CMT)

Consulta base de datos Institucional Vigencia de derechos a través de servicios Web Service obteniendo los datos del titular y sus beneficiarios para su registro en sistema de registro y gestión de campaña por parte de El Proveedor que resulte adjudicado.

Consulta base de datos Institucional Disponibilidad de horarios en Web Service para los servicios previamente seleccionados por el usuario del CCIMSS Morelia, Michoacán, es decir Medicina Familiar, Estomatología, con lo anterior se deberá mostrar de forma "calendario panorámico" al ejecutivo de atención PS-I en el sistema de gestión telefónica a fin de brindar al usuario del CCIMSS Morelia, Michoacán,, alternativas de agendamiento de citas disponibles en con intervalo de 30 días futuros, a fin de que el usuario elija la que le convenga.

El agente telefónico PS-I realiza agendamiento de cita médica por medio de Web Service hacia las base de datos de El Instituto (SIMF) que guarda y administra los registros de agendas programadas para servicios de consulta en las Unidades de Medicina Familiar



CSITI-CTSSCP-DICP Portafolio de Proyectos TIC

ANEXO TÉCNICO Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán). Ejercicio 2025

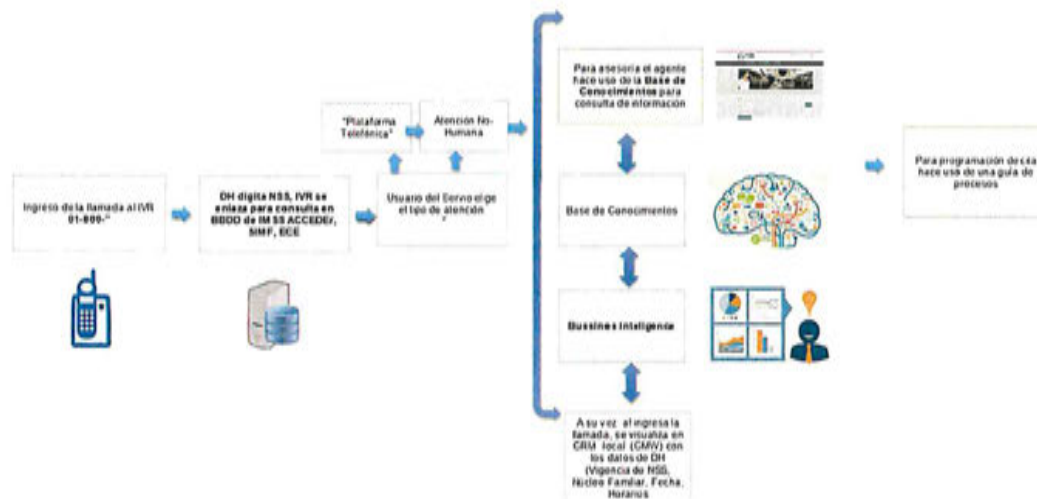
(UMF), el proveedor del servicios deberá en la base de datos construida para la gestión del CCIMSS Morelia, Michoacán, y que es parte integral de su solución ofertada, ejecutar el registro de citas, el cual debe ser coincidente con lo agendado en las bases de datos de El Instituto.

La solución ofertada por El Proveedor, debe ser capaz de ejecutar cancelación y confirmación de citas otorgadas por el CCIMSS Morelia, Michoacán, y la misma deberá de igual manera ser cancelada en las bases utilizada por El Proveedor que resulte adjudicado.

Todas las citas de Medicina Familiar, estomatología, la cancelación y confirmación de las misma deberán guardar registro en las bases de datos de El Proveedor que resulte adjudicado, la cual debe ser construida para la gestión del CCIMSS Morelia, Michoacán, y que es parte integral de su solución ofertada.

Este sistema ofertado por el Proveedor debe realizar funciones de CTI (Computer Telephony Integration) con el IVR de la plataforma telefónica, a fin de poder tipificar e integrar cada una las atenciones por parte de los PS-I y PS-P, con base en los requerimientos que la campaña Cita Médica Telefónica (CMT) establecidos en el presente Anexo Técnico.

La atención para usuarios de la campaña CMT, incluye además de la prestada por los agentes PS-I, la atención no humana (IVR), lo anterior significa que los usuarios del servicio pueden optar por cualquier tipo de atención, en ambos casos la consulta a la Bases de Datos Institucionales, conserva la misma cronología, aquí descrita.



ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



**CSITI-CTSSCP-DICP
Portafolio de Proyectos TIC**

ANEXO TÉCNICO
Servicio Integral de Centros de Contacto del
Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán).
Ejercicio 2025

Código Infarto UMAE Siglo XXI y Código Infarto UMAE La Raza.

Este sistema ofertado por El Proveedor debe realizar funciones de CTI (Computer Telephony Integration) con el IVR de la plataforma telefónica, a fin de poder tipificar e integrar cada una las atenciones por parte de los PS-I Especializados, con base en los requerimientos que cada campaña establecidos en el presente Anexo Técnico, toda la información resultante deberá contenerse en los aplicativos Base de Conocimiento, CRM, BI desarrollados por El Proveedor que resulte adjudicado.

La infraestructura de operación para las campañas Código Infarto, deberá ser instalada en los sites de comunicaciones de El Instituto de acuerdo a, **UMAE La Raza**, se ubica en Paseo de las Jacarandas, S/N La Raza, Alcaldía Azcapotzalco, C.P. 02990, Ciudad de México, **UMAE Siglo XXI**, se ubica en Av. Cuauhtémoc, Número 330, Colonia Doctores, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06720 Ciudad de México o cualquier otra ubicación que El Instituto determine, dicha infraestructura solo será accesada por el proveedor en los casos requeridos para la correcta administración de la solución ofertada, previa autorización por parte de El Instituto, dicha infraestructura tendrá la configuración siguiente:

La solución propuesta por El Proveedor debe considerar la consulta a Bases de Datos Institucionales IntraCard, Vigencia de Derechos a través de servicios Web Service obteniendo los datos del titular y sus beneficiarios para su registro en sistema de registro y gestión de campaña por parte del Proveedor que resulte adjudicado, así mismo la herramienta CTI (Computer Telephony Integration), deberá generar un número de identificación único (folio), el cual referirá a la captura generado mediante la interacción telefónica por parte de los agentes de atención telefónica PS-I Especializados y la herramienta CTI y será el medio para la identificación la llamada y demás datos relacionados con la atención a los usuarios del CCIMSS Morelia, Michoacán, el resultado de la atención por parte de los agentes PS-I Especializados.

Los casos atendidos por las Campañas Código Infarto, deberán ser almacenados en las bases de datos correspondientes a fin de guardar los históricos de interacciones, actualizar la base de conocimiento, CRM y BI.

La interacción de las siguientes campañas se realiza a través de sistemas accesados vía internet, para documentar las transacciones se generan bitacora a través del CRM de cada una de estas:

- Servicio de Orientación Telefónica (Salud Mental)
- Subrogación de Hospitales Privados.



**CSITI-CTSSCP-DICP
Portafolio de Proyectos TIC**

ANEXO TÉCNICO
Servicio Integral de Centros de Contacto del
Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán).
Ejercicio 2025

Para la interoperabilidad de estas campañas deberá atender lo establecido en el numeral

3.18. Integración a otros servicios de Centros de Contacto en un nivel superior del servicio, a un mismo nivel o un nivel inferior, tanto de El Instituto como de algún otro Organismo Público o Privado, del presente Anexo Técnico.

Mesa de Servicios Tecnológicos (MST)

Se realiza una consulta a nivel Web Service a la Base de Datos Institucional y de Gestión de Tickets de Servicios, solicitados por los usuarios IMSS (Remedy u otro que El Instituto determine) considerando las reglas de seguridad expresadas en el presente Anexo Técnico.

Este sistema propuesto por El Proveedor debe realizar funciones de CTI (Computer Telephony Integration) con el IVR de la plataforma telefónica, a fin de poder tipificar e integrar cada una de las atenciones por parte de los PS-I y PS-P, con base en los requerimientos que para esta campaña se establecen en el presente Anexo Técnico, toda la información resultante deberá contenerse en los aplicativos Base de Conocimiento, CRM, BI desarrollados por el proveedor.

La integración propuesta por El Proveedor deberá incluir una interface de comunicación entre la solución de atención telefónica del CCMISS Morelia, Michoacán, CTI y el aplicativo de Gestión y Atención a Tickets de Servicio que la campaña MST utilice (i.e Remedy u otro) para la atención, gestión y seguimiento de los casos reportados por usuarios IMSS.

14. Restricciones e interfaces con otros elementos.

14.1 Interfaces con otros elementos del soProveedor del servicio.

La solución tecnológica ofertada por El Proveedor deberá incluir las interfaces que este desarrollará hacia las bases de datos, sistemas computacionales, redes WAN, LAN o cualquier otro elemento tecnológico que El Instituto determine como parte de la implementación inicial de la solución, además de aquellas que, por necesidades operativas, de crecimiento de campañas o de cualquier otra índole y que sea solicitada por el Administrador del Contrato a través de la ventanilla única del servicio durante la vigencia del contrato.

Las siguientes descripciones aplican como se señala, para lo cual El Proveedor deberá detallar, documentar, proporcionar e incluir en su propuesta técnica lo siguiente:



CSITI-CTSSCP-DICP
Portafolio de Proyectos TIC

ANEXO TÉCNICO
Servicio Integral de Centros de Contacto del
Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán).
Ejercicio 2025

- Aprovisionamiento, habilitación y puesta a punto de Posiciones de Servicio (PS-I) que incluye el recurso humano y todos los elementos habilitadores para el desempeño de sus actividades (diademas alámbricas o inalámbricas, computadora, mampara, silla, herramientas de software y hardware) en las instalaciones de El Proveedor, a fin de proporcionar el servicio de orientación e informes a través del uso de telefonía, correo electrónico, chat, así como los servicios descritos en el presente documento.
- El Proveedor deberá gestionar el traspaso, aprovisionamiento, habilitación y puesta a punto e incluirá en su oferta el costo y pago mensual de los servicios correspondientes al número telefónico 800 y DID pertenecientes a El Instituto con los que actualmente opera en todas sus campañas y áreas requirentes, para su utilización durante la vigencia del contrato, devolviendo la posesión de los mismos al termino del mencionado contrato, los números 800 y DID se enuncian a continuación:
 - Campaña denominada Cita Médica Telefónica (800 681 25 25)
 - Campaña Código Infarto (800 936 37 43) 800 9 EMERGE
 - Campaña Orientación Médica Telefónica 800 2222 668 (800 2222 OMT)
 - Mesa de Servicios Tecnológicos (MST) y Centro de Atención y Soporte Técnico (CAST) en colaboración directa con el conmutador del IMSS
 - Modelo Preventivo de Enfermedades Crónicas (MPEC)
 - Servicio de Orientación Telefónica - (Salud Mental)
 - Donación de Órganos y Tejidos
 - Mega Farmacia

El Instituto cederá durante la vigencia del contrato, los derechos de uso de dichos números a efecto de que El Proveedor los utilice y cubra el costo mensual del servicio durante la vigencia del contrato, para lo cual, El Proveedor se coordinará con El Instituto y con el proveedor actual, a fin de efectuar dicha cesión de derechos. Al final de la vigencia del servicio, El Proveedor deberá ceder nuevamente los derechos a El Instituto para que se continúen utilizando en los siguientes contratos.

- Las configuraciones de las llamadas de entrada, manejo a través de IVR, trasferencia de llamadas, deberán ser proporcionadas, habilitadas, y puestas a punto por parte del Proveedor, tal como se especifica en el Anexo Técnico y Términos y Condiciones correspondientes, de acuerdo con las solicitudes operativas de cada campaña del CCIMSS Morelia, Michoacán.
- El Proveedor cubrirá el costo mensual del servicio correspondiente al uso de los números 800 y troncales asociadas, así como los DID requeridos que le ceda El

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS



CSITI-CTSSCP-DICP
Portafolio de Proyectos TIC

ANEXO TÉCNICO
Servicio Integral de Centros de Contacto del
Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán).
Ejercicio 2025

Instituto o que solicite que se habiliten para uso del servicio del CCIMSS Morelia, Michoacán.

- Para cada uno de estos servicios 800, el Proveedor deberá habilitar un DID adicional local en la Ciudad de México, Monterrey, N.L. y/o Guadalajara, JAL., por medio de la cual puedan ser accesadas cada una de estas campañas, esto es, cada campaña deberá de ser accesada tanto por el 800 correspondiente como por el número local en la Ciudad de México, Monterrey, N.L. y/o Guadalajara, Jal., habilitado para cada campaña. El costo de los servicios telefónicos por medio de los cuales los usuarios accederán a los servicios de las diferentes campañas, deberá ser incluido en el servicio provisto por parte del Proveedor, y por lo tanto el costo de los servicios telefónicos y de comunicaciones serán a cuenta del Proveedor.

14.2. Seguridad de la Información para el servicio de CCIMSS Morelia, Michoacán.

14.2.1. Especificación Técnica del Gestor Unificado de Amenazas (UTM) para la operación del Call Center.

14.2.1.1. Funcionalidad Firewall.

El Proveedor deberá incluir como parte de la Solución Tecnológica ofertada, la infraestructura necesaria (hardware y software) que cuente al menos con las siguientes características y que cumpla con las funcionalidades descritas a continuación:

- Red perimetral con zonas DMZ para intercambio de información.
- Incluir interfaces de al menos 1 GigaEthernet
- Incluir un sistema operativo propietario del fabricante, que reciba actualizaciones y parches de software conforme sean publicadas.
- Basado en la tecnología conocida como "Stateful Inspection", el cual realiza un análisis granular de los estados de las comunicaciones y aplicaciones, para controlar el flujo del tráfico pasando a través del "gateway", y de esta manera abrir dinámicamente y de una forma segura, puertos y un gran rango de protocolos.
- Incluir la facilidad de crear NATs dinámicos y estáticos, permitiendo trasladar direcciones IP y puertos origen y destino, en un mismo paquete.
- Permitir implementar reglas aplicadas a intervalos de tiempo específicos.
- Soportar e incluir alta disponibilidad en modo Activo/Activo y Activo/Pasivo.
- Capacidad para ser integrado con servicios de correlación de eventos de seguridad.
- Soportar y operar bajo protocolos de ruteo BGP y OSPF.
- Soportar y operar mediante rutas estáticas.
- Realizar inspección en capa 3 y 4.



CSITI-CTSSCP-DICP Portafolio de Proyectos TIC

ANEXO TÉCNICO Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán). Ejercicio 2025

- Integrar esquemas de autenticación que soporten servicios TACACS, RADIUS, LDAP, así como certificados digitales.
- Permitir e incluir la funcionalidad de almacenar una base de usuarios local que permita realizar autenticación, sin depender de un dispositivo externo.

14.2.1.2. Funcionalidad de Prevención de Intrusos (IPS):

Cumplir con el desempeño y capacidades considerando al menos las siguientes funcionalidades operativas:

- Soporte de al menos: 1,000,000 conexiones simultáneas por cada Gigabit de inspección.
- Latencia máxima de 0.5 milisegundos.
- Deberá operar en la capa 2 del modelo de OSI, por lo que las interfaces de inspección no requerirán de una dirección IP ni MAC.
- El equipo deberá ser capaz de soportar un despliegue en modo L3, permitiendo definir características de switching y routing sobre el tráfico inspeccionado
- Capacidad de detección en línea sin bloquear tráfico (Modo transparente). El sistema sólo alertará que eventos serían bloqueados.
- Capacidad de crear reglas y filtros de acceso que soporte y opere por dispositivo, puerto, VLAN, IP o rango de IP.
- Soporte de funcionamiento pasivo como un IDS (sistema de detección de intrusos), con alertas de ataque, tráfico malicioso o no deseado, sin interferir con el tráfico.
- Soporte de la combinación de las modalidades IDS (pasivo) e IPS (en línea) dentro de un mismo equipo.
- La solución de IPS deberá contemplar que el flujo de información esté asegurado ante una falla en el IPS, pudiendo conmutar el tráfico por hardware, es decir, sin necesidad de un dispositivo exterior que pudiera representar otro punto de falla en la red.
- Reconocimiento de Tuneleo de Protocolos que permita la identificación de protocolos aun cuando estos estén encapsulados.
- Detección de re-ensamblaje de paquetes fragmentados.
- Integración de Listas Blanca (IP whitelist) mediante una lista de direcciones IP "confiables" que el sistema no bloqueará.
- Capacidad de crear perfiles de tráfico con reglas específicas para supervisar la transferencia de datos entre dos host de la red y crear una alarma cuando cierto umbral sea rebasado.

14.2.2. Servicios de Redes Privadas Virtuales – VPN.



CSITI-CTSSCP-DICP Portafolio de Proyectos TIC

ANEXO TÉCNICO
Servicio Integral de Centros de Contacto del
Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán).
Ejercicio 2025

Capaz de establecer túneles VPN IPSEC/SSL con las siguientes características y especificaciones:

- Deberá incluir lo necesario para soportar DES, 3DES y AES-256 para las fases I y II de IKE.
- Deberá incluir lo necesario para soportar al menos los siguientes grupos Diffie-Hellman: Grupo 1 (768 bit), Grupo 2 (1024 bit), Grupo 5 (1536 bit), Grupo 14 (2048 bit).
- Deberá incluir lo necesario para soportar integridad de datos con md5, sha1 y sha2.
- Deberá incluir lo necesario para soportar las topologías VPNs site-to-site: Meshed (todos a todos) y Star (Oficinas Remotas a Sitio Central).
- Deberá incluir lo necesario para soportar VPNs client-to-site basadas en IPSEC.
- Deberá incluir lo necesario para establecer VPNs con gateways con direcciones IP dinámicas públicas.
- Deberá incluir lo necesario para crear una única asociación de seguridad (SA) por par de redes o subredes.
- Deberá incluir lo necesario para realizar VPNs SSL.
- Deberá incluir lo necesario para soportar Secure Sockets Layer (SSL) versión 3, con al menos los siguientes algoritmos de cifrado simétrico y longitud de llaves: RC4 (128 bits) y 3DES (192bits).
- Deberá incluir lo necesario para soportar la conexión de dispositivos móviles a través de un cliente de acceso remoto específico. Dicho cliente debe soportar al menos las siguientes plataformas: MAC OS X desde v10.5.8, iOS desde v6, Android desde v4.2, Windows desde v7.
- Incluir diferente modos de administración del sistema vía Web (HTTPS), por línea de comando (SSH), SNMPv3 y a través de una consola central de administración.
- Contar y operar al menos con una interface Gigabit Ethernet dedicada para administración.
- Incluir la funcionalidad de generación de logs de múltiples niveles de criticidad.
- Incluir una consola centralizada de gestión con las siguientes características:
- Configuración, de manera centralizada, de políticas en todos los firewalls de la infraestructura.
- Inspección de tráfico por medio del firewall en la capa de aplicación.
- Identificación de qué reglas corresponden a fuentes, destinos y tipos de tráfico.
- Ejecución de operaciones para grupos o bloques de dispositivos de frontera de seguridad.
- Capacidad de ofrecer diferentesnumeral vistas durante el monitoreo de dispositivos, topologías o políticas.
- Agrupación de parámetros de configuración para su posterior implementación.
- Durante una actualización de configuración, debe ser capaz de regresar a la configuración anterior, si es necesario o requerido.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



CSITI-CTSSCP-DICP Portafolio de Proyectos TIC

ANEXO TÉCNICO
Servicio Integral de Centros de Contacto del
Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán).
Ejercicio 2025

- Debe incluir lo necesario para contar con la capacidad de asignar el control a diferentes administradores, como mínimo, en cuatro (4) niveles de acceso.

14.2.3. Especificación Normativa para la operación del Call Center.

- Asegurar que los dispositivos de TIC en el Call Center, cuenten con software de seguridad actualizado para detección y protección contra programas que pudieran vulnerar su seguridad, así como su información y los servicios que proveen; el software debe emitir reportes sobre el estado de actualización de los componentes sobre los que tiene cobertura.
- Instalar en los equipos de cómputo de los usuarios del Call Center, incluyendo equipos de terceros (consultores, proveedores, entre otros.), que intercambien información con la red de datos del Instituto, las herramientas antivirus y aquéllas necesarias para prevenir ataques por la vulnerabilidad que el uso de estos equipos conlleva.
- Definir perfiles de usuarios personalizados, que son utilizados en los activos de infraestructura y servicios del Call Center, para identificar y dar trazabilidad de todos los eventos de seguridad en el intercambio de información, a fin de evitar el daño, pérdida, robo, copia y accesos no autorizados.
- Asegurar el borrado seguro en los dispositivos de almacenamiento utilizados en los activos de infraestructura que dan servicio al Call Center, que por algún motivo necesiten ser reparados, reemplazados o asignados a otro usuario; y mantener evidencia auditable del proceso.
- Garantizar la asignación, revocación, supresión o modificación de los privilegios de acceso a la información otorgados a servidores públicos de El Instituto, así como al personal de los proveedores de servicios u otros usuarios, al inicio o término de su empleo, cargo o comisión, relación contractual o de cualquier otra naturaleza, o bien, cuando por algún motivo el nivel de privilegios de acceso asignado cambie.
- Que la información clasificada como confidencial o reservada, o aquélla que tiene valor para el Instituto, generado por los servicios de Call Center, sea respaldada, resguardada y restaurada en el momento en que se requiera.
- Contar con registros de auditoría y bitácoras de seguridad, en los activos de infraestructura o aplicativos del Call Center, así como con las condiciones de seguridad que impidan borrar o alterar éstos últimos.
- Establecer mecanismos de comunicación y de información con empleados y/o personal involucrado en los servicios del Call Center, así como terceros (proveedores, entre otros) en el caso de que se presente un incidente de seguridad de la información.
- Establecer cifrado de información en aquellos repositorios de datos, que por su naturaleza deben ser protegidos derivado del uso de los servicios del Call Center (Bases de Datos).



CSITI-CTSSCP-DICP
Portafolio de Proyectos TIC

ANEXO TÉCNICO
Servicio Integral de Centros de Contacto del
Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán).
Ejercicio 2025

- Atender al cumplimiento de lo estipulado en los criterios y controles del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI), establecido dentro de la Institución, así como a sus actualizaciones y definición de nuevos criterios en lo que a seguridad de la información se refiere.

15. Firmas de elaboración, revisión y aprobación.

Elaboró	Cargo	Firma	Fecha
Lic. Rómulo Vizuet Martínez	Coordinador Técnico B		26/02/2025
Revisó y Aprobó	Cargo	Firma	Fecha
Ing. Eduardo Oropeza Ortiz	Titular de la Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional		26/02/2025

16. Apéndices

- Apéndice 1.- Cita Médica Telefónica (CMT)
- Apéndice 2.- Orientación Médica Telefónica (OMT)
- Apéndice 3.- Servicio de Orientación Telefónica – Salud Mental
- Apéndice 4.- Glosario de Términos.
- Apéndice 5.- Código Infarto Centro Médico Nacional Siglo XXI (Código Infarto CMN Siglo XXI)
- Apéndice 6.- Código Infarto Centro Médico Nacional La Raza (Código Infarto CMN La Raza)
- Apéndice 7.- Mesa de Servicios Tecnológicos (MST).
- Apéndice 8.- Centro de Atención y Soporte Técnico (CAST)
- Apéndice 9.- Modelo Preventivo de Enfermedades Crónicas (MPEC)
- Apéndice 10.- Donación de Órganos y Tejidos
- Apéndice 11.- Plataforma de Hospitalización del Ecosistema Digital en Salud (PHEDS)
- Apéndice 12.- Megafarmacia
- Apéndice 13.- Formato de Propuesta Económica.



DIRECCIÓN DE PRESTACIONES MÉDICAS
Unidad de Atención Médica
Coordinación de Unidades de Primer Nivel

APÉNDICE 1 "CAMPAÑA CITA MÉDICA TELEFÓNICA"
Para la Operatividad de Citas Médicas a través del CCIMSS Morelia, Mich.

I. Nombre de la campaña.

Cita Médica Telefónica

II. Objetivo.

Proporcionar a los Trabajadores afiliados al IMSS y familiares registrados consultas médicas evitando el traslado a Unidades Médicas, lo que representa un ahorro en tiempo y traslado al ciudadano.

III. Facultades del Área Usuaria de la Campaña.

Como parte de las Funciones Sustantivas de la Coordinación de Unidades de Primer Nivel, establecidas en el Manual de organización de la Dirección de Prestaciones Médicas Clave: 2000-002-001 validado el 08 de octubre de 2021, se encuentran las siguientes:

"7.1.4.1 Coordinación de Unidades de Primer Nivel.

...

3. *Aprobar a través de sus Divisiones las estrategias que mejoren la accesibilidad de los servicios de promoción y educación para la salud, prevención, nutrición, detección, diagnóstico y atención, con el propósito de mejorar las condiciones de salud de los derechohabientes y trabajadores del Instituto.*

4....

5. *Aprobar estrategias de ampliación de cobertura que mejoren la accesibilidad de los servicios de promoción, prevención y atención, en beneficio de un número cada vez mayor de derechohabientes para obtener los impactos en salud programados, en el Primer Nivel de Atención.*

...

13. *Aprobar los criterios para el desarrollo, operación y explotación de los sistemas de información médica en materia de promoción, prevención y atención, que permitan disponer de información confiable, oportuna, suficiente y de calidad que contribuya a mejorar la prestación de los servicios, en coordinación con la Coordinación de Vigilancia Epidemiológica a través de su División de Información en Salud.*

..."

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS





Estas funciones facultan a la Coordinación de Unidades de Primer Nivel para solicitar este tipo de tecnologías, con las que se mejora la accesibilidad de los derechohabientes, familiares registrados y trabajadores del Instituto a las Unidades de Medicina Familiar, permitiendo el desarrollo, operación y explotación de los sistemas de información médica en materia de atención integral a la salud del primer nivel de atención, donde en conjunto con la Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional, se idean y materializan conceptos nuevos e innovadores que brindan la mejora de los procesos basado en Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC).

IV. Justificación.

El Servicio de Centros de Contacto para la Campaña de Cita Médica Telefónica, es un componente de suma relevancia para El Instituto, debido a que integra 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, permitiendo a derechohabientes, familiares registrados y trabajadores del Instituto agendar una cita médica en su consultorio/turno en la Unidad de Medicina Familiar de Adscripción, lo cual le permite la accesibilidad, el acortamiento de distancias, la disminución de tiempo empleado para tramitar una cita médica, así como el desplazamiento a la unidad médica para solicitar tiempo para su atención médica, de forma sencilla, ordenada y oportuna de manera digital no presencial donde el paciente puede elegir con base a su necesidad la fecha y hora de la atención.

V. Alcance.

Establecer la comunicación vía telefónica a toda la República Mexicana, para los trabajadores afiliados y vigentes que cuenten con Número de Seguridad Social (NSS) podrán comunicarse al número 800 681 25 25.

La cita médica telefónica, es una herramienta la cual facilita al derechohabiente, solicitar una cita médica en su unidad de adscripción vía telefónica sin la necesidad de acudir a su unidad de medicina familiar.

En este contexto, la prestación del servicio CCIMSS Morelia, Mich., correspondiente a la campaña Cita Médica Telefónica deberá ser prestado atendiendo todas y cada una de las especificaciones, características y requerimientos técnicos y de calidad establecidos en el Anexo Técnico del servicio CCIMSS Morelia, Mich.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS





VI. Estimado de interacciones.

Con la finalidad de que el proveedor cuente con elementos de planeación, se proporciona la información del comportamiento de la demanda de servicios durante los ejercicios 2019 al mes de junio 2024, en el apartado 3.8. Disponibilidad de la Infraestructura, del Anexo Técnico del servicio CC IMSS Morelia, Mich.

VII. Tiempo estimado de cada interacción

El Tiempo estimado de cada interacción será medio de captación como son:

Respuesta de Voz Interactiva, IVR (Interactive Voice Response por sus siglas en ingles)

PS-I (posiciones de agente)

Tiempo estimado por interacción (AHT): 3.0 minutos

Garantizar que el AHT (tiempo promedio de llamada) sea igual o menor a 00:04:00 (4 Minutos) por llamada.

Atención Personalizada:

PS-I (Personal e instalaciones del proveedor)

Tiempo Promedio: 3 minutos

Tiempo estimado por interacción: 3.0 minutos por interacción.

VIII. Tipo de agente requerido por campaña.

PS-I con Agente Básico

IX. El horario de atención:

PS-I con Agente Básico

Lunes a viernes de 08:00 Hrs. a 20:00 Hrs.

Sábados, Domingos y días festivos de 08:00 Hrs a 14:00 Hrs.

La cantidad de agentes PS-I con Agente Básico y PS-I con Agente Especializado según corresponda para cada campaña será determinada de conformidad con lo establecido en el numeral 4.6.1. De los agentes de atención del CCIMSS Morelia, Mich., del Anexo Técnico.

X. Datos del Área Usuaría de la campaña por parte de El Instituto.

Titular de la Coordinación de Unidades de Primer Nivel.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS





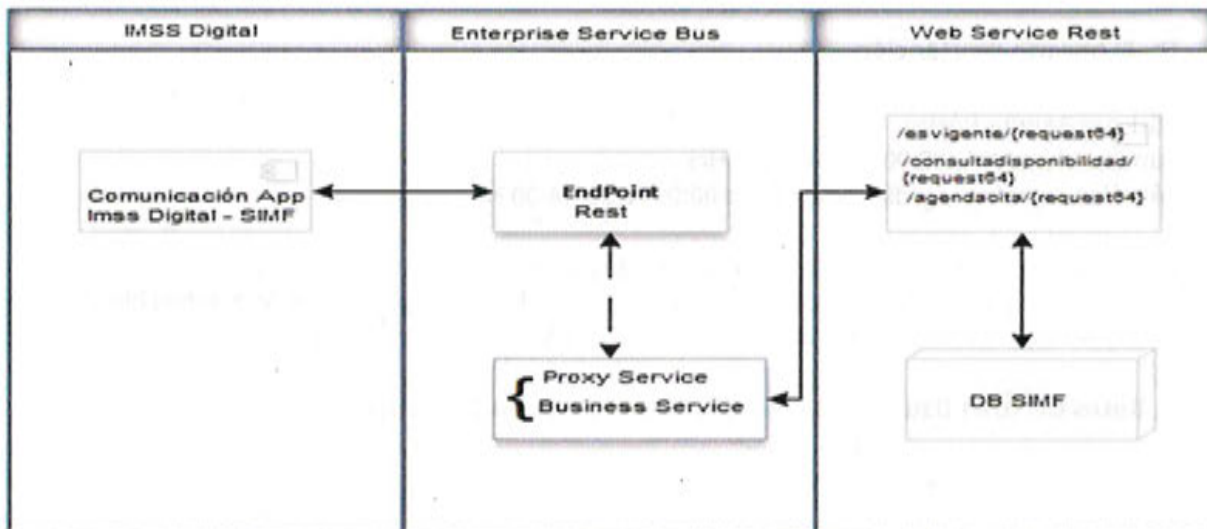
XI. Descripción del proceso.

El proveedor deberá desarrollar las actividades para comunicar la aplicación que utilizarán los operadores telefónicos para atender al derechohabiente que solicite una cita médica al CCIMSS Morelia, Mich., a través de los canales de atención correspondientes a la Campaña Cita Médica Telefónica, implementando las Reglas de Negocio mencionadas el presente documento para la programación de citas en los sistemas de El Instituto. La comunicación por desarrollar involucra los siguientes escenarios:

- 1) Implementación de un IVR de atención a derechohabientes para autoagendamiento de citas médicas y/o atención telefónica para agendamiento de citas médicas.
- 2) Validación de NSS y vigencia del derechohabiente (es Vigente).
- 3) Validación de fecha de nacimiento.
- 4) Valida reglas de negocio.
- 5) Obtener Citas Disponibles (Consulta Disponibilidad Agente Telefónico Humano).
- 6) Agendar Cita Médica (Agenda Cita) a través de agente telefónico humano.
- 7) Agendar Cita Médica (Agenda Cita) a través de agente telefónico no humano.
- 8) Cancelación de citas agendadas por cualquier medio digital prestado por el IMSS (a través de Agente Telefónico Humano),
- 9) Confirmación de citas médicas agendadas por cualquier medio digital prestado por el IMSS, utilizando elementos tecnológicos con Agente Telefónico Humano y no Humano.
- 10) A petición del área requirente se podrán confirmar las citas mediante mensajes SMS.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

Diagrama de Interfaz:





Los siguientes textos describen la comunicación general requerida entre el CCIMSS Morelia, Mich., y los servicios y/o aplicaciones de El Instituto que intervienen en la campaña Cita Médica Telefónica, para cada uno de los escenarios involucrados.

1) Implementación de un IVR de atención a derechohabientes para autoagendamiento de citas médicas y/o atención telefónica para agendamiento de citas médicas.

Objetivo: Diseñar e implementar un IVR que permita reproducir un mensaje de bienvenida Institucional, así como identificar las diferentes atenciones que se darán a través del 800 de Cita Médica.

Dentro de la atención a través del IVR implementará en el CCIMSS Morelia Mich., un proceso de identificación de agendamiento de Cita Médica, posibles atenciones derivadas de implementaciones adicionales necesarias para la campaña Cita Médica y un Aviso de Privacidad.

Este modelo de atención permita además de generar un filtro de tipo de necesidad primaria por la cual el o los derechohabientes marcan al CCIMSS Morelia, Mich., también incluirá un modelo de autoagendamiento de citas a través de instrucciones por medio de audios y reglas de negocio tecnológicas que permitan validar la veracidad de los datos digitados por medio del teclado telefónico, los cuales servirán como comando a través de un proceso de atención telefónica o incluso para en caso de ser necesario derivar la atención a un agente telefónico humano.

Este modelo permite tiempos de atención más eficientes, así como generar nuevas alternativas de agendamiento personalizado, utilizando diversas herramientas tecnológicas.

2) Validación de NSS y vigencia del derechohabiente (Es Vigente)

Objetivo: Consultar la vigencia y la clave presupuestal de un paciente a partir de su Número de Seguridad Social (NSS), el cual será digitado a través del teclado telefónico mediante el IVR.

Dentro del aplicativo del CCIMSS Morelia, Mich., podrá aplicar la regla de negocio para otorgar una cita médica en caso de que el derechohabiente una vez que ingrese su NSS siguiendo las instrucciones del IVR por medio del teclado telefónico, permita al sistema validar si los datos ingresados son correctos (siendo NSS correcto, núcleo familiar y vigencia del derechohabiente),





En este caso, podrá seleccionar el servicio requerido (medicina familiar o estomatología) para la programación de una cita médica, toda vez que los datos antes mencionados cumplan los requisitos.

El proveedor deberá proporcionar la herramienta tecnológica para la consulta a las bases de datos de "El Instituto" mediante web services o el método que "El Instituto" designe, así como lo necesario para proporcionar el servicio a los usuarios que les permita digitar a través del teclado telefónico (mediante el IVR) el NSS (Número de Seguridad Social) y devolver la información de vigencia del paciente y su núcleo familiar (en caso de existir), así como los servicios a los que tienen derecho, tales como (confirmación de cita, escuchar el aviso de privacidad o cancelación de cita) o los que el instituto designe.

3) Validación de fecha de nacimiento.

Objetivo: Validar si es el interesado en generar una cita es el titular o algún otro familiar perteneciente a su núcleo familiar.

Toda vez que fueron aprobados los datos antes mencionados, se procederá a identificar a cuál de los derechohabientes del núcleo familiar es a quien se agendará una cita médica, este proceso se realizará a través de la fecha de nacimiento por medio de las instrucciones que el IVR y el uso del derechohabiente de su teclado telefónico.

Nota: En caso de que el derechohabiente se equivoque en más de tres ocasiones, el sistema transferirá de forma automática a una atención con asesor telefónico humano.

4) Valida Reglas de Negocio

Objetivo: Seleccionar el tipo de servicio, indicar disponibilidad de citas, selección de horario y confirmación de cita.

El proceso permite a través del intercambio de información y comunicación por medio de Web Services (o cualquier otro modelo de comunicación que tecnológico que "El Instituto" designe) seleccionar el tipo de servicio que requiere el o los derechohabientes siendo dos "Medicina Familiar" o "Estomatología".

Una vez que sea seleccionado el tipo de servicio se reproducirán la fechas más cercanas y horarios, toda vez que sea aceptada la cita se proporcionará el folio.





Al finalizar el proceso anterior, en caso de necesitar agendar más de una cita, el sistema dará la alternativa (sin necesidad de volver a validar los datos del NSS y vigencia) de realizarla reproduciendo un audio preguntando si desea agendar otra cita.

Importante, reglas para atención por Agente Telefónico Humano:

- El proceso de atención antes descrito se basa en un modelo primario de atención sin agente humano, es decir, para poder acceder al agendamiento se tendrá reglas de negocio primarias indispensables como el NSS correcto y vigente, de lo contrario el derechohabiente no podrá acceder a los servicios motivos de la presente campaña de Agendamiento de Citas Médicas.
- El proceso de atención no humano por IVR contiene dentro de las diferentes etapas derivaciones a un modelo de atención humano, Asesor telefónico del CCIMSS Morelia Mich., como son:
 - o Cuando no digite correctamente la fecha de nacimiento por más de tres ocasiones.
 - o Cuando la fecha de agendamiento no sea la que requiere o la que se adapte a las necesidades del derechohabiente.
 - o Cuando no se encuentra disponibilidad de agendamiento en los primeros 30 días.

5) Obtener Citas Disponibles (Consulta Disponibilidad Agente Telefónico Humano)

Objetivo: Mostrar la disponibilidad de horarios disponibles para ofrecer al derechohabiente, con base los datos devueltos.

Con base en la información del derechohabiente, y una fecha que se capture desde el aplicativo del CCIMSS Morelia, Mich.; el método devolverá los diez horarios disponibles más próximos para una posible cita para el derechohabiente.

El aplicativo del CCIMSS Morelia, Mich., podrá seleccionar el día y hora elegido por el derechohabiente.

6) Agendar Cita Médica (Agendar Cita) a través de agente telefónico humano.

Objetivo: Agendar una cita en la unidad médica

Con base en la fecha y hora seleccionada de acuerdo al punto anterior, se podrá seleccionar (agendar cita) que deberá ser comunicado a los servicios y/o aplicaciones de El Instituto para su validación.





De esta manera, los servicios y/o aplicaciones de El Instituto entregarán la confirmación o rechazo de la cita médica requerida, devolviendo la información al aplicativo del CCIMSS Morelia, Mich.

7) Agendar Cita Médica (Agendar Cita) a través de Agente Telefónico no Humano.

Objetivo: Agendar una cita en la Unidad Médica.

A través del IVR se solicita al derechohabiente su NSS, y una vez validado, se solicitará la fecha de nacimiento del derechohabiente en formato numérico, con esos datos el sistema le notificará al derechohabiente la fecha y hora de la cita más próxima, misma que deberá confirmarse a través de marcar una opción en el IVR.

En caso de que el derechohabiente no acepte la cita ofrecida el sistema lo deberá direccionar al método "Agendar Cita Médica (Agendar Cita) a través de Agente Telefónico Humano"

8) Cancelación de citas agendadas por cualquier medio digital prestado por el IMSS (a través de Agente Telefónico Humano)

Objetivo: Cancelar una cita en la Unidad Médica

Se incluirá una opción dentro del IVR que permita a los derechohabientes realizar una cancelación de cita médica.

Una vez validada la vigencia del derechohabiente, el operador telefónico le indicará al beneficiario las citas que tiene agendadas; a continuación, el operador le solicitará al beneficiario la cita que desea cancelar, el operador deberá seleccionarla y cancelarla en el sistema, se deberá informar al beneficiario la correcta cancelación

9) Confirmación de citas agendadas por cualquier medio digital prestado por el IMSS, utilizando elementos tecnológicos con Agente Telefónico Humano y no Humano.

Objetivo: Confirmar una Cita Médica en la Unidad Médica.





Una vez validada la vigencia del derechohabiente, el operador telefónico le indicará al beneficiario las citas que tiene agendadas; a continuación, el operador le solicitará al beneficiario la cita que desea confirmar, el operador deberá seleccionarla y marcarla como "confirmada" en el sistema; acto seguido deberá informar al beneficiario la correcta confirmación.

Para el proceso no humano, a través del IVR se solicita al derechohabiente su NSS, y una vez validado, se solicitará la fecha de nacimiento del derechohabiente en formato numérico, con esos datos el sistema le notificará al derechohabiente la fecha y hora de la cita que tiene agendada, misma que deberá confirmarse a través de marcar una opción en el IVR, una vez confirmada el sistema le indicará un folio al beneficiario.

10) Confirmar las citas mediante mensajes SMS.

Objetivo: Confirmar una Cita Médica en la Unidad Médica.

Por cada cita agendada se podrán confirmar las citas mediante mensajes SMS para recordatorio de cita, el área usuaria de la campaña proporcionará el mensaje que se establezca en este recordatorio, así como los periodos en que esta actividad se ejecutará.

Para solicitar al derechohabiente confirmar una cita mensajería por SMS; esto se realizará con la respuesta "sí" que realice el beneficiario luego de recibir un mensaje de texto en donde se le informan datos de la cita tales como fecha, hora, consultorio y unidad médica. Como respuesta a esta acción el sistema le regresará un mensaje informando que la cita ha sido confirmada exitosamente.

11) Evaluación de Satisfacción

Al término del agendamiento, se solicitará al derechohabiente que conteste una breve encuesta sobre la satisfacción del servicio recibido.

12) Reglas de Negocio

A continuación, se describen de manera enunciativa más no limitativa, las reglas de negocio para la campaña Cita Médica Telefónica, las cuales podrán modificarse o agregarse de acuerdo con las revisiones técnicas conjuntas entre el personal del proveedor y de El Instituto, durante la vigencia del contrato.





- 1.- El CCIMSS Morelia, Mich., únicamente podrá programar citas a derechohabientes vigentes que hayan cumplido con el trámite de adscripción en su Unidad Médica.
- 2.- El CCIMSS Morelia, Mich., únicamente podrá programar citas en los servicios de Medicina Familiar y Estomatología.
- 3.- Las citas para el servicio de Medicina Familiar, se programarán en el consultorio y turno en que esté adscrito el derechohabiente.
- 4.- En las Citas Médicas para el servicio de Estomatología, el operador telefónico deberá seleccionar el consultorio en el que se programará la cita médica, puesto que, para este servicio, no hay un consultorio asignado a cada Derechohabiente.
- 5.- El CCIMSS Morelia, Mich., debe otorgar 3 (tres) citas por consultorio por turno por día.
- 6.- Los agentes PS-I del El CCIMSS Morelia, Mich., asignados a la campaña CMT deberán atender a los horarios (8:00 – 20:00 horas) e intervalos regulares de atención definidos en las Unidades Médicas, exceptuando los horarios de 8:00 a 8:45 para el turno matutino y de 14:00 a 14:45 para el vespertino para medicina familiar, y 8:00 a 8:40 para el turno matutino y 14:00 a 14:40 para el turno vespertino en estomatología. Salvo instrucción expresa por escrito por parte del administrador de la campaña
- 7.- El CCIMSS Morelia, Mich., podrá otorgar más de una cita para el mismo núcleo familiar de acuerdo con el parámetro que establezca el Área Usuaría de la Campaña, actualmente es de tres citas.
- 8.- El CCIMSS Morelia, Mich., podrá otorgar citas con un mínimo de 12 horas y un máximo de 30 días naturales contados a partir de la fecha de la realización de la llamada, la visualización de la agenda que utilizarán los PS-I para el agendamiento de citas a los derechohabientes incluirá la ventana mencionada. Dichos parámetros podrán adecuarse en razón a las necesidades de la campaña.
- 9.- No será posible la programación de citas a través del CCIMSS Morelia, Mich., para los días que estén marcados como festivos, así como para horarios bloqueados en las Agendas de Citas de las Unidades Médicas.
- 10.- El CCIMSS Morelia, Mich., podrá cancelar citas que se hayan programado a través los medios digitales, dicha cancelación deberá de realizarse con un máximo de 12 horas de anticipación a la fecha de la cita. Para efectuar la cancelación el derechohabiente deberá proporcionar sus datos personales, número de seguridad social y agregado médico en su caso.





11.- El CCIMSS Morelia, Mich., podrá brindar el servicio de Confirmación de citas mediante el IVR, digitando el NSS (número de seguridad social) y agregado médico en su caso.

12.- El proveedor generará un folio a la cita médica agendada e informará del mismo al derechohabiente solicitante por cada una de las citas agendadas.

XIII. Consideraciones.

Para facilitar la implementación de la comunicación descrita en el presente Apéndice, El Instituto designará personal para llevar a cabo reuniones técnicas con el personal que sea designado por el "posible proveedor", mediante las cuales se comuniquen y revisen las reglas de negocio existentes para la programación de citas médicas a través de CCIMSS IMSS Morelia, Mich., así como las especificaciones técnicas detalladas para la comunicación con sus servicios y/o aplicativos.

XIV. Requerimientos Adicionales

El "posible proveedor" deberá:

- La operación de la campaña en días festivos serán acorde con los días festivos que el Instituto Mexicano del Seguro Social establezca, donde el área usuaria de la campaña proporcionará la información al proveedor.
- La supervisión de la campaña Cita Médica Telefónica será en Hamburgo 18 primer piso colonia Juárez Durango 289, Roma Nte., Cuauhtémoc, 06700 Ciudad de México, piso 6 o donde el administrador de la campaña o el Instituto determine.

XV. Obligaciones del "posible proveedor" en materia de protección de datos personales.

Además del apego que el "posible proveedor" deberá tener en función de los requerimientos descritos en los documentos Términos y Condiciones y Anexo Técnico respecto al manejo de datos personales, el "posible 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, por lo anterior, el "posible proveedor" deberá aplicar los procedimientos de borrado seguro en los equipos de cómputo y dispositivos utilizados para procesar y almacenar dicha información, de acuerdo a lo establecido en el Anexo Técnico.





DIRECCIÓN DE PRESTACIONES MÉDICAS
Unidad de Atención Médica
Coordinación de Unidades de Primer Nivel

APÉNDICE 2 “CAMPAÑA ORIENTACIÓN MEDICA TELEFÓNICA”

I. Nombre de la campaña.

Orientación Médica Telefónica

II. Objetivo.

Orientación Médica Telefónica: Satisfacer las necesidades básicas de salud de los derechohabientes mediante la atención oportuna a distancia mediante canales de atención no presenciales, independientemente de la localización tanto de los prestadores del servicio como de los pacientes que reciben la información necesaria para la actividad asistencial.

III. Facultades del Área Usuaria de la Campaña.

Como parte de las funciones sustantivas de la Coordinación de Unidades de Primer Nivel, establecidas en el Manual de organización de la Dirección de Prestaciones Médicas Clave: 2000-002-001 validado el 08 de octubre de 2021, se encuentran las siguientes:

“7.1.4.1 Coordinación de Unidades de Primer Nivel.

...

3. *Aprobar a través de sus Divisiones las estrategias que mejoren la accesibilidad de los servicios de promoción y educación para la salud, prevención, nutrición, detección, diagnóstico y atención, con el propósito de mejorar las condiciones de salud de los derechohabientes y trabajadores del Instituto.*

4....

5. *Aprobar estrategias de ampliación de cobertura que mejoren la accesibilidad de los servicios de promoción, prevención y atención, en beneficio de un número cada vez mayor de derechohabientes para obtener los impactos en salud programados, en el Primer Nivel de Atención.*

...

13. *Aprobar los criterios para el desarrollo, operación y explotación de los sistemas de información médica en materia de promoción, prevención y atención, que permitan disponer de información confiable, oportuna, suficiente y de calidad que contribuya a mejorar la prestación de los servicios, en coordinación con la Coordinación de Vigilancia Epidemiológica a través de su División de Información en Salud.*

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS





...”

Estas funciones facultan a la Coordinación de Unidades de Primer Nivel, para solicitar este tipo de tecnologías, con las que se mejora la accesibilidad a los servicios en las Unidades de Medicina, permitiendo el desarrollo, operación y explotación de los sistemas de información médica, donde en conjunto con la Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional, se idean y materializan conceptos nuevos e innovadores que brindan la mejora de los procesos basado en Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC).

IV. Justificación.

El Servicio CCIMSS Morelia, Mich. Se prestará a partir del día hábil siguiente a la notificación de adjudicación y hasta el 31 de diciembre de 2025, correspondiente a las Campañas de Orientación Médica Telefónica, es un componente de suma relevancia para El Instituto, debido a que integra un modelo moderno de atención, que 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, permitiendo ofrecer a la población la orientación en servicios médicos, así como la conformación de citas para la atención médica de forma sencilla, ordenada y oportuna, de manera digital no presencial.

En este contexto, la prestación del servicio CCIMSS Morelia, Mich., correspondiente a las campañas de Orientación Médica Telefónica, deberá ser prestado atendiendo todas y cada una de las especificaciones, características y requerimientos técnicos y de calidad establecidos en el Anexo Técnico del servicio CCIMSS Morelia, Mich.

V. Alcance.

Orientación Médica Telefónica:

Mediante la campaña Orientación Médica Telefónica, se contribuye a la recuperación del acceso efectivo a los servicios de atención médica, mediante la atención a dudas relativas a temas médicos independientemente si el derechohabiente acudió o no a su Unidad de Medicina Familiar de adscripción para evitar consultas innecesarias, lo que también permite reducir las citas subsecuentes, con tiempos de atención estimados.

También se realizará la atención de las estrategias como son “Código Cerebro”, para la prevención, control de factores de riesgo entre otros datos, “PREVENIMSS” con el propósito de previsión y promoción a la salud, vigilancia nutricional, detección y control de enfermedades y para el proyecto “CHKT en Línea” que tiene el propósito de acercar los servicios preventivos a toda la población mediante el servicio digital del IMSS, estos tres proyectos realizarán actividades de sondeo para identificar el motivo de llamada y proporcionando Información o aplicando el Triage Médico señalado por OMT para la atención de la llamada con derivación a hospital o proporcionar acciones preventivas en casa.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS





VI. Estimado de interacciones.

Con la finalidad de que el proveedor cuente con elementos de planeación, se proporciona la información del comportamiento de la demanda de servicios durante los ejercicios 2019 al 2023, en el apartado 3.12 Disponibilidad de la Infraestructura, del Anexo Técnico del servicio CC IMSS Morelia, Mich.

VII. Tiempo estimado de cada interacción.

El Tiempo estimado de cada interacción será medio de captación como son:

Respuesta de Voz Interactiva, IVR (Interactive Voice Response por sus siglas en ingles)
PS-I Básicos Informativo (Servidores del proveedor) (Personal e instalaciones del proveedor)
Tiempo estimado por interacción (AHT): 3.07 minutos

Servicio de Atención Médica Personalizada:
PS-I Especializados (Personal e instalaciones del proveedor)
Tiempo Promedio por interacción (AHT): 6.56 minutos
Tiempo estimado por interacción: 10.0 minutos por interacción

VIII. Tipo de agente requerido por campaña.

PS-I con Agente Básico
PS-I con Agente Especializado.

IX. El horario de atención:

Campaña Orientación Medica Telefónica (OMT)

PS-I con Agente Básico
Lunes a Domingo de 08:00 Hrs. a 20:00 Hrs.

PS-I con Agente Especializado.
Lunes a Domingo de 24 Hrs. (7 días a la semana, por 24 horas los 365 días del año) de 08:00 Hrs. a 20:00 Hrs.

X. Datos de las Áreas Usuarios de las campañas por parte de El Instituto.

Titular de la Coordinación de Unidades de Primer Nivel.

XI. Descripción del proceso.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS





Orientación Médica Telefónica: Satisfacer las necesidades básicas de salud de los derechohabientes mediante la atención oportuna a distancia por medio de la telefonía, independientemente de la localización tanto del prestador del servicio como de los pacientes que reciben la información necesaria para la actividad asistencial.

- Atender las llamadas de entrada para otorgar la orientación médica telefónica.
- Validar vigencia a través de los enlaces establecidos.
- El proveedor deberá una vez validada la vigencia otorgar la orientación médica de acuerdo con los protocolos de actuación establecidos por la Dirección de Prestaciones Médicas.
- El proveedor deberá capturar en la plataforma de referencia las gestiones realizadas en el módulo designado para tal actividad.
- El proveedor deberá sobrescribir en la base de datos de la plataforma de referencia los valores identificados a través de las llamadas.
- El proveedor deberá entregar al área administrativa y requirente los reportes que de acuerdo con las necesidades sean establecidas.

El servicio del CCIMSS Morelia, Mich., para las Campañas de Orientación Médica Telefónica y Confirmación de Citas de Segundo Nivel y Cirugías, actuará de forma por demás positiva en la ampliación del acercamiento de los derechohabientes hacia la interacción digital de manera efectiva, cordial, con calidad y calidez que soliciten el servicio de orientación en servicios médicos que presta el Instituto, evolucionando día con día.





DIRECCIÓN DE PRESTACIONES MÉDICAS

Unidad de Atención Médica

Coordinación de Salud Mental y Adicciones

APÉNDICE 3 "CAMPAÑA SERVICIO DE ORIENTACIÓN TELEFÓNICA - SALUD MENTAL"

I. Coordinación solicitante

La Coordinación de Salud Mental y Adicciones dependiente de la Unidad de Atención Médica de la Dirección de Prestaciones Médicas, con sustento en los Artículos 2, fracción V, 3 fracción II inciso g) y 6 fracción II del Reglamento Interior del Instituto Mexicano del Seguro Social, cuenta con las facultades de atender los asuntos que le competen, conforme al Objetivo Prioritario 1 del *Programa Integral de Salud Mental del IMSS 2021-2024*, que a la letra dice: Sistematizar la promoción y atención a la salud mental en los tres niveles de atención, incluyendo a la comunidad, para mejorar la calidad y oportunidad de los servicios en el instituto, y particularmente en la Estrategia I: Reorganizar la atención en salud mental y adicciones, especialmente en población afectada por violencia, desastres naturales o situaciones de emergencia sanitaria; igualmente aludiendo a la Estrategia IV: Utilizar las tecnologías electrónicas y móviles para fomentar la atención oportuna, con trato digno, pertinente y con pertinencia social; es que la Coordinación de Salud Mental y Adicciones solicita el servicio de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) que se describe en el presente documento con el que busca mejorar el alcance y accesibilidad de la orientación en salud mental y la derivación oportuna de las personas que así lo requieran.

II. Nombre de la campaña.

Servicio de Orientación Telefónica - Salud Mental (SOT-SM)

III. Objetivo.

SOT-SM, tiene el objetivo de poner a disposición de la población derechohabiente y de la población en general, los servicios de profesionales en psicología para la orientación y derivación de personas que presentan y solicitan información sobre temas o problemas de salud mental.

IV. Alcance.

Disponer de un canal de orientación y derivación telefónica atendido por personal especializado en salud mental-psicólogos clínicos formados y certificados.

A través de línea telefónica se realizará orientación al usuario sobre dudas, síntomas o problemas relacionados con la salud mental; se identificará el escenario situación de salud

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS





mental en que se encuentra el usuario del servicio, y se implementará la orientación apropiada a través de contención emocional, intervención en crisis o Primeros Auxilios Psicológicos. Posteriormente, en función de lo señalado en el Anexo 2 "Procesos de Orientación Telefónica - Salud Mental", se derivará a la instancia que proceda para continuar su atención.

El servicio deberá ponerse en marcha en las instalaciones de la proveeduría incluyendo todos los recursos humanos, técnicos tecnológicos, con personalización y configuración de una solución de gestión de información - CRM y soporte técnico. El personal que brindará la orientación deberá estar plenamente capacitado para otorgar el servicio, con formación en psicología clínica contar con título y cédula profesional con experiencia mínima de 3 años, o bien, contar con alguna especialización en terapia clínica.

La prestación del Servicio de Orientación Telefónica - Salud Mental deberá ser realizado atendiendo todas y cada una de las especificaciones, características y requerimientos técnicos y de calidad establecidos en el Contrato formalizado por la Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional para el Servicio Integral de Centros de Contacto de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico del IMSS.

Se solicitarán los ajustes en el alcance en caso de que durante la prestación del servicio se identifique la necesidad o inclusión de información para mejorar la eficiencia y eficacia del servicio.

La vigencia del servicio se establecerá de manera conjunta con el administrador del contrato a partir de la definición del servicio y autorización de la propuesta que deba presentar la proveeduría en términos del contrato correspondiente.

V. Tiempo estimado de cada interacción.

Con base en los estimados teóricos y las tasas de casos de problemas de salud mental registrados y atendidos en el Instituto, así como los tiempos considerados como mínimos y máximos óptimos para la orientación y derivación, se estima que 75% de las orientaciones serán con base en el escenario 4: trastorno de ansiedad generalizada, episodio depresivo y trastorno por estrés postraumático. La orientación telefónica considerada que cumplió con su objetivo en este escenario es con una duración de 11 min (+/- 3 min) como se muestra en el Anexo 1.

Por lo anterior, el tiempo estimado por interacción (AHT) es un promedio: 14 minutos.

VI. Horario de atención.

Lunes a domingo de 08:00 a 20:00 horas.





Con horario posterior a las 20:00 horas y hasta las 7:59 horas de lunes a domingo, la ventana se encontrará cerrada y se utilizará un buzón de voz en caso de recibirse llamadas fuera de la ventana de atención, que indicará la información de los horarios establecidos para el otorgamiento del servicio.

VII. Tipo de posición requerida.

El presente servicio considera una atención a través del canal de llamadas de entrada en las instalaciones del Prestador de Servicio.

VIII. Datos del Área Usuaria de la campaña por parte del Instituto.

Coordinación de Salud Mental y Adicciones, dependiente de la Unidad de Atención Médica de la Dirección de Prestaciones Médicas.

IX. Descripción del Proceso.

Se recibirá orientación telefónica a través del 800-222-2668, con un menú de selección a través de audios que permiten a la persona seleccionar la opción *"Si usted dese orientación sobre dudas, síntomas o problemas relacionados con la salud mental"* marque la opción 4. Contará con un audio de espera que indicará (en caso de encontrarse con todos los canales ocupados) *"Su llamada será transferida con personal de psicología y podrá ser grabada y monitoreada para fines de calidad en el servicio"*.

La llamada será atendida por personal de psicología capacitado en el proceso de elección del escenario clínico que presenta la persona usuaria, la orientación a proporcionar y la derivación consecuente.

La capacitación la proporcionará personal de la Coordinación de Salud Mental y Adicciones en un primer momento, posteriormente será responsabilidad del Proveedor en caso de incorporarse personal de nuevo ingreso. Asimismo, será responsabilidad del Proveedor que el personal de psicología clínica cuente con las competencias requeridas para otorgar el SOT-SM. El proceso de atención a la llamada se realizará de acuerdo con el diagrama de procesos.

Anexo 2

El personal de psicología utilizará como instrumentos para estadificación de riesgo de conducta suicida el Suicide Screening Questions-ASQ, así como el M.I.N.I. y M.I.N.I. Kid para determinar el escenario diagnóstico de la persona que solicita el servicio y elegir la orientación y derivación correspondiente.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS





Para este servicio al finalizar la llamada contará con una evaluación de la satisfacción del usuario que haya solicitado el SOT-SM, bajo el siguiente modelo:

¿La orientación recibida fue clara y útil para abordar sus preocupaciones?

Marque 1 - para sí.

Marque 2 - para parcialmente-

Marque 3 - para no.

¿Se resolvió la situación que motivó la atención?

Marque 1 - para sí.

Marque 2 - para parcialmente-

Marque 3 - para no.

¿Cómo calificaría la atención a la llamada?

Marque 1 - para excelente.

Marque 2 - para buena.

Marque 3 - para regular.

Marque 4 - para mala.

Marque 5 - para muy mala.

Por último ¿Recomendaría el Servicio de Orientación Telefónica - Salud Mental?

Marque 1 - para sí.

Marque 2 - para no.

X. Seguimiento y supervisión del servicio.

Los reportes derivados del SOT-SM deberán desglosarse por cada escenario clínico atendido, a través de formatos en Excel, gráficos correspondientes a través de un repositorio de consulta, con periodicidad diaria y semanal.

Personal del Instituto podrá acudir en cualquier momento a las instalaciones del proveedor a revisar, supervisar e identificar el desarrollo del servicio o realizar cualquier acción que se emite pertinente para supervisar el desarrollo y calidad del servicio, en su caso solicitará al proveedor habilite los medios para poder llevar a cabo las supervisiones en caso de que existan dificultades por parte del IMSS para acudir al sitio de operaciones del servicio, conforme a los mecanismos contenidos en el contrato.

En caso de detectar que el Servicio de Orientación Telefónica no cumple con la calidad o pertinencia, se notificará al Administrador del Contrato y a la proveeduría con la finalidad de que se tomen medidas para solucionar lo que corresponda, en su caso aplicar las penas y deducciones, que, conforme a las condiciones, plazos y procesos establecidos en el contrato, resulten procedentes.





Anexo 1. Niveles de Servicio de Orientación Telefónica – Salud Mental con base a escenarios.

Coordinación de Salud mental y adicciones
Servicio de Atención Telefónica en Salud Mental

IMSS

Niveles de servicio

Escenario	Diagnóstico		Orientación y derivación	
	1-5 minutos	6-10 minutos	11-15 minutos	16-25 minutos
1 Violencia	La orientación telefónica es considerada que cumplió con su objetivo si su duración fue de 6 minutos (+/- 1 min).			
2 Conducta Suicida	La orientación telefónica es considerada que cumplió con su objetivo si su duración fue de 17 minutos (+/- 3 min).			
3 Intoxicación/abstinencia	La orientación telefónica es considerada que cumplió con su objetivo si su duración fue de 6 min (+/- 1 min).			
4 Ansiedad generalizada, episodio depresivo moderado o estrés posttraumático	La orientación telefónica es considerada que cumplió con su objetivo si su duración fue de 11 min (+/- 3 min).			
5 Trastorno de angustia, episodio maníaco o hipománico o trastorno psicótico	La orientación telefónica es considerada que cumplió con su objetivo si su duración fue de 20 min (+/- 5 min).			
otras				

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

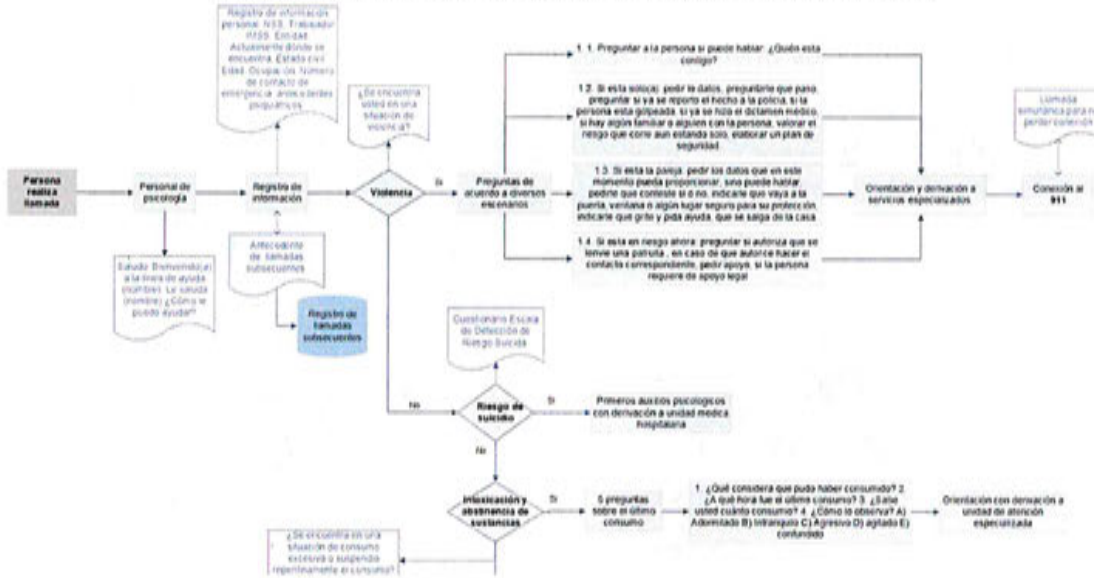
GOBIERNO DE MÉXICO
IMSS

www.gob.mx

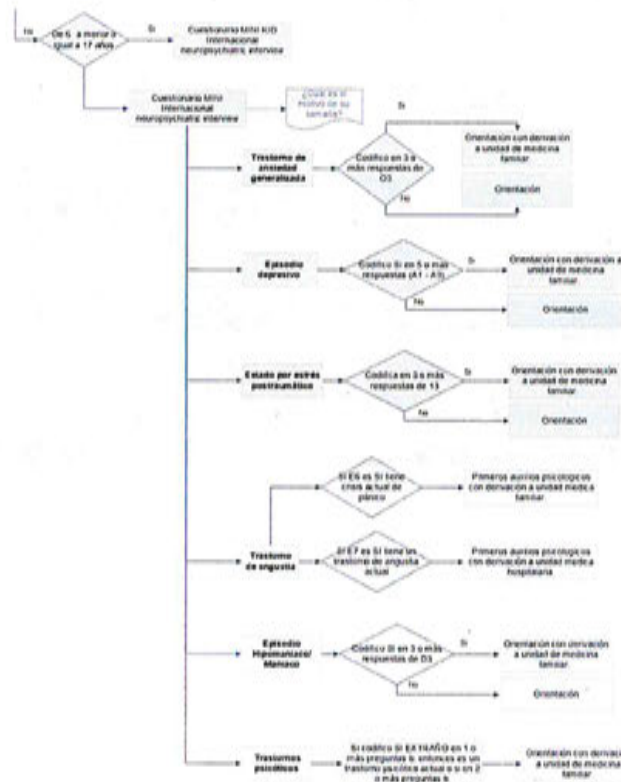




Anexo 2. Proceso de Orientación Telefónica – Salud Mental.



Anexo 3. Proceso de Orientación Telefónica – Salud Mental (Edad igual o mayor a 18 años).



ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS





DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO DE TECNOLÓGICO
Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional
APÉNDICE 4 GLOSARIO DE TÉRMINOS

800 (01800) o Número a 10 dígitos para llamada nacional desde cualquier punto del país sin costo de larga distancia al usuario (se usarán ambas nomenclaturas de manera indistinta, con el mismo significado)	Número telefónico que permite a las personas realizar una llamada sin costo de larga distancia desde cualquier parte de la República Mexicana.
ACD:	Función de sistema de distribución automático de llamadas telefónicas provenientes del IVR (Interactive Voice Response por sus siglas en inglés) antes de ser atendidas por el Centro de Contacto.
Área Usuaría	Se refiere al área usuaria del IMSS, quien cuenta con las facultades y capacidad normativa para tomar decisiones sobre la operación de esa campaña guiones de atención, guías de calidad, cantidad de operadores y validación de entregables.
Agente / Operador de servicio /Agente de atención del Centro de Contacto / Agente Humano	Personal capacitado para la atención y ejecución de interacciones (llamadas telefónicas, chat y correo electrónico, mensajes SMS y redes sociales, entre otras) propias de cada campaña, los cuales forman parte de la plantilla de atención del Centro de Contacto IMSS (CCIMSS).
AHT	(Average Handling Time por sus siglas en inglés) Tiempo promedio de interacción entre el usuario del Centro de Contacto y el agente.
Agente Virtual	Sistema interactivo de respuesta de voz o texto que provee de forma automática a los usuarios con menús interactivos, mensajes pregrabados y recolecta la información relevante de la llamada telefónica antes de transferirlo a un agente o a un servidor público, con capacidad de consulta a bases de datos y web Services intercambiando información mediante el teclado telefónico y en su caso texto a voz, reconocimiento de voz (voz a texto / texto a texto) y la utilización de inteligencia artificial para temas masivos de trámites estándares (plataforma no cognitiva acotado a un árbol de decisiones predefinido) alineados a una normativa escrita determinada, como por ejemplo jubilaciones, semanas cotizadas, entre otros. Misma que, en su caso, deberá proveer de forma automática a los usuarios con menús interactivos, mensajes pregrabados y recolecta la información relevante de la llamada telefónica antes de transferirlo a

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS





	un agente o a un servidor público, con capacidad de consulta a bases de datos y web Services intercambiando información mediante el teclado telefónico y en su caso texto a voz, reconocimiento de voz (voz a texto / texto a texto) y la utilización de inteligencia artificial para temas masivos de trámites no estándares (plataforma cognitiva no acotado a un árbol de decisiones predefinido, sino que va aprendiendo a través del entrenamiento del bot) o no alineados a una normativa escrita determinada.
Aplicación de captura	Software utilizado por los agentes del centro de contacto para etiquetar las interacciones atendidas, a fin de realizar clasificaciones por temas consultados o tipo de interacción.
Área Requirente	Área del Instituto responsable de la administración, operación y control de los recursos que integra el contrato de Centro de Contacto.
Área Técnica	Área dentro del Instituto responsable de la solicitud, gestión y puesta en marcha de los requerimientos de las Áreas Usuarias del servicio de Centro de Contacto.
ASA	Average Speed Answer (Por sus siglas en inglés) o velocidad promedio de respuesta, se refiere a la velocidad promedio con la que un usuario recibe la respuesta de un agente telefónico humano, una vez que ha sido turnado por el IVR (Interactive Voice Response por-sus siglas en inglés).
Ausentismo	Una medición del porcentaje de personal que no está presente durante su turno programado.
Blaster / Robocall / BOT	Sistema que brinda el servicio automatizado de marcación de llamadas masivas automáticas o pregrabadas con la opción de enlazarse con un operador telefónico para contactar a un grupo determinado de usuarios finales.
Blending / llamadas Blending	Refiere a la combinación de dos tipos de servicios de atención de llamadas entrantes y llamadas salientes, lo anterior implica la gestión por un mismo agente de ambos tipos de llamadas telefónicas (Entrada / Salida) ("BLEND", en inglés).
Base de Conocimiento	Base de datos propiedad del Instituto, en la cual se almacena toda la información relacionada con la gestión de cada una de las llamadas telefónicas y todas las interacciones recibidas por cualquier medio de captación. El Área Técnica/Requirente determinará al proveedor, la estructura de captura para ser usada por los agentes (campos) en la herramienta de gestión. El sitio o el medio electrónico donde la información origen y resultante de "gestión" por parte de los agentes del Centro de Contacto, deberá ser colocada para su posterior análisis, incluyendo el formato que esta información deberá guardar.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS





Buzón Voz	Sistema centralizado para manejo de mensajes telefónicos de un grupo o persona. Permite a los usuarios recibir y almacenar tanto los mensajes de voz como los datos del usuario cuando llaman al Centro de Contacto para solicitar algún servicio.
CADIS	Canal de Aplicaciones y Datos de Interoperabilidad para Sistemas del Instituto Mexicano del Seguro Social IMSS para comunicación e intercambio de información entre el Instituto y Centro de Contacto IMSS entre otros.
Calidad de la Información.	Se refiere a la precisión de información que los agentes deben proporcionar de manera correcta al usuario, de acuerdo con el marco de referencia de información entregado por el Instituto.
Calidad de la captura	Se refiere a la precisión de información que los agentes deben capturar de manera correcta del usuario, de acuerdo con el marco de referencia de información entregado por el Instituto.
Campañas	Operaciones específicas para la atención de acuerdo con los medios de captación (telefonía, chat, correo electrónico y redes sociales, entre otros) solicitados por el Área Usuaría.
Canal de Servicio / Medio de Captación	Medio de comunicación remota a través del cual, el usuario puede acceder al Centro de Contacto, para que se atienda su solicitud respecto de los trámites y servicios que presta el Instituto Mexicano del Seguro Social IMSS. Los medios de comunicación pueden ser telefónicos (llamadas de entrada (Inbound), llamadas de salida (Outbound) o llamadas de entrada y/o salida (Blending), Mensajes de Texto, Mensajes SMS, Internet, Correo Electrónico, Chat, Web y Redes Sociales, entre otros).
Centro de Contacto IMSS o CCIMSS	Sistema Central desde donde se administra la comunicación remota con los usuarios que soliciten atención respecto de los trámites y servicios que presta el Instituto Mexicano del Seguro Social IMSS a través de sus diferentes Canales de Servicios / Medio de Captación.
Centro de Datos	Un Centro de Datos o Data Center (centro de cómputo o centro de proceso de datos), es una instalación empleada para albergar los sistemas de información y sus componentes asociados, como las telecomunicaciones y los sistemas de almacenamiento. Generalmente incluye fuentes de alimentación, controles de ambiente (por ejemplo: aire acondicionado) y otros dispositivos de seguridad.
Chat	Conversación electrónica por escrito en tiempo real (instantáneamente) entre dos o más personas a través de Internet.
Componentes Habilitadores	Componentes utilizados en los servicios PS-I, PS-P, PS-I Especializado MST, PS-P Especializado, incluye mampara, sillas, computadoras, insumos tecnológicos, accesorios telefónicos o SoftPhone con diademas estereofónicas alámbricas o inalámbricas con controlador de volumen que integre características DSP para el procesamiento

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

✓
✓





	<p>digital de la voz compatible con la mayoría de las tecnologías de USB con micrófono y supresor de ruido bi-aural o mono-aural y todo el equipamiento necesario para que los agentes pueda cumplir con las funciones encomendadas.</p> <p>Para los agentes PSP y PSP Especializados incluirá mamparas con gaveta en parte superior y tapizado con tela absorbente de ruido, sillas ergonómicas con respaldo, giratorias, ajuste de altura, con soporte lumbar y descansabrazos, acordes a las dimensiones de las mamparas proporcionadas por el proveedor y al espacio físico designado por el Instituto.</p>
Conmutador (PBX)	Equipo que interconecta dos o más segmentos de una misma red para el enlace de voz o datos (Private Branch Exchange, por sus siglas en inglés) funcionando como un puente. Su funcionalidad está dada por la multiplicación de redes de voz o datos a transmitir, con la subsiguiente necesidad de un orden y sistematización para su operación.
COPC	Medio de gestión y sistema de medición en la industria de call y contact centers, que establece un conjunto de buenas prácticas de alto rendimiento que ayudan a incrementar la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes.
CRM	Software para la administración de la relación con los clientes (Customer Relationship Management, por sus siglas en inglés). Sistemas informáticos de apoyo a la gestión de las relaciones con los clientes, es un sistema que administra un data warehouse (almacén de datos) con la información de la gestión de los clientes.
CTI	<p>(Computer Telephony Integration, por sus siglas en inglés), Servicios de telefonía que permiten integrar la computadora, el teléfono y otros servicios para atención y gestión por parte de agentes del Centro de Contacto.</p> <p>La herramienta propuesta por el proveedor para prestar el servicio, deberá incluir desarrollos tipo CTI (Computer Telephony Integration, por sus siglas en inglés), es decir servicios de telefonía que permiten integrar la computadora, el teléfono y otros servicios tales como bases de datos Institucionales o las que el administrador de la campaña determine, para la atención y "gestión" de llamadas de salida o entrada por parte de agentes telefónicos (PS-I y PS-P) del Centro de Contacto.</p> <p>El administrador de la campaña determinará al Proveedor:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La estructura de captura para ser usada por los agentes telefónicos (campos) en la herramienta de gestión telefónica. • El sitio o el medio electrónico donde la información origen y resultante de "gestión" telefónica por parte de los agentes telefónicos del Centro de Contacto, deberá ser colocada para

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS





	su posterior análisis, incluyendo el formato que esta información deberá guardar.
Cumplimiento de la Programación	Esta medición debe incluir el valor absoluto de la diferencia entre el número de agentes planificados en la dotación requerida por el Área Usuaria vs. el número real de agentes del proveedor conectados.
Demanda (Requisito de Demanda)	Es un cálculo que identifica las necesidades de recursos estimados, con base al volumen de transacciones pronosticado y el AHT ("Demanda No Cargada") o, con base al volumen de transacciones pronosticado, AHT y Reductores ("Demanda Cargada").
DID	Servicio que permite que las llamadas entrantes al conmutador puedan alcanzar la extensión de una persona específica sin la asistencia de una operadora (Direct Inward Dialing, por sus siglas en inglés).
Dimensionamiento	Análisis de volumen de transacciones, patrones de entrada AHT y reductores históricos, a fines de determinar patrones futuros y requisitos de demanda.
Evento	Suceso o actividad programada como parte de las actividades del Centro de Contacto, la cual puede ser desarrollada por el Proveedor o el Instituto.
Firewall	Un cortafuegos o firewall (por su terminología en inglés), es un elemento de hardware o software que se utiliza en una red de computadoras para controlar las comunicaciones, permitiéndolas o prohibiéndolas según las políticas de red que haya definido la organización responsable de la red.
Hardware	Se refiere a todas las partes tangibles de un sistema informático; sus componentes son: eléctricos, electrónicos, electromecánicos y mecánicos. Son cables, gabinetes o cajas, periféricos de todo tipo y cualquier otro elemento físico involucrado.
Herramienta de Centro de Contacto	Conjunto de soluciones tecnológicas integrales que brindan el manejo y administración de las llamadas, interacciones o peticiones de los agentes que atienden telefonía, mensajes SMS, chat, correo electrónico y redes sociales, entre otras, mediante el registro electrónico de la información suficiente a fin de emitir de manera electrónica y sistematizada los indicadores estadísticos de la operación del servicio. Dichas soluciones tecnológicas deberán de ser proporcionadas por el Proveedor incluyendo las licencias de uso durante la vigencia del servicio.
http /https	Protocolo de transferencia de hipertexto (HyperText Transfer Protocol, y HyperText Transfer Protocol Security por sus siglas en inglés), es el protocolo usado en cada transacción de la Web.
IMSS Digital / Transformación Digital IMSS	Iniciativa Institucional para la evolución de los servicios del Instituto hacia servicios digitales accesibles a través de un modelo moderno de atención.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS





Indicador	Es un dato que nos provee evidencia cuantitativa acerca de si una determinada condición existe o ciertos resultados han sido logrados o no. Si no han sido logrados, permite evaluar el progreso realizado.
Interacciones	Evento de atención por cualquier medio de captación utilizados por los usuarios del CCIMSS y que es atendido por los agentes del Centro de Contacto (CCIMSS).
ISO 27001:2013	ISO 27001 es una norma internacional que permite el aseguramiento, la confidencialidad e integridad de los datos y de la información, así como de los sistemas que la procesan. El estándar ISO 27001:2013 para los Sistemas Gestión de la Seguridad de la Información permite a las organizaciones la evaluación del riesgo y la aplicación de los controles necesarios para mitigarlos o eliminarlos. La aplicación de ISO-27001 significa una diferenciación respecto al resto, que mejora la competitividad y la imagen de una organización.
ISO 9001: 2015	La ISO 9001:2015 es la base del sistema de gestión de la calidad ya que es una norma internacional y que se centra en todos los elementos de administración de calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios.
ITIL	Conjunto de conceptos y prácticas para la gestión de servicios de TI (Information Technology Infrastructure Library, por sus siglas en inglés), el desarrollo de TI y las operaciones relacionadas con la misma, así como un conjunto de procedimientos de gestión ideados para ayudar a las organizaciones a lograr calidad y eficiencia en las operaciones de TI.
IVR	Sistema interactivo de respuesta de voz que provee de forma automática a los usuarios con menús interactivos, mensajes pregrabados y recolecta la información relevante de la llamada telefónica antes de transferirlo a un agente o a un servidor público, con capacidad de consulta a bases de datos y web Services intercambiando información mediante el teclado numérico telefónico y en su caso text to spech como es el caso de la utilización en la campaña Cita Médica Telefónica Automatizada.
Llamadas de Entrada (Inbound)	Llamadas telefónicas de entrada realizadas por los usuarios al Centro de Contacto.
Llamadas de Salida (Outbound)	Llamadas telefónicas de salida realizadas por el Centro de Contacto a usuarios del servicio o derechohabientes, contribuyentes y público en general.
Mail o correo electrónico	Servicio utilizado en internet que permite el intercambio de mensajes entre usuarios. Junto con el mensaje se pueden adjuntar archivos. Para enviar un mensaje de correo electrónico es necesario tener la dirección del destinatario (se identifica por la @).
Medios Electrónicos	Chat, Correo Electrónico, redes sociales entre otros.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS





Mesa de Servicios Tecnológico (MST)	Campaña del centro de contacto que funge como punto único de contacto del Instituto para la recepción, gestión y atención de incidencias, requerimientos y controles de los cambios para los Servicios de Tecnologías de la Información y Comunicaciones del Instituto.
Modelo Moderno de Atención	Consiste en desarrollar una estrategia multicanal que permita entregar servicios de forma versátil por canales complementarios a los presenciales.
Modelo Unificado de Operación	Conjugar la sistematización de la información con un ambiente tecnológico que permite atender de manera homologada a los usuarios del instituto independientemente del canal de comunicación presencial o no presencial mediante el cual nos contacten.
MP3	Acrónimo de MPEG-1 Audio Layer 3, es un formato de audio digital comprimido desarrollado por el Moving Picture Experts Group (MPEG, por sus siglas en inglés) para formar parte de la versión 1 (y posteriormente ampliado en la versión 2) del formato de vídeo MPEG. El mp3 estándar es de 44 KHz y un bit rate de 128 kbps por la relación de calidad/tamaño.
Niveles de Servicio	Indicadores que permiten dimensionar la calidad y disponibilidad del servicio otorgado por el Proveedor.
Nube privada	Infraestructura tecnológica de hardware y software que se encuentra configurada y administrada de tal forma que permite la disponibilidad y consumo flexible de servicios, aplicativos tecnológicos e información de bajo demanda, a través de una red interna.
Página Web	Una página web, página electrónica o ciber página, es un documento o información electrónica capaz de contener texto, sonido, vídeo, programas, enlaces, imágenes, entre otros, adaptada para la llamada WWW (World Wide Web por sus siglas en inglés), y que puede ser accedida mediante un navegador utilizando Internet. Esta información se encuentra generalmente en formato HTML, XHTML (HyperText Markup Language por sus siglas en inglés) o el que la industria determine y puede proporcionar navegación (acceso) a otras páginas web mediante enlaces de hipertexto.
Personal de Gestión en Tiempo Real (GTR)	Responsable de gestionar en tiempo real el cumplimiento de la programación, así como de la toma de acciones de acuerdo con indicadores de la operación.
Personal de Pronóstico	Responsable del cálculo de pronósticos, planificación y de la programación de turnos del personal de un Centro de Contacto.
Precisión de Dimensionamiento	Precisión de Dimensionamiento para Planificación de Personal (ej.: Volumen de transacciones Reales vs. Volumen Pronosticado, utilizado para identificar los requerimientos de personal a reclutar/capacitar).
Precisión de Pronóstico	Se refiere al comparativo de llamadas, chats y correos pronosticados con las llamadas, chats y correos recibidos.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS





Precisión de Pronósticos Programación de Personal	Volumen de transacciones Reales vs. Volumen Pronosticado, al nivel del intervalo, para el pronóstico desarrollado para armar programaciones para el personal existente.
Programación del Personal	Asignación de recursos por parte del Proveedor, para satisfacer la demanda de atención así como los parámetros y métricas de calidad solicitada por los usuarios del Centro de Contacto.
Pronóstico	Análisis de volumen de transacciones, patrones de entrada AHT y reductores históricos, a fines de determinar patrones futuros y requisitos de demanda.
Protocolo	Conversación virtual a través de internet entre personas que están físicamente en espacios separados. Es un modelo de organización de información que permite intercambios interactivos que opera en un sistema de comunicación electrónica, en tiempo real y que permite enviar información a un agente e interactuar para que haya comunicación continua.
Protocolo SIP	Protocolo de Inicio de Sesiones (Session Initiation Protocol, por sus siglas en inglés). Es un protocolo desarrollado por el grupo de trabajo MMUSIC del IETF con la intención de ser el estándar para la iniciación, modificación y finalización de sesiones interactivas de usuarios donde intervienen elementos multimedia como video, voz, mensajería instantánea, juegos en línea y realidad virtual. Este protocolo es conocido también como SIPv1.
PS-I	Modelo de servicio de centros de contacto provisto por el proveedor que incluye tanto la infraestructura, mobiliario, equipos de cómputo y todo lo necesario para la correcta operación del servicio de centro de contacto, incluyendo el operador humano para la atención de las interacciones en los medios de captación designados.
PS-P	Modelo de servicio de centros de contacto provisto por el proveedor que incluye tanto la infraestructura, mobiliario, equipos de cómputo y todo lo necesario para la correcta operación del servicio de centro de contacto, sin incluir el operador humano para la atención de las interacciones en los medios de captación designados. El operador humano, en este caso, es proporcionado por el Instituto.
PS-I Especializado	Modelo de servicio de centros de contacto provisto por el proveedor que incluye tanto la infraestructura, mobiliario, equipos de cómputo y todo lo necesario para la correcta operación del servicio de centro de contacto, incluyendo el operador humano para la atención de las interacciones en los medios de captación designados. A diferencia de los PS-I, el PS-I especializado, cuenta con estudios de licenciatura y cédula profesional o bien conocimientos específicos en materias de interés para el Instituto, los cuales serán evaluados y en

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS





	su caso aceptados por el área requirente y administrador de la campaña correspondiente.
QoS	Calidad del Servicio (Quality of Service, por sus siglas en inglés), funcionalidad que permite aplicar un tratamiento específico de ingeniería de tráfico a un determinado tipo de tráfico en un medio de comunicación determinado.
Redes Sociales	Plataformas o aplicaciones en Internet cuyo propósito es facilitar la comunicación, siendo éste un lugar de interacción virtual, en el que las personas pueden comunicarse a través de conexiones vía internet.
Servicio de Mensajes de Texto (SMS)	Conjunto de protocolos y estándares que sirven para intercambiar datos entre aplicaciones de software, los servicios de mensajes cortos, servicio de mensajes simples o SMS (Short Message Service, por sus siglas en inglés) es un servicio disponible en los teléfonos móviles y equipos de cómputo que permite el envío de mensajes cortos (también conocidos como mensajes de texto, o más coloquialmente, textos) entre teléfonos móviles y de equipo de cómputo a móvil.
Sistema de Gestión de Seguridad de Datos Personales (SGSDP)	Sistema de gestión general para establecer, implementar, operar, monitorear, revisar, mantener y mejorar el tratamiento y seguridad de los datos personales en función del riesgo de los activos y de los principios básicos de licitud, consentimiento, información, calidad, finalidad, lealtad, proporcionalidad y responsabilidad previstos en la Ley, su Reglamento, Normatividad Secundaria y cualquier otro principio que la buena práctica Internacional estipule en la materia.
SLA	Un acuerdo de nivel de servicio (Service Level Agreement, por sus siglas en inglés), también conocido por las siglas ANS o SLA, es un contrato escrito entre un Proveedor de servicio y su cliente con objeto de fijar el nivel acordado para la calidad de dicho servicio a proporcionar. El SLA es una herramienta que ayuda a ambas partes a llegar a un consenso en términos del nivel de calidad del servicio, en aspectos tales como tiempo de respuesta, disponibilidad horaria, documentación disponible, personal asignado al servicio, etc. Básicamente el SLA establece la relación entre ambas partes: Proveedor y el Instituto. Un SLA identifica y define las necesidades del cliente a la vez que controla sus expectativas de servicio en relación a la capacidad del Proveedor, proporciona un marco de entendimiento, simplifica asuntos complicados, reduce las áreas de conflicto y favorece el diálogo ante la disputa. También constituye un punto de referencia para el proceso de mejora continua, ya que el poder medir adecuadamente los niveles de servicio es el primer paso para mejorarlos y de esa forma aumentar los índices de calidad.
Software	Equipamiento lógico o soporte lógico de un sistema informático, que comprende el conjunto de los componentes lógicos necesarios que

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS



	hacen posible la realización de tareas específicas, en contraposición a los componentes físicos que son llamados hardware.
Software As A Service (SaaS)	Software SaaS (por sus siglas inglés; Software as a Service, SaaS), es un modelo de distribución de software donde el soporte lógico y los datos que maneja se alojan en servidores de una compañía de tecnologías de información y comunicación (TIC), a los que se accede vía Internet desde un cliente. Regularmente el software puede ser consultado en cualquier computador, se encuentre presente en la empresa o no. Se deduce que la información, el procesamiento, los insumos, y los resultados de la lógica de negocio del software, están hospedados en la compañía de TIC.
Solución de Centro de Contacto	Conjunto de herramientas y sistemas tecnológicos integrales para la atención de llamadas de telefonía, chat y correo electrónico, mensajes SMS, aplicaciones móviles, páginas Web y redes sociales entre otros, dentro de las cuales se describen de manera enunciativa más no limitativa, los siguientes componentes. <ul style="list-style-type: none"> • Infraestructura telefónica (conmutador, teléfonos, Voz sobre IP, diademas alámbricas e inalámbricas). • Infraestructura de datos (computadoras, sistemas y bases de datos). • Herramienta de administración y aplicativos de centro de contacto reconocidos por la industria. • Distribuidor automático de llamadas entrantes (ACD, por sus siglas en inglés). • Sistema de Respuesta Interactiva de Voz (IVR, por sus siglas en inglés). • Grabador de sesiones de interacción. Capacidad de integrar todos los medios de captación de las campañas en un solo sistema. • Redes de comunicación que incluye enlaces de comunicaciones para comunicación entre el Centros de Contacto y el cliente. • CRM (customer relationship management, por sus siglas en inglés) software para la administración de la relación con los clientes y administración de data warehouse (almacén de datos). <p>Así como todo lo necesario para la correcta operación electrónica automatizada del servicio de centro de contacto.</p>
Telefonía IP / VoIP	Es un servicio que permite realizar llamadas desde redes que utilizan el protocolo de comunicación IP (Internet Protocol, por sus siglas en inglés), es decir, el sistema que permite comunicar computadoras de todo el mundo. Esta tecnología digitaliza la voz y la comprime en paquetes de datos que se reconvierten de nuevo en voz en el punto de destino.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

A

R





	<p>Es una tecnología que permite integrar en una misma red basada en protocolo IP (Internet Protocol, por sus siglas en inglés) las comunicaciones de voz, datos y video.</p> <p>Un sistema de telefonía VoIP es un conjunto de elementos que debidamente integrados permiten suministrar un servicio de telefonía basado en IP.</p>
Tiempo de espera	Tiempo en que una llamada de entrada o solicitud de atención de usuarios del Centro de Contacto tarda en ser atendida por algún agente designado al servicio de Centro de Contacto.
Tiempo de respuesta	Tiempo utilizado por el agente para proporcionar información y/u orientación respecto de los trámites y servicios del Instituto de que se trate.
Troncales	Es un enlace que interconecta las llamadas externas de una central telefónica concentrando y unificando varias comunicaciones simultáneas en una sola señal para un transporte y transmisión a distancia más eficiente (generalmente digital) y poder establecer comunicaciones con otra central o una red entera de ellas.
Troncales SIP	Una central SIP o IP-PBX (Session Initiation Protocol, por sus siglas en inglés), es un servicio ofrecido por un "proveedor de ITSP o WSP" (Internet Telephony Service Provider o Web Service Provider, por sus siglas en inglés), diseñado para ofrecer servicios de comunicación a través de las redes de datos. A esta aplicación se le conoce como voz sobre IP (VoIP), donde IP es la identificación de los dispositivos dentro de la web.
TTS	Texto a voz (Text-to-speech, por sus siglas en inglés), son sistemas que convierten el texto a voz en el idioma habitual o requerido.
USB	Dispositivo de Interface Universal Serial (Universal Serial Bus, por sus siglas en inglés), facilita la conexión de periféricos y accesorios a una computadora permitiendo el fácil intercambio de datos y la ejecución de operaciones.
Usuario	Persona que requiere de alguna información y/u orientación sobre los trámites y servicios que presta el Instituto.
Ventanilla Única / Área Técnica / Área Requeriente	Coordinación de Sistemas de Infraestructura Tecnológica Institucional (CSITI) de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico del IMSS y la Coordinación Técnica de Redes y Telecomunicaciones (CTRT)
Volumetría	Procedimiento de análisis cuantitativo, basado en la medición del número de llamadas históricas por servicio y duración.
VPN	Red Privada Virtual (Virtual Private Network, por sus siglas en inglés) es una tecnología de red que permite una extensión de la red local sobre una red pública o no controlada, como por ejemplo Internet.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS





Web call back	Servicio mediante el cual el usuario solicita vía plataforma electrónica accesible mediante internet, que se realice una llamada telefónica de salida para la atención de su consulta (se le regrese la llamada). Para tal efecto la solución de centro de contacto identifica el número telefónico del usuario en dicha plataforma para estar en posibilidad de devolver la llamada.
Web Services	Forma estandarizada de integrar aplicaciones WEB mediante el uso de XML, SOAP, WSDL y UDDI entre otros sobre los protocolos de la Internet, permitiendo intercambiar datos sin necesidad de conocer los detalles de sus respectivos Sistemas de Información.
Borrado Seguro	El Proveedor deberá aplicar los procedimientos de borrado seguro en sus bases de datos, registros electrónicos o escritos, así como en aquellas bases de datos que por características del servicio prestado por el Centro de Contacto (CCIMSS) se generen, tales como la base conocimiento entre otras y/o cualquier información que el Instituto haya entregado. Este borrado seguro aplicará también en los equipos de cómputo y dispositivos utilizados por el CCIMSS para procesar y almacenar dicha información, entregando al administrador de la campaña, la evidencia que sustente dicho procedimiento.
ChatBot	Un Chatbot es un software de inteligencia artificial diseñado para realizar una serie de tareas por su cuenta y sin la ayuda del ser humano, capaz de simular una conversación con una persona y asistirle con información solicitada por el usuario.
Inteligencia Artificial	Programa diseñado para realizar determinadas operaciones que se consideran propias de la inteligencia humana.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS





DIRECCIÓN DE PRESTACIONES MÉDICAS

Unidad de Atención Médica

Coordinación de Unidades Médicas de Unidad de Atención Médica

UMAE Hospital de Cardiología CMN Siglo XXI

APÉNDICE 5 "CAMPAÑA CÓDIGO INFARTO CMN SIGLO XXI"

Código Infarto CMN Siglo XXI a través del Servicio CCIMSS Morelia, Michoacán, para el ejercicio 2025.

I. Nombre de la campaña.

Código Infarto Centro Médico Nacional Siglo XXI (Código Infarto CMN Siglo XXI).

II. Objetivo.

El objetivo del Servicio CCIMSS Morelia, Mich., correspondiente a la campaña Código Infarto CMN Siglo XXI, es el de proporcionar una respuesta rápida y coordinada cuando se solicite atención médica ante la sospecha de un Infarto Agudo de Miocardio.

El CReCI (Centro de Reperusión Código Infarto) 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, geolocalización y monitorización del traslado seguro de los pacientes.

III. Facultades del Área Usuaria de la Campaña.

Faculta a la Coordinación de Unidades Médicas de Alta Especialidad "UMAE Hospital de Cardiología CMN Centro Médico Siglo XXI", las funciones sustantivas establecidas en el Manual de organización de la Dirección de Prestaciones Médicas Clave: 2000-002-001 validado el 08 de octubre de 2021.

Estas funciones facultan a la Coordinación de Unidades Médicas de Alta Especialidad "UMAE Hospital de Cardiología CMN Centro Médico Siglo XXI", para solicitar este tipo de tecnologías, con las que se mejora la accesibilidad a los servicios, permitiendo el desarrollo, operación y explotación de los sistemas de información médica, donde en conjunto con la Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional, se idean y materializan conceptos nuevos e innovadores que brindan la mejora de los procesos basado en Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC).

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS





IV. Justificación.

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%.

V. Alcance.

Para la operación de la Campaña Código Infarto CMN Centro Médico Siglo XXI y sus estrategias, deberá ser prestado atendiendo todos los requerimientos establecidos en el presente Apéndice, así como a cada una de las especificaciones, características y requerimientos técnicos y de calidad establecidos en el Anexo Técnico del servicio CCIMSS Morelia, Mich.

VI. Estimado de interacciones.

Con la finalidad de que el proveedor cuente con elementos de planeación, se proporciona la información del comportamiento de la demanda de servicios durante los ejercicios 2019 a Junio de 2024, en el apartado 3.8. Disponibilidad de la Infraestructura, del Anexo Técnico del servicio CC IMSS Morelia, Mich.

VII. Tiempo estimado de cada interacción.

Tiempo estimado por interacción (AHT): 8.19 minutos

VIII. El horario de atención.

PS-I Agente Especializado

Lunes a domingo 24 horas (7 días a la semana, las 24 horas del día los 365 días del año)

El Área Usuaría de la Campaña Código Infarto CMN Centro Médico 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 posible proveedor y el Administrador del Contrato.

IX. Tipo de posición requeridas.

El presente servicio considera una atención a través del canal de Llamadas de entrada con estaciones tipo PS-P en instalaciones de El Instituto, para lo cual deberá cumplir con lo establecido en el numeral 3.5 Estaciones de Servicio del Anexo Técnico.

Se requieren al menos considerar la atención en:

**ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS**





Unidad Médica de Alta Especialidad "Siglo XXI"

Av. Cuauhtémoc número 330, Col. Doctores, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06720, Ciudad de México

Se requiere para el inicio de operaciones al menos 3 estaciones PS-P, con perfil de agente telefónico PS-I Agente Especializado.

X. Datos del Área Usuaria de la campaña por parte de El Instituto.

Titular de la Coordinación de Unidades Médicas de Alta Especialidad.

XI. Descripción del proceso

- Se recibirán llamadas en el Centro de Contacto CRECI del Centro Médico Siglo XXI
- A través de los agentes PS-I especializados (personal del IMSS) se realizará mediante un cuestionario y sondeo médico la identificación de un probable código infarto
- Identificado el posible código se procederá a emitir un informe en el área médica de urgencias a través de una célula de médicos especialistas que trabajarán de forma coordinada con el Centro de Contacto CRECI.
- Se verificará y aprobará el Código Infarto mediante protocolos médicos

Nota: en caso de no existir el probable Código Infarto se procederá de acuerdo con el protocolo de atención médica que se definirá con el proveedor ganador.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS





DIRECCIÓN DE PRESTACIONES MÉDICAS

Unidad de Atención Médica

Coordinación de Unidades Médicas de Unidad de Atención Médica

Hospital de Alta Especialidad UMAE CMN "La Raza"

APÉNDICE 6 "CAMPAÑA CÓDIGO INFARTO CMN LA RAZA "

Código Infarto CMN La Raza a través del Servicio de CCIMSS Morelia, Michoacán, para el ejercicio 2025.

I. Nombre de la campaña.

Código Infarto Centro Médico Nacional La Raza (Código Infarto CMN La Raza)

II. Objetivo.

El objetivo del servicio CCIMSS Morelia Mich., correspondiente a la campaña Código Infarto CMN La Raza, es el de proporcionar una respuesta rápida y coordinada cuando se solicite atención médica ante la sospecha de un Infarto Agudo de Miocardio.

El CReCI (Centro de Reperusión Código Infarto) 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, geolocalización y monitorización del traslado seguro de los pacientes.

III. Facultades del Área Usuaría de la Campaña.

Faculta a la Coordinación de Unidades Médicas de Alta Especialidad "Unidad Médica de Alta Especialidad "La Raza", las funciones sustantivas establecidas en el Manual de organización de la Dirección de Prestaciones Médicas Clave: 2000-002-001 validado el 08 de octubre de 2021.

Estas funciones facultan a la Coordinación de Unidades Médicas de Alta Especialidad "Unidad Médica de Alta Especialidad "La Raza", para solicitar este tipo de tecnologías, con las que se mejora la accesibilidad a los servicios, permitiendo el desarrollo, operación y explotación de los sistemas de información médica, donde en conjunto con la Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional, se idean y materializan conceptos nuevos e innovadores que brindan la mejora de los procesos basado en Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC).

IV. Justificación.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS





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%.

V. Alcance.

Para la operación de la Campaña Código Infarto CMN "La Raza" y sus estrategias, deberá ser prestado atendiendo todos los requerimientos establecidos en el presente Apéndice, así como a cada una de las especificaciones, características y requerimientos técnicos y de calidad establecidos en el Anexo Técnico del servicio CCIMSS Morelia, Mich.

VI. Estimado de interacciones.

Con la finalidad de que el proveedor cuente con elementos de planeación, se proporciona la información del comportamiento de la demanda de servicios durante los ejercicios 2019 a junio de 2024, en el apartado 3.12. Disponibilidad de la Infraestructura, del Anexo Técnico del servicio CC IMSS Morelia, Mich.

VII. Tiempo estimado de cada Interacción.

Tiempo estimado por interacción (AHT): 6.35 minutos

VIII. El horario de atención.

PS-I Agente Especializado

Lunes a domingo 24 horas (7 días a la semana, las 24 horas del día los 365 días del año)

El Área Usuaría de la Campaña Código Infarto CMN La Raza, 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 posible proveedor y el Administrador del Contrato.

IX. Tipo de posición requerida.

El presente servicio considera una atención a través del canal de Llamadas de entrada con estaciones tipo PS-P en instalaciones de El Instituto, para lo cual deberá cumplir con lo establecido en el numeral 3.9 Estaciones de Servicio del Anexo Técnico.

Se requieren al menos considerar la atención en:

Unidad Médica de Alta Especialidad "La Raza",





Paseo de las Jacarandas S/N La Raza, Alcaldía Azcapotzalco, C.P. 02990, Ciudad de México.

Se requiere para el inicio de operaciones al menos 3 estaciones PS-P, con perfil de agente telefónico de PS-I Agente Especializado.

X. Datos del Área Usuaria de la campaña por parte de El Instituto.

Titular de la Coordinación de Unidades Médicas de Alta Especialidad.

XI. Descripción del proceso

- Se recibirán llamadas en el Centro de Contacto CRECI de La Raza
- A través de los agentes PS-I especializados se realizará mediante un cuestionario y sondeo médico la identificación de un probable código infarto
- Identificado el posible código se procederá a emitir un informe en el área médica de urgencias a través de una célula de médicos especialistas que trabajarán de forma coordinada con el Centro de Contacto CRECI.
- Se verificará y aprobará el Código Infarto mediante protocolos médicos

Nota: en caso de no existir el probable Código Infarto se procederá de acuerdo con el protocolo de atención médica que se definirá con el proveedor ganador.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS





**DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO
TECNOLÓGICO INSTITUCIONAL**

APÉNDICE 7 "CAMPAÑA MESA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS"

I. Nombre de la campaña.

Mesa de Servicios Tecnológicos.

II. Objetivo.

La Mesa de Servicios Tecnológicos (MST), es el punto único de contacto de los usuarios de EL INSTITUTO a nivel nacional, a través de la MST se gestiona la solución de incidencias y/o requerimientos que puedan afectar la continuidad operativa de servicios que proporciona la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico (DIDT); dichos servicios soportan los procesos médicos, de incorporación, recaudación y demás procesos administrativos de EL INSTITUTO; funciona como puerta de enlace para gestionar con las áreas internas de la propia DIDT; así como con otras áreas normativas, la resolución de incidentes, atención de requerimientos y gestión de cambios.

III. Estimado de interacciones.

Con la finalidad de que el proveedor cuente con elementos de planeación, se proporciona la información del comportamiento de la demanda de servicios durante los ejercicios 2019 a junio de 2024, en el apartado 3.12 Disponibilidad de la Infraestructura, del Anexo Técnico del servicio del CC IMSS Morelia, Michoacán.

V. Tiempo estimado de cada interacción.

Puesta a Voz Interactiva, IVR Interactive Voice Response por sus siglas en ingles).

Servicio de Atención Personalizada
PS-I (Personal e instalaciones del proveedor)
Tiempo estimado por interacción (AHT): 7.00 minutos

VI. El horario de atención.

La campaña de Mesa de Servicios tecnológicos proporciona atención telefónica a los usuarios a Nivel Nacional atendiendo a Unidades administrativas en OOADs, Subdelegaciones y Unidades médicas de primer, segundo y tercer nivel, durante las 24 horas los 365 días de acuerdo a sus operación para el registro, seguimiento y atención de incidentes y/o requerimientos de los servicios tecnológicos, por lo cual para cubrir los horarios de servicio es necesario que esta campaña labore en los horarios ampliados, incluyendo sábado y domingo,

R

**ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS**





- Lunes a viernes las 24 horas, sábado domingos y días festivos de 07:00 a 22:00 horas.

VII. Tipo de posición requeridas.

El presente servicio considera una atención a través del canal de Llamadas de salida con PS-I Especializado en instalaciones DEL INSTITUTO, para lo cual deberá cumplir con lo establecido en el Anexo Técnico.

Se requieren al menos considerar la atención en los siguientes servicios:

- Llamadas de entrada con Agentes PS-I Básicos y Especializados.

VIII. Tipo de agentes requerido por campaña:

PS-I Agentes Básico

PS-I Agente Especializado

IX. Datos del Área Usuaria de la campaña por parte de El Instituto.

- Titular de la Coordinación de Monitoreo, Contacto y Riesgo Tecnológico
- Lic. Arturo Ramos Ballado
- Correo Electrónico: arturo.ramosb@imss.gob.mx
- Teléfono: 5552-38-27-00 ext. 12026

X. Descripción del proceso

La campaña de Mesa de Servicios Tecnológicos recibe las solicitudes de servicio que deberán atender al CCIMSS Morelia Michoacán a partir del día hábil siguiente a la notificación de adjudicación y hasta el 31 de diciembre de 2025, mediante las líneas telefónicas internas en la extensión 12424, EL INSITUTO proporcionará al proveedor troncales digitales del tipo SIP (Protocolo de Inicio de Sesiones) o R2 de telefonía en el inmueble ubicado en Toledo 21.

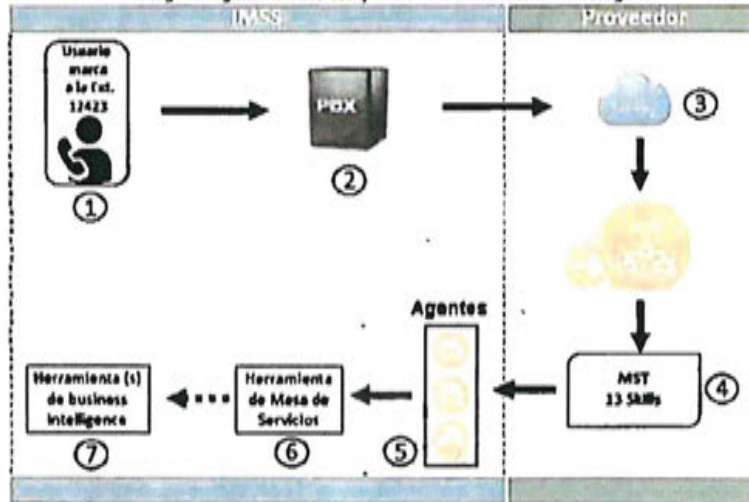
A continuación, con carácter ilustrativo, se muestra de manera general la interacción actual de los elementos del CCIMSS Morelia Michoacán, para la campaña de la Mesa de Servicios Tecnológicos.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS





Diagrama general de la campaña Mesa de Servicios Tecnológicos



1. El usuario marca la extensión 12423,
2. La interacción pasa por el PBX del INSTITUTO.
3. Llamada pasa al PSTN del proveedor.
4. Se enlaza al IVR de la Campaña MST, donde el usuario es direccionado por el skill que haya elegido.
5. La llamada es distribuida al equipo de agentes telefónicos (PS-I MST Primer Nivel)
6. Todas las llamadas quedan vinculadas entre la herramienta de centro de contacto del proveedor y la herramienta de Mesa de Servicio del INSTITUTO por medio de una integración.
7. La información obtenida por la integración es explotada en el software de Business Intelligence con el cual cuenta EL INSITUTO.

Para la operación de la campaña Mesa de Servicios Tecnológicos y sus estrategias, el proveedor deberá atender todas y cada una de las especificaciones, características y requerimientos técnicos y de calidad establecidos en el Anexo Técnico del servicio CCIMSS Morelia Michoacán, para la campaña de la Mesa de Servicios Tecnológicos.





**DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO
TECNOLÓGICO INSTITUCIONAL**

Coordinación Técnica de Servicios de Soporte
y Computo Personal

APÉNDICE 8 “-CAMPAÑA CENTRO DE ATENCIÓN Y SOPORTE TÉCNICO (CAST)”

I. Nombre de la campaña.

Centro de Atención y Soporte Técnico (CAST)

II. Objetivo.

Habilitar la línea Outbound, para el servicio del CAST para dar atención al personal del Instituto para resolución de Tickets que se levantan en el servicio de la Mesa de Ayuda del IMSS contactando al usuario ya sea vía telefónica, atención personalizada en oficinas de Toledo # 21 recibiendo al usuario con sus equipos o mediante traslado del personal de atención a la ubicación del usuario para resolver temas de Hardware o Software.

III. Facultades del Área Usuaria de la Campaña.

La instancia requirente y usuaria de la Campaña Centro de Atención y Soporte Técnico (CAST) es la Coordinación Técnica de Servicios de Soporte y Computo Personal, quien tiene como atribución coordinar el establecimiento, operación y mantenimiento de los servicios de cómputo personal, tablets, así como el derecho de uso de su licenciamiento, impresión, digitalización y fotocopiado, así como, supervisar la definición de los procedimientos que permitan su aprovechamiento y racionalización.

IV. Estimado de interacciones.

Este proyecto es de nueva creación por lo que las definiciones de la volumetría de atenciones se definirán con el proveedor ganador.

VI. Tiempo estimado de cada interacción.

Las actividades incluyen actividades Backoffice.

Tiempo estimado por atención puede variar, dependiendo de la dificultad del tema o la necesidad de traslado a las instalaciones del usuario que requiera la asistencia técnica.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS





VII. El horario de atención.

PS-I Especializados

Lunes a viernes de 09 a 18 hrs, se requiere la guardia de una persona a la semana de 11 a 20 hrs.

VIII. Tipo de posición requeridas.

El presente servicio considera una atención a través del canal de Llamadas de salida con PS-I Especializado en instalaciones DEL INSTITUTO, para lo cual deberá cumplir con lo establecido en el Anexo Técnico.

Se requieren al menos considerar la atención en los siguientes servicios:

- Llamadas de salida con Agentes PS-I Especializados.
- Habilitación de red en equipos de cómputo con doble tarjeta de red con rutas persistentes (simultaneas) IMSS y PROVEEDOR.

IX. Datos del Área Usuaria de la campaña por parte de El Instituto.

- **Ing. Fidel Mauricio Hernández Torres**
- **Correo Electrónico: fidel.hernandez@imss.gob.mx**
- **Teléfono: 5552-38-27-00 Ext: 12353**

X. Descripción del proceso

La campaña actualmente recibe las solicitudes por medio de nuestra herramienta administradora de Mesa de Ayuda para ser canalizados problemas o incidencias referente a:

- Hardware
 - PC
 - Laptop
 - MAC
 - Videoprojector
- Software
 - Paquetería diversa del Instituto Mexicano del Seguro Social

El proceso es:

- Usuario levanta ticket de asistencia en la Mesa de Ayuda del IMSS.
- La Mesa de Ayuda registra el incidente en la herramienta REMEDY.
 - Mesa de ayuda asigna el ticket dependiendo la incidencia al área correspondiente, entre ellas puede ser el CAST.





- CAST recibe incidencia y de acuerdo con la identificación puede:
 - Realizar la atención mediante llamada telefónica si es viable.
 - Si no es viable el personal de soporte acude a sitio y brinda la atención.
 - En ocasiones los usuarios pueden traer sus equipos a Sitio en Toledo # 21 piso 6 y se brinda la atención.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS





DIRECCIÓN DE PRESTACIONES MÉDICAS
Unidad de Atención Médica
Coordinación de Unidades de Primer Nivel

APÉNDICE 9 "CAMPAÑA MODELO PREVENTIVO DE ENFERMEDADES CRÓNICAS"

I. Nombre de la campaña.

Modelo Preventivo de Enfermedades Crónicas- (MPEC)

II. Objetivo.

Modelo Preventivo de Enfermedades Crónicas - MPEC

Beneficiar a la población de la derechohabencia a través de un canal de atención telefónico para temas de Enfermedades Crónicas, mediante el seguimiento y/o Prevención de la Enfermedad.

El Servicio de CCIMSS Morelia, Mich., correspondiente a las Campaña de Modelo Preventivo de Enfermedades Crónicas, es un componente de suma relevancia para el Instituto, debido a que integra un modelo de atención presencial con seguimiento telefónico que permite contener el aumento de enfermedades crónicas para evitar pacientes en etapa crítica.

Este programa busca además del factor humano de control de enfermedades crónicas, el disminuir impactos económicos por la falta de atención médica oportuna de los derechohabientes al no dar seguimiento, lo cual beneficia al Instituto disminuyendo costos de atención en enfermedades de etapa crítica.

III. Facultades del Área Usuaría de la Campaña.

Como parte de las funciones sustantivas de la Coordinación de Unidades de Primer Nivel y de la Coordinación de Unidades de Segundo Nivel, establecidas en el Manual de organización de la Dirección de Prestaciones Médicas Clave: 2000-002-001 validado el 08 de octubre de 2021, se encuentran las siguientes:

"7.1.4.1 Coordinación de Unidades de Primer Nivel.

...
3. *Aprobar a través de sus Divisiones las estrategias que mejoren la accesibilidad de los servicios de promoción y educación para la salud, prevención, nutrición, detección, diagnóstico y atención, con el propósito de mejorar las condiciones de salud de los derechohabientes y trabajadores del Instituto.*

**ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS**





4....

5. *Aprobar estrategias de ampliación de cobertura que mejoren la accesibilidad de los servicios de promoción, prevención y atención, en beneficio de un número cada vez mayor de derechohabientes para obtener los impactos en salud programados, en el Primer Nivel de Atención.*

...

13. *Aprobar los criterios para el desarrollo, operación y explotación de los sistemas de información médica en materia de promoción, prevención y atención, que permitan disponer de información confiable, oportuna, suficiente y de calidad que contribuya a mejorar la prestación de los servicios, en coordinación con la Coordinación de Vigilancia Epidemiológica a través de su División de Información en Salud.*

..."

Estas funciones facultan a la Coordinación de Unidades de Primer Nivel, para solicitar este tipo de tecnologías, con las que se mejora la accesibilidad a los servicios en las Unidades de Medicina, permitiendo el desarrollo, operación y explotación de los sistemas de información médica, donde en conjunto con la Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional, se idean y materializan conceptos nuevos e innovadores que brindan la mejora de los procesos basado en Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC).

IV. Alcance.

Contar con un canal de atención telefónica directa con personal básico y capacitado.

En este contexto, la prestación del servicio CCIMSS Morelia, Mich., correspondiente a la campaña Modelo Preventivo de Enfermedades Crónicas deberá ser prestado atendiendo todas y cada una de las especificaciones, características y requerimientos técnicos y de calidad establecidos en el Anexo Técnico del servicio CCIMSS Morelia, Mich.

V. Estimado de interacciones.

Con la finalidad de que el proveedor cuente con elementos de planeación, se proporciona la información del comportamiento de la demanda de servicios durante los ejercicios 2019 a junio de 2024, en el apartado 3.8. Disponibilidad de la Infraestructura, del Anexo Técnico del servicio CC IMSS Morelia, Mich.

VI. Tiempo estimado de cada interacción.

Tiempo estimado por interacción (AHT): 3.00 minutos

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS





VII. El horario de atención.

PS-I Básico

Lunes a viernes de 09:00 Hrs. a 19:00 Hr

Sábados y domingos la ventana se encontrará cerrada.

VIII. Tipo de posición requeridas.

El presente servicio considera una atención a través del canal de Llamadas de salida con PS-I Básico en instalaciones del proveedor para lo cual deberá cumplir con lo establecido en el numeral 4.5 Estaciones de Servicio del Anexo Técnico.

IX. Datos del Área Usuaría de la campaña por parte de El Instituto.

Titular de la Coordinación de Unidades de Primer Nivel.

X. Descripción del proceso

El Instituto, proporcionará de manera conjunta con el Proveedor la estrategia de atención mediante la entrega de Bases de Datos segmentada acorde a una estrategia por fases, los cuales se describen a continuación:

- I. Se definirá un script de invitación en el cuidado de su salud atendiendo el programa Institucional del IMSS "Chécate, Mídete, Muévete", el cual consistirá en darse de alta en la aplicación del IMSS Digital y contestar unos cuestionarios para identificar algún posible riesgo frente a un padecimiento crónico.
- II. El Centro de Contacto Morelia Michoacán invitará a realizar a derechohabientes diversos estudios que permitan confirmar o descartar algún padecimiento de acuerdo a la fase I.
- III. Con base en la información y disposición del derechohabiente al colaborar en el programa se genera un seguimiento frente a las diferentes áreas de atención a la salud del Instituto generando una conciencia ciudadana que permita atender y controlar al paciente frente a su padecimiento.

Realizar llamadas telefónicas y/o envío de correos y/o mensajes de texto SMS.

Objetivo: Contactar a los derechohabientes que se encuentra dentro del Modelo Preventivo de Enfermedades Crónicas.

El "posible proveedor", deberá realizar llamadas telefónicas y/o envío de correos electrónicos y/o envío de mensajes de texto SMS con base a las listas proporcionadas por el administrador de la campaña y de acuerdo a las reglas del negocio establecidas.





El "posible proveedor", deberá llevar un registro y control de las modalidades de contactación de los derechohabientes.

Agendar citas médicas a los derechohabientes que así lo soliciten.

Objetivo: Agendar las citas telefónicas a los derechohabientes a los que se les dirigió la campaña del MPEC y que en su llamada telefónica soliciten agendar una cita.

El "posible proveedor", deberá realizar el registro de las citas agendadas a los derechohabientes que se les haya marcado para alguna invitación de las campañas del MPEC y que decidan en ese momento realizar su programación de cita. Los agentes del Centro de Contacto CCIMSS deberán aplicar los procesos y reglas de negocio que vienen descritas en el apéndice de la campaña de CITA médica Telefónica.

Reglas de Negocio.

A continuación, se describen de manera enunciativa más no limitativa, las reglas de negocio para la campaña del Modelo Preventivo de Enfermedades Crónicas, las cuales podrán modificarse o agregarse de acuerdo a las revisiones técnicas conjuntas entre el personal del "posible proveedor" y del administrador de la campaña, durante la vigencia del contrato.

1. El CCIMSS únicamente podrá realizar llamadas telefónicas, envío de correos electrónicos y envío de SMS a los contactos que sean proporcionados por el administrador de la campaña a través de las listas.
2. El CCIMSS deberá realizar un máximo de dos marcaciones a cada contacto telefónico descrito en las listas proporcionadas por el administrador de la campaña.
3. Si la primera llamada no fue exitosa, se deberá marcar máximo en una ocasión más. Dicha marcación adicional deberá ser en otro día y horario (se propone que la 2ª llamada se realice 3 horas después de la hora en que se realizó la 1ª llamada), éstas llamadas serán durante el tiempo que dure la campaña.
4. El CCIMSS deberá informar al administrador de la campaña el inicio y el final de cada ronda de marcación.
5. El CCIMSS deberá llevar un reporte final con el estatus de las llamadas realizadas.

Tipificaciones

Se tipificará de acuerdo a la estrategia establecida por el Instituto y las mismas serán definidas de mutuo acuerdo entre el Instituto y el Proveedor





DIRECCIÓN DE PRESTACIONES MÉDICAS
Coordinación de Donación y Trasplantes de
Órganos, Tejidos y Células

APÉNDICE 10 “CAMPAÑA DONACIÓN DE ÓRGANOS Y TEJIDOS”

I. Nombre de la campaña.

Donación de Órganos y Tejidos

II. Objetivo.

Con relación a el Proyecto de Donación de Órganos surge la solicitud por parte de la Coordinación de Donación y Trasplantes de Órganos, Tejidos y Células del IMSS por incluir como parte del modelo de atención el Centro de Contacto el cual permita contribuir en el esfuerzo de la coordinación para la colocación de la donación y trasplante de órganos dentro del IMSS para personas en lista de espera o en su caso la disposición en la iniciativa privada así como la coordinación con CENATRA de todos los requisitos que permitan dar certeza del correcto proceso de donación y trasplante.

III. Facultades del Área Usuaria de la Campaña.

Efectuar el seguimiento al cumplimiento de los indicadores de donación de órganos, tejidos y célula por donación cadavérica, para incrementar la tasa de donación y el número de trasplantes.

Planear y promover las acciones de gestión estratégica para la selección de los candidatos para la Coordinación Hospitalaria de Donación y la integración de los equipos de trabajo multidisciplinarios para que organicen y ejecuten los procesos innovadores de donación y trasplante de órganos y tejidos, basados en principios legales, éticos y médicos; con equidad, eficiencia y transparencia.

Implantar programas innovadores de donación y trasplante, evaluando sus resultados y retroalimentando a las Unidades Médicas del Instituto.

IV. Alcance.

Contar con un canal de atención vía Telefónico y WhatsApp con personal PS-I Especializado y capacitado.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS





Se propone realizar el seguimiento mediante la atención de canales que actualmente facilitan la coordinación de la recepción de la donación de distintos órganos o tejidos a cargo de los Coordinadores Médicos en los distintos hospitales, así como el desarrollo de un CRM que permite registrar, dar seguimiento a los casos y contabilizar aquellos casos cerrados, completados, en seguimiento o cancelados.

V. Estimado de interacciones.

Con la finalidad de que el proveedor cuente con elementos de planeación, se proporciona la información del comportamiento de la demanda de servicios durante el ejercicio 2024, ya que este es un proyecto de reciente creación.

Mes	Folios abiertos	Folios en seguimiento	Folios Completados	Folios Cerrados
Total	6	10	5	114

VI. Tiempo estimado de cada interacción.

Varía en función del proceso de atención, el cual depende de la coordinación entre las distintas unidades interesadas desde la disposición del órgano o tejido el cual puede durar de 24 hrs. a 72 hrs. garantizando la procuración hasta finalizar la actividad.

VII. El horario de atención.

Es un servicio que opera 24 hrs. 7 días a la semana.

VIII. Tipo de posición requeridas.

El presente servicio considera una atención a través del canal de Llamadas de entrada y Salida, así como canal de atención por Whatsapp con PS-I Especializados en instalaciones del proveedor, para lo cual deberá cumplir con lo establecido en el numeral 3.9 Estaciones de Servicio del Anexo Técnico.

PS-I Especializado estudios mínimos de nivel licenciatura en área médicas o especialistas de la salud, este personal deberá contar con un curso de Procuración y Donación y Papel del Personal de Urgencias.

Contará con el apoyo de un supervisor o líder de proyecto con curso de formación de coordinadores hospitalarios de donación de órganos y tejidos con fines de trasplante.





IX. Datos del Área Usuaria de la campaña por parte de El Instituto.

Titular de la Coordinación de Donación y Trasplante de Órganos, Tejidos y Células.

X. Descripción del proceso

El Instituto, proporcionará de manera conjunta con el Proveedor la estrategia de atención acorde a una estrategia por fases, los cuales se describen a continuación:

- I. Coordinador Hospitalario de Donación tiene potencial donante e inicia proceso de disposición.
- II. Coordinador Hospitalario de Donación se comunica por medio de WhatsApp con Centro Regulador.
- III. Centro Regulador solicita cuáles serán los órganos y/o tejidos para poner a disposición.
- IV. Centro Regulador solicita envío de documentos vía WhatsApp, y valida lista de distribución por órgano para iniciar proceso de disposición.
- V. Centro Regulador recaba información para iniciar en el sistema de gestión el proceso y seguimiento de la donación.
- VI. Proporciona información de órgano y/o tejido para la donación a los cirujanos de trasplante para valoración de caso.
- VII. Seguimiento a proceso de procuración y viabilidad de los órganos
- VIII. Solicita información pendiente para cierre de folio.

XI. Datos del Área Usuaria de la campaña por parte de El Instituto.

- **Dr. Jose Arturo Velázquez García**
- **Correo Electrónico: jose.velazquezg@imss.gob.mx**
- **Teléfono: 5552-38-27-00 Ext: 16069**





**DIRECCIÓN DE DESARROLLO
TECNOLÓGICO INSTITUCIONAL**

Coordinación de Servicios Digitales y de
Información para la Seguridad Social

**APÉNDICE 11 "CAMPAÑA PLATAFORMA DE HOSPITALIZACIÓN DEL ECOSISTEMA DIGITAL
EN SALUD (PHEDS)"**

I. Nombre de la campaña.

Plataforma de Hospitalización del Ecosistema Digital en Salud (PHEDS)

II. Objetivo.

PHEDS es una herramienta tecnológica de apoyo al personal de salud que permite estandarizar los servicios, además, facilita el trabajo en equipo, optimiza y agiliza la ocupación de camas, evita la duplicidad de registros y proporciona mayor seguridad de la información.

III. Facultades del Área Usuaria de la Campaña.

La instancia requirente y usuaria de la Campaña Plataforma de Hospitalización del Ecosistema Digital en Salud (PHEDS) es la Coordinación Técnica de Servicios Digitales y de Información para la Salud, quien tiene como atribución la de supervisar y validar las iniciativas y/o proyectos tecnológicos en materia de salud y administrativos para su integración al portafolios y/o cartera de proyectos de tecnologías de la información y comunicaciones del Instituto.

IV. Estimado de interacciones.

Con la finalidad de que el proveedor cuente con elementos de planeación, se proporciona la información del comportamiento de la demanda de servicios durante el ejercicio 2023, en el apartado 3.12. Disponibilidad de la Infraestructura, del Anexo Técnico del servicio cuadro 1 de Histórico de interacciones.

VI. Tiempo estimado de cada interacción.

Las actividades incluyen actividades Backoffice.
Tiempo estimado por interacción (AHT): 7.14 minutos

VII. El horario de atención.

PS-I Especializados
Lunes a domingo las 24 hrs.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

R





VIII. Tipo de posición requeridas.

El presente servicio considera una atención a través del canal de Llamadas de entrada con PS-I Especializado y canal de atención vía Whatsapp en instalaciones DEL INSTITUTO, para lo cual deberá cumplir con lo establecido en el Anexo Técnico.

Se requieren al menos considerar la atención en los siguientes servicios:

- Llamadas de entrada con Agentes PS-I Especializados.
- Servicio de navegación en IVR (Servicio de Respuesta de Voz Interactiva por sus siglas en ingles).
- Canal de atención vía Whatsapp

IX. Datos del Área Usuaria de la campaña por parte de El Instituto.

- **Ing. Francisco Javier Rodriguez Jiménez**
- **Correo Electrónico: javier.rodriguez@imss.gob.mx**
- **Teléfono: 5552-38-27-00 Ext: 12519**

X. Descripción del proceso

La campaña de Plataforma de Hospitalización del Ecosistema Digital en Salud (PHEDS) permitirá atender, a través de un centro de contacto, temas relacionados a:

- Capacitación al personal médico remota o presencial.
- Brindar soporte técnico y clínico.
- Seguimiento al proceso de recabado de información.

Actualmente se tiene una aplicación web la cual se encuentra en un periodo de despliegue a nivel nacional para 323 hospitales y UMAE's del IMSS, dónde a finales de año se pretende capacitar el 100% de personal sobre el uso de la plataforma a los médicos y personal responsable que manejará la plataforma.

Para lograrlo se tienen diferentes actividades, capacitación remota y presencial. Y para los que ya están capacitados darles soporte sobre el uso del aplicativo.

La actividad es brinda asesoría sobre el uso de la plataforma, asistencia técnica y capacitación del servicio:

El proceso sería el siguiente:

- El asesor recibe una petición de asesoría a través de un ticket Institucional.
- El asesor se pone en contacto con el peticionario para atender su duda.
- El asesor brinda orientación sobre el uso de la plataforma.
- Finaliza la interacción.





**DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y
DESARROLLO TECNOLÓGICO**
Coordinación de Servicios de
Infraestructura Institucional

APÉNDICE 12 "CAMPAÑA MEGAFARMACIA"

I. Nombre de la campaña.

MEGAFARMACIA

II. Objetivo.

Con relación a el Proyecto de Donación de Órganos surge la necesidad de parte de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico de iniciar un proyecto de apoyo para el seguimiento, atención y coordinación de los reportes de desabasto de medicamento por parte de los derechohabientes en sus Unidades Médicas de 1er, 2do y 3er nivel de atención de llamadas que recibe la MEGAFARMACIA del Bienestar, con el objetivo de atender el surtimiento de medicamentos con inventarios de Abasto del IMSS.

III. Facultades del Área Usuaría de la Campaña.

La instancia normativa o ventanilla única es la Coordinación de Servicios 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 Proveedor asigne para la prestación del Servicio en referencia.

IV. Alcance.

Contar con dos canales de atención:

1. Vía Telefónico con personal PS-I básico (1er nivel de atención)
2. Contar con un grupo de atención Backoffice para atención y coordinación de los reportes de desabasto de medicamento por parte de los derechohabientes.

Se propone realizar el seguimiento mediante la atención de canales que actualmente facilitan la coordinación de la recepción de los reportes que realiza la ciudadanía en el teléfono 55 9500 0911 donde se levantan los casos y son trasladados al IMSS.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS





V. Estimado de interacciones.

Con la finalidad de que el proveedor cuente con elementos de planeación, se proporciona la información del comportamiento de la atención de 1er y 2do nivel de atención en dos meses de su creación:

• **1er nivel**

Corte 15/04/2024 al 03/06/24		
Mega Farmacia 1er Nivel	Entrantes	Atendidas
Total	367	367

• **2do nivel**

- 2,103 folios de solicitudes en seguimiento de abril a mayo del 2024.

VI. Tiempo estimado de cada interacción.

Varía en función del proceso de atención, el cual depende de la coordinación entre las distintas unidades interesadas desde la disposición del órgano o tejido el cual puede durar de 24 hrs. a 48 hrs. entre las distintas etapas que conforman el proceso de atención para la logística de abastecimiento del medicamento.

VII. El horario de atención.

La ventana de servicio es de 24 hrs. 7 días a la semana con personal PS-I básico en el primer nivel de atención telefónica.

La ventana de atención de 2do nivel personal PS-I básico con actividades backoffice es de 9:00 hrs. a 19:00 hrs. de lunes a viernes.

VIII. Tipo de posición requeridas.

El presente servicio considera una atención a través del canal de Llamadas de entrada y Salida con PS-I Básicos en instalaciones del proveedor, para lo cual deberá cumplir con lo establecido en el numeral 3.9 Estaciones de Servicio del Anexo Técnico.

IX. Datos del Área Usuaria de la campaña por parte de El Instituto.

Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico del IMSS

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

R





X. Descripción del proceso

El Instituto, proporcionará de manera conjunta con el Proveedor la estrategia de atención acorde a una estrategia por fases, los cuales se describen a continuación:

El centro de contacto IMSS se encuentra en dos fases del proceso de atención de la campaña con dos niveles de atención

- En primer nivel brinda orientación y se recolecta los datos esenciales para identificar el folio generado en el área de mesa de atención y dar un seguimiento oportuno ya sea realizando un reporte, dando un seguimiento o brindando información

Tema de consulta	Subtema	Descripción
Reporte	Reporte de receta sin surtir en la unidad	En farmacia de la unidad medica no le brindan el medicamento, no han escaneado su receta y no importa si la receta esta vigente o vencida
	Reporte por negación de escaneo de receta en LMF	Se niegan a escanear la receta para otorgarle el medicamento
	Reporte por receta que no aparece en sistema	Farmacia reporta que su receta no se encuentra en sistema
	Reporte por negacion a expedir una nueva receta	Receta vencida a la que no le quieren expedir una nueva, generalmente caduca por falta de surtimiento en tiempo
	Reporte de medicamento sin otorgar en la unidad	En la Megafarmacia le confirman que ya cuentan con el medicamento y en la unidad medica te indican que no lo tienen
Seguimiento	Reporte por receta marcada como surtida sin la entrega del medicamento	Le marcaron la receta como surtida pero no le dieron medicamento
	Estatus de envío de medicamento	Tiene folio de Megafarmacia y quiere saber como va el envío del medicamento
Otros	Seguimiento a reporte	Seguimiento a reporte
	Otros	Tipificación reservada para algún tema nuevo que no este mapeado
Información	Información sobre la línea	Llamada que si corresponde a la línea pero que no busca un seguimiento o realizar algun reporte
	No se concluye el reporte	No se concluye el reporte o seguimiento a petición del cliente
	No cuenta con los datos para un reporte / seguimiento	No se concluye el reporte o seguimiento debido a que no cuenta con la información completa o correcta
	Queja	Usuario requiere levantar una queja sin realizar algun reporte o seguimiento.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

- El área de segundo nivel recibe la información procedente del área de Abasto, misma que se actualiza diariamente, y de esta forma realizar la gestión en el Sistema de Atención para Medicamentos No Surtidos (SMNS), en la cual se modifica el estatus del folio reportado para que posteriormente se pueda contactar al derechohabiente por medio de la mesa de atención y se brinde una fecha estimada en la cual se pueda acudir a recolectar su medicamento.
- En caso de ser necesario segundo nivel está capacitado para realizar llamadas de salida para brindar un seguimiento al usuario.

XI. Datos del Área Usuaría de la campaña por parte de El Instituto.

- **Ing. Eduardo Oropeza Ortiz**
- **Correo Electrónico: eduardo.oropeza@imss.gob.mx**
- **Teléfono: 5552-38-27-00**

APÉNDICE 13 FORMATO DE PROPUESTA ECONÓMICA

**Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)
Ejercicio 2025.**

Instituto Mexicano del Seguro Social / Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico (DIDT)

A	B	C	D	E	F
No.	Conceptos del Servicio	Unidad de Medida	Cantidad Mensual	Precio Unitario	Costo Mensual antes de I.V.A.
	Atención Telefónica				
	Llamadas de Entrada				
1	Agente Básico o Estándar (PS-I) a través de líneas a cargo de El Instituto	HORAS	655	\$ -	0.00
2	Agente Básico o Estándar (PS-I) a través de 800 o alguna otra línea con cargo al proveedor		25,917	\$ -	0.00
3	Agente Especializado (PS-I) a través de 800 o alguna otra línea con cargo al proveedor		13,133	\$ -	0.00
	Llamadas de Salida				
4	Agente Básico o Estándar (PS-I) a través de 800 o alguna otra línea con cargo al proveedor	HORAS	5,406	\$ -	0.00
	Posiciones Propias de Servicio				
5	Horas PS-P (Posiciones Propias de Servicio)	HORAS	1,508	\$ -	0.00
	Horas de uso de IVR				
6	Horas de uso de IVR (bienvenida, elección de opciones, atención a interacciones, encuesta de salida, tiempo de espera con mensajes IMSS)	HORAS	34,243	\$ -	0.00
	Correo Electrónico				
7	De Salida (incluyendo atención al caso)	por mensaje	3,768	\$ -	0.00
8	Envío Masivo	por envío masivo	11,304	\$ -	0.00
	Chat (Mensajería en Internet)				
9	Atención por Chat	Minutos	47,701	\$ -	0.00
	Redes Sociales (Mensajería en Internet)				
10	Atención por Redes Sociales	HORAS	883	\$ -	0.00
	Mensajes de Texto (SMS)				
11	Mensajes de Salida	por mensaje	191,485	\$ -	0.00
12	Mensajes de Entrada	por mensaje	770	\$ -	0.00
13	Envío Masivo de Mensajes	por envío masivo	1,868	\$ -	0.00
	Mensajes de Voz				
14	Mensaje de Voz (blaster)	por Mensaje	10,432	\$ -	0.00
	Inteligencia de Negocio				
15	Agente Virtual	por Licencia mensual	20	\$ -	0.00
	Servicios Adicionales				
18	Buzón de Voz	por Servicio mensual	361	\$ -	0.00
				COSTO MENSUAL ANTES DE I.V.A.	\$ -
				I.V.A.	\$ -
				COSTO MENSUAL INCLUYENDO I.V.A.	\$ -

**ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS**

INSTRUCCIONES PARA EL LLENADO DE LA SECCIÓN I: PRECIOS UNITARIOS

1	El participante deberá indicar como parte de su propuesta económica, los precios unitarios que decida otorgar en cada concepto del servicio escribiéndolos en la columna "E" . Estos precios unitarios deberán estar redondeados a dos dígitos decimales (XX.XX) , deberán ser mayores a cero en todos los casos y no podrán quedar en blanco .
2	Para determinar el alcance de cada uno de los conceptos mencionados en la columna B, el participante deberá considerar la definición de cada uno de ellos, de acuerdo a lo descrito en el Anexo Técnico.
3	El archivo de manera automática indicará en la columna "F" las cotizaciones del costo mensual de cada concepto del servicio ofertado, atendiendo a sus volumetrías, multiplicando las cantidades mensual ubicada en las columnas "D", por el Precio Unitario ofertado (columna "E") de cada concepto del servicio.
4	El archivo calculará de manera automática las suma resultante de la columna "F" en la celda correspondiente al "COSTO MENSUAL ANTES DE I.V.A." , indicando el valor de la propuesta económica del licitante.
5	Las única celda en las que se espera algún valor de parte del licitante se han sombreado en color verde columna "E".
6	La Cantidad Mensual (columna "D") así como la volumetría que se proporciona en el presente Formato de Propuesta Económica (Apéndice 8) y en el Anexo Técnico, respectivamente, son exclusivamente para efectos de cotización y no necesariamente refleja los requerimientos de El Instituto, por lo que no se deberá considerar como las cantidades a contratar. La cantidad de servicios a contratar se determinarán por el presupuesto mínimo y máximo establecidos para la prestación del Servicio CCIMSS Morelia, Mich., los cuales se determinan conforme a las necesidades del Instituto.
7	No se deberá integrar en ningún precio unitario componentes de costo distintos a los definidos para el dicho servicio en el anexo técnico del proyecto.
8	Esta Sección I, deberá ser debidamente llenada de acuerdo con estas instrucciones, tanto de forma impresa -debidamente firmado al pie del mismo, donde se indica- como de manera digital , usando como base este mismo archivo.
Todos los precios que aparecen en esta sección son sin IVA Los participantes deberán Ingresar la siguiente información en el formato:	



ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



**CSITI-CTSSCP-DICP
Portafolio de Proyectos TIC**



TÉRMINOS Y CONDICIONES
Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social
(Sede Morelia, Michoacán).
Ejercicio 2025

Control de versiones del documento

Versión	Fecha	Descripción	Responsable
0.1	31/07/2024	Elaboración de documento	Lic. Rómulo Vizuett Martínez
0.2	25/09/2024	Revisión del documento	Ing. Fidel Mauricio Hernández Torres
1.0	25/09/2024	Aprobación del documento	Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
1.1	08/10/2024	Actualización de documento	Lic. Rómulo Vizuett Martínez
1.2	08/10/2024	Revisión del documento	Ing. Fidel Mauricio Hernández Torres
2.0	08/10/2024	Aprobación del documento	Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
2.1	11/02/2025	Actualización de documento	Lic. Rómulo Vizuett Martínez
2.2	11/02/2025	Revisión del documento	Ing. Fidel Mauricio Hernández Torres
3.0	11/02/2025	Aprobación del documento	Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
3.1	26/02/2025	Actualización de documento	Lic. Rómulo Vizuett Martínez
4.0	26/02/2025	Revisión y Aprobación del documento	Ing. Eduardo Oropeza Ortiz

**ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS**

Contenido

1. Objetivo del documento	3
2. Descripción del servicio	3
3. Vigencia de la contratación.....	4
4. Plazo, lugar y condiciones para la prestación del servicio.....	4
4.1. Plazo para la prestación del servicio.....	4
4.2. Lugar para la prestación del servicio.....	4
4.3. Condiciones para la prestación del servicio.....	6
5. Tipo de contrato.....	7
6. Criterio de evaluación de proposiciones.....	8
7. Licencias, permisos, registros, certificados o autorizaciones que debe cumplir o aplicarse al bien o servicio a contratar.	8
Registros.....	8



**CSITI-CTSSCP-DICP
Portafolio de Proyectos TIC**



TÉRMINOS Y CONDICIONES
Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social
(Sede Morelia, Michoacán).
Ejercicio 2025

8. Folletos, catálogos, fotografías, manuales entre otros, en caso de que se requieran para comprobar sus especificaciones.....	8
9. Visitas a las instalaciones institucionales.....	9
10. Visitas a las instalaciones de los Proveedores.....	9
11. Penas convencionales y deducciones.....	9
12. Mecanismos requeridos al proveedor para responder por defectos o vicios ocultos de los bienes o de la calidad de los servicios.....	27
13. Garantías de anticipos y cumplimiento de contrato.....	28
14. Forma de Pago.....	29
15. Mecanismos de comprobación, supervisión y verificación de los servicios contratados y efectivamente entregados o prestados, así como del cumplimiento de las requisiciones de cada entregable.....	29
16. Otorgamiento de Anticipo.....	29
17. Aviso de privacidad.....	30
Confidencialidad.....	30
Propiedad Intelectual y Derechos de autor.....	35
18. Responsabilidad Civil.....	35
19. Póliza de Responsabilidad Civil.....	36
20. Tratándose de reuniones, conferencias, seminarios, cursos, capacitaciones, asambleas, justas deportivas y, en general, cualquier tipo de evento o acto en el que personas servidoras públicas participen fuera de las instalaciones del IMSS, se deberá contar con los dictámenes de protección civil emitidos por las autoridades competentes en la materia.....	36
21. Causales de rescisión de contrato.....	36
22. Área requirente.....	37
23. Ventanilla única entre el Instituto y el Proveedor.....	39
24. Firmas de elaboración, revisión y aprobación.....	40

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



**CSITI-CTSSCP-DICP
Portafolio de Proyectos TIC**



**TÉRMINOS Y CONDICIONES
Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social
(Sede Morelia, Michoacán).
Ejercicio 2025**

1. Objetivo del documento

El objetivo del presente documento es establecer los términos y condiciones mínimos necesarios que se deberán cumplir para la prestación del Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán).

2. Descripción del servicio.

El Instituto Mexicano del Seguro Social en adelante "IMSS" o "El Instituto", requiere del Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán) para el ejercicio 2025, que incluyen equipamiento tecnológico, componentes habilitadores, insumos, personal dedicado y todo lo necesario para brindar los servicios objeto del presente Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y condiciones.

El IMSS requiere la prestación del servicio CCIMSS Morelia, Michoacán, para el ejercicio 2025, a través de distintos canales de atención, los cuales pueden ser: interacción a través de llamadas telefónicas, correos electrónicos, chats, mensajes de texto SMS, así como otras tecnologías emergentes que permitan optimizar la interacción de los derechohabientes y público en general, con el fin de hacer uso de los servicios del IMSS a través de canales electrónicos no presenciales.

Partida Única

Partida	Dirección Normativa	Campañas
Única	Dirección de Prestaciones Médicas	<ul style="list-style-type: none">• Cita Médica Telefónica• Orientación Médica Telefónica.• Servicio de Orientación Telefónica (Salud Mental)• Donación de Órganos y Tejidos• Mega Farmacia• Modelo Preventivo de Enfermedades Crónicas (MPEC)• Código Infarto CMN La Raza.• Código Infarto CMN Siglo XXI.
	Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico (DIDT)	<ul style="list-style-type: none">• Mesa de Servicios Tecnológicos• Centro de Atención y Soporte Técnico (CAST)

Durante la vigencia del contrato, el IMSS podrá solicitar la implementación de nuevas campañas.

**ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS**



**CSITI-CTSSCP-DICP
Portafolio de Proyectos TIC**



TÉRMINOS Y CONDICIONES
Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social
(Sede Morelia, Michoacán).
Ejercicio 2025

3. Vigencia de la contratación.

La vigencia del contrato será a partir del día hábil siguiente a la notificación de adjudicación y hasta el 31 de diciembre de 2025.

4. Plazo, lugar y condiciones para la prestación del servicio.

4.1. Plazo para la prestación del servicio.

El plazo para la prestación del servicio será a partir del día hábil siguiente a la notificación de adjudicación y hasta el 31 de diciembre de 2025.

4.2. Lugar para la prestación del servicio.

Se deberá suministrar la partida única del servicio CCIMSS Morelia Michoacán, para lo cual El Proveedor deberá instalar, implementar, desarrollar, administrar y operar el servicio en instalaciones propias del IMSS ubicadas en la ciudad de Morelia Michoacán, con domicilio en: Blvd. Alfredo Zalce # 4485, Tres Marias, 58254 Morelia, Michoacán, donde el IMSS cuenta con espacio para instalar los servicios del presente proceso de contratación, debiendo incluir lo siguiente:

Partida Única

Partida	Dirección Normativa	Campañas
Única	Dirección de Prestaciones Médicas	<ul style="list-style-type: none">• Cita Médica Telefónica• Orientación Médica Telefónica.• Servicio de Orientación Telefónica (Salud Mental)• Donación de Órganos y Tejidos• Mega Farmacia• Modelo Preventivo de Enfermedades Crónicas (MPEC)• Código Infarto CMN La Raza.• Código Infarto CMN Siglo XXI.
	Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico (DIDT)	<ul style="list-style-type: none">• Mesa de Servicios Tecnológicos• Centro de Atención y Soporte Técnico (CAST)

Durante la vigencia del contrato, el IMSS podrá solicitar la implementación de nuevas campañas acorde a las necesidades dinámicas de El INSTITUTO, siempre y cuando estas campañas sean solicitadas por parte del Administrador del Contrato, para la implementación de campañas nuevas el PROVEEDOR deberá cumplir con lo

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS





**CSITI-CTSSCP-DICP
Portafolio de Proyectos TIC**



TÉRMINOS Y CONDICIONES
Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social
(Sede Morelia, Michoacán).
Ejercicio 2025

establecido en el numeral 12. Niveles de Servicios, que deberán cumplirse del Anexo Técnico, aceptadas y convenidas con el PROVEEDOR adjudicado.

- Durante la vigencia del contrato, las campañas (Código Infarto CMN La Raza, Código Infarto CMN Siglo XXI, Donación de Órganos y Tejidos, Centro de Atención y Soporte Técnico (CAST) y Servicio de Orientación Telefónica (Salud Mental) serán operadas en instalaciones de EL INSTITUTO, en las siguientes ubicaciones:

Servicio de Orientación Telefónica – Salud Mental

Centro de Contacto propuesto por el Proveedor

Donación de Órganos Tejidos

Centro de Contacto propuesto por el Proveedor

Código Infarto CMN Siglo XXI

Unidad Médica de Alta Especialidad "Siglo XXI"

Av. Cuauhtémoc número 330, Col. Doctores, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06720, Ciudad de México

Código Infarto CMN La Raza

Unidad Médica de Alta Especialidad "La Raza", Paseo de las Jacarandas S/N La Raza, Alcaldía Azcapotzalco, C.P. 02990, Ciudad de México

Centro de Atención y Soporte Técnico (CAST)

División de Mesa de Servicios Tecnológicos, operando hoy en: Toledo 21, PB, Colonia Juárez, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06600, Ciudad de México.

Cita Médica Telefónica

Mesa de Servicios Tecnológicos (MST)

Modelo Preventivo de Enfermedades Crónicas (MPEC)

Mega Farmacia – 1er Nivel

Orientación Médica Telefónica

Instalaciones de Morelia, Michoacán en Blvd. Alfredo Zalce # 4485, Tres Marias, 58254 Morelia, Michoacán, utilizando los siguientes espacios proporcionados por el IMSS:

- De conformidad con lo establecido en el numeral 9. Cronograma de Actividades del Anexo Técnico, EL PROVEEDOR deberá ofertar la administración y operación del servicio CCIMSS Morelia, Michoacán, en instalaciones propias del IMSS, para tal efecto EL PROVEEDOR deberá incluir como parte de su proposición la documentación en la que detalle y describa la integración para lograr la funcionalidad solicitada en dichas instalaciones, incluyendo calendario y plan de

**ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS**



**CSITI-CTSSCP-DICP
Portafolio de Proyectos TIC**



TÉRMINOS Y CONDICIONES
Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social
(Sede Morelia, Michoacán).
Ejercicio 2025

trabajo con compromisos semanales los cuales serán verificados por parte de EL INSTITUTO, lo anterior deberá ser ofertado cumpliendo con las especificaciones y requerimientos técnicos establecidos en el presente Anexo Técnico sus Apéndices y Términos y Condiciones.

- El Proveedor debe ofertar la implementación, desarrollo, administración y operación en Blvd. Alfredo Zalce # 4485, Tres Marias, 58254 Morelia, Michoacán, habilitando al menos lo siguiente:
 - 250 estaciones de servicio
 - 50 estaciones de trabajo de supervisión y usos múltiples, considerando de manera enunciativa más no limitativa, los siguientes:
 - Estaciones de Supervisión
 - Estaciones de trabajo de Analistas de Calidad
 - Estaciones de trabajo de Analistas de Work Force
 - Las instalaciones cuentan con dos (2) salas, una para capacitación y una para usos múltiples:
 - a) Con capacidad de al menos 16 posiciones, con equipo de cómputo para cada usuario, además de equipo de cómputo, proyector y pantalla para el expositor; lo anterior cumpliendo con todas las especificaciones y requerimientos técnicos establecidos en el Anexo Técnico.

El Proveedor deberá ofertar la instalación, implementación, desarrollo, administración y operación del servicio CCIMSS Morelia, Michoacán, atendiendo a los plazos establecidos para tal efecto en el numeral 9. Cronograma de Actividades del Anexo Técnico.

4.3. Condiciones para la prestación del servicio.

El Proveedor deberá entregar el día natural siguiente a la notificación del fallo el plan de trabajo correspondiente para su validación por parte del área técnica, el cual deberá cumplir con los plazos establecidos en el numeral 9. Cronograma de Actividades del Anexo Técnico.

La implementación, pruebas, verificaciones de especificaciones físicas y funcionales, así como capacitación, será de acuerdo a lo establecido en el Anexo Técnico, por lo que durante este plazo no habrá erogación de recursos por parte de El Instituto.



**CSITI-CTSSCP-DICP
Portafolio de Proyectos TIC**



TÉRMINOS Y CONDICIONES
Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social
(Sede Morelia, Michoacán).
Ejercicio 2025

El ejercicio del gasto del recurso presupuestal será a partir de que el Proveedor inicie con la operación del servicio, es decir una vez concluido el plazo indicado en el párrafo que antecede.

Los tiempos propuestos consideran que en experiencias del propio Instituto, el proceso de desarrollo de las interfaces entre los sistemas del Proveedor hacia los sistemas del IMSS (por ejemplo, la consulta de vigencia de derechos a través del sistema Acceder), los tiempos de capacitación del personal del Proveedor y las pruebas funcionales a los sistemas del Proveedor ganador que se interconectan con sistemas IMSS, deberán iniciarse una vez notificado el fallo del procedimiento de contratación correspondiente, por lo que el IMSS iniciará las actividades necesarias para proveer la capacitación al personal del Proveedor adjudicado y verificará que los procesos de habilitación de soluciones y la funcionalidad para la prestación del servicio habilitada por parte del Proveedor, sean acordes a lo solicitado por cada campaña y lo especificado en el documento Anexo Técnico y Apéndices.

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 deductivas correspondientes. La metodología será realizada, asignada y revisada con el Proveedor en los tiempos que designe el personal del Instituto.

El Proveedor deberá efectuar la entrega de los reportes mensuales, soportes de facturación y grabaciones de interacciones, especificados en los documentos Anexo Técnico y Apéndices por cada una de las campañas que forman parte integral del presente instrumento, los primeros 15 días naturales del mes inmediato al periodo de cobro, en caso de incumplimiento de la fecha de entrega se aplicará las deductivas correspondientes.

El Administrador del Contrato, será responsable de autorizar la facturación del servicio, así como de notificar, en su caso, los incumplimientos o deficiencias del servicio prestado.

La ventanilla única será la encargada de notificar al proveedor de la aplicación de las penas o deductivas a las que se hiciere acreedor.

5. Tipo de contrato.

El contrato por celebrarse será abierto, con fundamento en el artículo 47, fracción I de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del sector público, los precios serán fijos y permanecerán durante la vigencia del contrato.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



CSITI-CTSSCP-DICP
Portafolio de Proyectos TIC



TÉRMINOS Y CONDICIONES
Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social
(Sede Morelia, Michoacán).
Ejercicio 2025

La volumetría que se proporciona en el presente Anexo Técnico y en el **Formato de Propuesta Económica** es exclusivamente para efectos de cotización y no necesariamente refleja los requerimientos de El Instituto, por lo que no se deberá considerar como las cantidades a contratar.

La cantidad de servicios a contratar se determinarán por el presupuesto mínimo y máximo establecidos para la prestación del servicio objeto del presente Anexo Técnico, los cuales se determinan conforme a las necesidades del Instituto.

6. Criterio de evaluación de proposiciones.

Al tratarse de un procedimiento de Adjudicación Directa, la evaluación de las propuestas se aplicará el criterio de evaluación binario.

Asimismo, y dado que las características del servicio están perfectamente definidas; resulta innecesario ponderarlas individualmente, ya que la falta de alguna de ellas afectaría la calidad del servicio.

7. Licencias, permisos, registros, certificados o autorizaciones que debe cumplir o aplicarse al bien o servicio a contratar.

Registros.

- REPSE Registro de Prestadores de Servicios Especializados u Obras Especializadas.
- Emisión de Cobranza Mensual emitida por el IMSS (SUA) en el que deberá aparecer el personal ofertado que se encuentre vigente.

8. Folletos, catálogos, fotografías, manuales entre otros, en caso de que se requieran para comprobar sus especificaciones.

El Proveedor debe incluir como parte de su proposición los manuales e instructivos de operación y supervisión de la solución tecnológica ofertada en español latino. El Proveedor adjudicado previo al inicio de la operación, deberá entregar estos manuales en español latino, acordes a la operación requerida por el Instituto.

El Proveedor incluirá, como parte de su Propuesta Técnica, una relación sumariada y una descripción detallada de todos los Componentes Habilitadores e Infraestructura Auxiliar que formarán parte de su solución para proveer los servicios, en cualquiera de los elementos del Anexo Técnico y sus Apéndices, incluyendo folletos y fichas técnicas que describan las características y especificaciones técnicas del fabricante de cada uno de ellos, para los casos en los que esto aplique. El Proveedor será responsable de entregar

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



**CSITI-CTSSCP-DICP
Portafolio de Proyectos TIC**



TÉRMINOS Y CONDICIONES
Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social
(Sede Morelia, Michoacán).
Ejercicio 2025

su propuesta técnica en idioma español. Sin embargo, dada la naturaleza del proyecto y de los servicios que se administrarán, se permitirá el uso de anglicismos generalmente aceptados en la industria, en aquellos términos que sean de origen extranjero, o que representen nombres de tecnologías particulares, sin embargo, incluirá el glosario de términos para su mejor comprensión. En los casos donde así se indique, o que el Proveedor juzgue necesario, será responsable de entregar documentación completa y detallada de los puntos en cuestión.

En los casos en los que esta documentación sólo esté disponible en idioma inglés, se permitirá que el Proveedor traduzca sólo el(los) párrafo(s) que sean de interés para el punto que se está documentando o citando, siempre y cuando el Proveedor haga entrega del resto de la documentación en su formato e idioma original. Esta excepción sólo se hará para aquellos casos en donde la documentación requerida esté originalmente redactada en idioma inglés, y no se aceptarán propuestas que incluyan secciones de la documentación en ningún otro idioma que no sea inglés o español.

9. Visitas a las instalaciones institucionales.

No Aplica

10. Visitas a las instalaciones de los Proveedores.

No Aplica

11. Penas convencionales y deducciones.

El Administrador del Contrato determinara las penas convencionales y deducciones al pago de los servicios con motivo del incumplimiento parcial o deficiente en que pudiera incurrir el Proveedor adjudicado respecto a las campañas que les corresponden y que integran el contrato, las cuales han incluido los casos en que serán aplicables, así como el límite de incumplimientos a partir del cual se procederá a la cancelación total o parcial del servicio o conceptos no entregados, proporcionados en las condiciones establecidas, o bien, a rescindir el contrato.

Las penas convencionales y deducciones serán aplicadas bajo el principio de proporcionalidad conforme al artículo 1844 del CCF, es decir, únicamente se aplicarán respecto del monto correspondiente a los bienes o servicios que no fueron entregados o prestados oportunamente. Las cuáles son establecidas en el presente documento.

1. La penalización se calculará a partir del día siguiente en que concluye el plazo o fecha convenida para entregar los bienes o iniciar la prestación de los servicios, y hasta el día en que inició la prestación del servicio de forma extemporánea, siendo el monto máximo la garantía de incumplimiento del contrato.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



**CSITI-CTSSCP-DICP
Portafolio de Proyectos TIC**



**TÉRMINOS Y CONDICIONES
Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social
(Sede Morelia, Michoacán).
Ejercicio 2025**

2. En el caso de las deducciones, deberá determinarse en el contrato o pedido cual es o son los conceptos u obligaciones objeto de ésta, la causa por la cual se debe aplicar y el monto o forma en que se debe calcular y aplicar la deducción por prestación deficiente del servicio.

El Administrador del Contrato será el responsable de determinar, calcular, aplicar y dar seguimiento a las penas convencionales y deducciones para cada una de las campañas que integran el servicio así como de notificarlas al proveedor para que éste realice el pago correspondiente.

- **Penas Convencionales**

De conformidad con lo establecido en el artículo 53 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, así como en el numeral 5.5.8. de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto Mexicano del Seguro Social, las penas convencionales por atraso en el cumplimiento de la obligación contractual, así como en su caso, deducciones por incumplimiento total, parcial o deficiente a cargo del proveedor, considerando lo siguiente:

En ningún caso, las penas convencionales no podrán exceder el monto señalado para la garantía de cumplimiento del contrato, sin considerar el IVA.

La pena convencional se calculará de acuerdo a los siguientes términos y condiciones expresados en la fórmula que se detalla a continuación:

$$Pca = (\%d)(nda)(vspa)$$

Dónde:

%d = porcentaje determinado en la convocatoria de licitación, invitación a cuando menos tres personas, cotización, contrato o pedido por cada día de atraso en el inicio de la prestación del servicio.

Pca = pena convencional aplicable.

nda = número de días de atraso.

vspa = valor de los servicios prestados con atraso, sin IVA.

Se sancionará con una pena convencional equivalente al (1%) por cada día de atraso en el inicio de la prestación del servicio sobre el valor de los servicios prestados con atraso, multiplicado por el número de días naturales transcurridos desde el vencimiento hasta la entrega.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



CSITI-CTSSCP-DICP
Portafolio de Proyectos TIC



TÉRMINOS Y CONDICIONES
Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social
(Sede Morelia, Michoacán).
Ejercicio 2025

La aplicación de las Penas Convencionales será con respecto a lo especificado en la presente sección y éstas se verificarán y tomarán en cuenta al momento de efectuar la validación de los servicios.

Se aplicarán las penas convencionales correspondientes a los tiempos de inicio o arranque de los servicios de la siguiente manera, por lo que el Proveedor deberá comprometerse a cumplir con los tiempos de entrega establecidos y en caso contrario, será sujeto de las posibles penas convencionales establecidas a continuación:

INDICADOR	NIVEL DE SERVICIO	PENALIZACIÓN
<p>Para cada campaña:</p> <p>Entrega de la infraestructura física y tecnológica configurada para brindar la funcionalidad solicitada, incluyendo presentar la documentación que avale los licenciamientos y polizas de mantenimiento vigentes correspondientes a la solución tecnológica ofertada por el Proveedor.</p> <p>Así mismo, el proveedor deberá demostrar cada mes durante la vigencia del servicio, la documentación que avale que mantiene vigentes los licenciamientos y polizas de mantenimiento correspondientes.</p>	<p>A partir del inicio de operaciones y de conformidad al cronograma propuesto por el Proveedor en su propuesta, incluyendo los periodos de implementación, capacitación pruebas e inicio de operación.</p>	<p>1% por cada día de atraso en el inicio de la operación y durante la vigencia de los servicios por cada campaña sobre el valor de los servicios prestados con atraso, multiplicado por el número de días naturales transcurridos desde el vencimiento hasta la entrega.</p> <p>La pena convencional se calculará de acuerdo a los siguientes términos y condiciones expresados en la fórmula que se detalla a continuación:</p> $Pca = (\%d)(nda)(vspa)$ <p>Dónde:</p> <p>%d = porcentaje determinado en la convocatoria de licitación, invitación a</p>

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



CSITI-CTSSCP-DICP
Portafolio de Proyectos TIC



TÉRMINOS Y CONDICIONES
Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social
(Sede Morelia, Michoacán).
Ejercicio 2025

INDICADOR	NIVEL DE SERVICIO	PENALIZACIÓN
		<p>cuando menos tres personas, cotización, contrato o pedido por cada día de atraso en el inicio de la prestación del servicio.</p> <p>Pca= pena convencional aplicable. nda = número de días de atraso. vspa = valor de los servicios prestados con atraso, sin IVA.</p>
Manuales e instructivos de operación y supervisión del sistema propuesto parametrizados para el Instituto.	Por cada día de atraso posterior a los 7 días hábiles posterior al evento de notificación del fallo.	<p>1% por cada día de atraso en el inicio de la operación y durante la vigencia de los servicios por cada campaña sobre el valor de los servicios prestados con atraso, multiplicado por el número de días naturales transcurridos desde el vencimiento hasta la entrega. (se descontaran de la 1ra factura)</p> <p>La pena convencional se calculará de acuerdo a los siguientes términos y condiciones expresados en la fórmula que se detalla a continuación:</p> <p>$Pca = (\%d)(nda)(vspa)$</p>

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



CSITI-CTSSCP-DICP
Portafolio de Proyectos TIC

TÉRMINOS Y CONDICIONES
Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social
(Sede Morelia, Michoacán).
Ejercicio 2025



INDICADOR	NIVEL DE SERVICIO	PENALIZACIÓN
		<p>Dónde:</p> <p>%d = porcentaje determinado en la convocatoria de licitación, invitación a cuando menos tres personas, cotización, contrato o pedido por cada día de atraso en el inicio de la prestación del servicio.</p> <p>Pca= pena convencional aplicable.</p> <p>nda = número de días de atraso.</p> <p>vspa = valor de los servicios prestados con atraso, sin IVA.</p>
<p>Al finalizar el contrato o al cierre de alguna campaña:</p> <p>No suprimir de cualquiera de sus bases o registros electrónicos o escritos los datos personales entregados por el Instituto, una vez cumplida la relación contractual entre las partes o finalizada la campaña respectiva donde se hayan utilizado datos personales, esto es, aplicar los procedimientos de borrado seguro en los equipos de cómputo y dispositivos utilizados para procesar y almacenar dicha información, que el Proveedor retire durante o a la conclusión del servicio.</p>	<p>Por día natural fuera del plazo señalado:</p> <p>No aplicar el borrado seguro en la totalidad de las computadoras personales en el instituto y servidores de cómputo de la campaña establecida posterior a los 10 días hábiles siguientes a al retiro de operación del equipo o a la finalización del servicio</p>	<p>1% por cada día de atraso sobre el valor de los servicios prestados con atraso, multiplicado por el número de días naturales transcurridos desde el vencimiento hasta la entrega.</p> <p>La pena convencional se calculará de acuerdo a los siguientes términos y condiciones expresados en la fórmula que se detalla a continuación:</p>

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



CSITI-CTSSCP-DICP
Portafolio de Proyectos TIC



TÉRMINOS Y CONDICIONES
Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social
(Sede Morelia, Michoacán).
Ejercicio 2025

INDICADOR	NIVEL DE SERVICIO	PENALIZACIÓN
		<p>$Pca = (\%d)(nda)(vspa)$</p> <p>Dónde:</p> <p>%d = porcentaje determinado en la convocatoria de licitación, invitación a cuando menos tres personas, cotización, contrato o pedido por cada día de atraso en el inicio de la prestación del servicio.</p> <p>Pca= pena convencional aplicable.</p> <p>nda = número de días de atraso.</p> <p>vspa = valor de los servicios prestados con atraso, sin IVA.</p>
<p>Entrega de los reportes mensuales, soportes de facturación y grabaciones de interacciones, durante los primeros 15 días naturales del mes inmediato al periodo de cobro</p>	<p>Por cada día de atraso en la entrega de los reportes mensuales, soportes de facturación y grabaciones de interacciones de cada campaña</p>	<p>1% por cada día de atraso sobre el valor de los servicios prestados con atraso, multiplicado por el número de días naturales transcurridos desde el vencimiento hasta la entrega.</p> <p>La pena convencional se calculará de acuerdo a los siguientes términos y condiciones expresados en la</p>

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



CSITI-CTSSCP-DICP
Portafolio de Proyectos TIC



TÉRMINOS Y CONDICIONES
Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social
(Sede Morelia, Michoacán).
Ejercicio 2025

INDICADOR	NIVEL DE SERVICIO	PENALIZACIÓN
		<p>fórmula que se detalla a continuación:</p> $Pca = (\%d)(nda)(vspa)$ <p>Dónde:</p> <p>%d = porcentaje determinado en la convocatoria de licitación, invitación a cuando menos tres personas, cotización, contrato o pedido por cada día de atraso en el inicio de la prestación del servicio.</p> <p>Pca= pena convencional aplicable.</p> <p>nda = número de días de atraso.</p> <p>vspa = valor de los servicios prestados con atraso, sin IVA.</p>
<p>Elaboración, implementación y entrega de los procesos, necesarios para la operación y administración nuevos proyecto mapeados y documentados de acuerdo a la norma ISO9001:2015 e ISO27001:2013</p>	<p>Por cada día natural de atraso en la entrega de los procesos posterior a los ___ días naturales contados a partir del día natural siguiente al de la fecha de inicio de un nuevo proyecto.</p>	<p>1% por cada día de atraso sobre el valor de los servicios prestados con atraso, multiplicado por el número de días naturales transcurridos desde el vencimiento hasta la entrega.</p> <p>La pena convencional se calculará de acuerdo a los siguientes términos y condiciones expresados en la</p>

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



CSITI-CTSSCP-DICP
Portafolio de Proyectos TIC



TÉRMINOS Y CONDICIONES
Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social
(Sede Morelia, Michoacán).
Ejercicio 2025

INDICADOR	NIVEL DE SERVICIO	PENALIZACIÓN
		<p>fórmula que se detalla a continuación: $Pca = (\%d)(nda)(vspa)$ Dónde: %d=porcentaje determinado en la convocatoria de licitación, invitación a cuando menos tres personas, cotización, contrato o pedido por cada día de atraso en el inicio de la prestación del servicio. ca= pena convencional aplicable. nda = número de días de atraso. vspa = valor de los servicios prestados con atraso, sin IVA.</p>
<p>Actualización, implementación y entrega de los procesos, necesarios para la operación y administración mapeados y documentados de acuerdo a la norma ISO9001:2015 e ISO27001:2013</p>	<p>Por cada día natural de atraso en la entrega de los procesos actualizados posterior a los ___ días naturales contados a partir del día natural siguiente al de la fecha de inicio de un nuevo proyecto.</p>	<p>1% por cada día de atraso sobre el valor de los servicios prestados con atraso, multiplicado por el número de días naturales transcurridos desde el vencimiento hasta la entrega. La pena convencional se calculará de acuerdo a los siguientes términos y condiciones expresados en la fórmula que se detalla a continuación: $Pca = (\%d)(nda)(vspa)$ Dónde:</p>

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



CSITI-CTSSCP-DICP
Portafolio de Proyectos TIC



TÉRMINOS Y CONDICIONES
Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social
(Sede Morelia, Michoacán).
Ejercicio 2025

INDICADOR	NIVEL DE SERVICIO	PENALIZACIÓN
		<p>%d=porcentaje determinado en la convocatoria de licitación, invitación a cuando menos tres personas, cotización, contrato o pedido por cada día de atraso en el inicio de la prestación del servicio.</p> <p>ca= pena convencional aplicable.</p> <p>nda = número de días de atraso.</p> <p>vspa = valor de los servicios prestados con atraso, sin IVA.</p>
Entrega de los procesos mapeados y documentados de acuerdo a la norma ISO9001:2015 e ISO27001:2013	Por cada día natural de atraso en la entrega de los procesos posterior a los 180 días naturales contados a partir del día natural siguiente al de la fecha de notificación de la adjudicación.	1% por cada día natural de atraso en la entrega de los procesos posterior a los 30 días naturales contados a partir del día natural siguiente al de la fecha de inicio de un nuevo proyecto.
Entrega de los materiales de difusión durante los primeros 15 días naturales del trimestre inmediato.	Por cada día de atraso en la entrega de los materiales de difusión del centro de contacto	1% por cada día de atraso sobre el valor de los servicios prestados con atraso, multiplicado por el número de días naturales transcurridos desde el vencimiento hasta la entrega. <p>La pena convencional se calculará de acuerdo a los siguientes</p>

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



CSITI-CTSSCP-DICP
Portafolio de Proyectos TIC



TÉRMINOS Y CONDICIONES
Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social
(Sede Morelia, Michoacán).
Ejercicio 2025

INDICADOR	NIVEL DE SERVICIO	PENALIZACIÓN
		<p>términos y condiciones expresados en la fórmula que se detalla a continuación:</p> $Pca = (\%d)(nda)(vspa)$ <p>Dónde:</p> <p>%d = porcentaje determinado en la convocatoria de licitación, invitación a cuando menos tres personas, cotización, contrato o pedido por cada día de atraso en el inicio de la prestación del servicio.</p> <p>Pca= pena convencional aplicable.</p> <p>nda = número de días de atraso.</p> <p>vspa = valor de los servicios prestados con atraso, sin IVA.</p>

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

En caso de no iniciar la totalidad de la atención a usuarios de los servicios de centro de contacto a entera satisfacción de las área administradora del contrato y área técnica, con servicios funcionales de conformidad a lo establecido en el presente documento, en los primeros 10 días naturales posteriores al arranque establecido (el día posterior a la notificación el fallo) por causas atribuibles al Proveedor, el Instituto podrá iniciar el procedimiento de rescisión del contrato.

Los incumplimientos señalados en la tabla anterior se acreditarán a través de la presentación por parte del Instituto de documentación o cualquier medio de transmisión en donde se acredite (se reciba queja formal/se cuente con información





CSITI-CTSSCP-DICP
Portafolio de Proyectos TIC



TÉRMINOS Y CONDICIONES
Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social
(Sede Morelia, Michoacán).
Ejercicio 2025

externa) que el proveedor incurrió en los conceptos descritos, haciéndose acreedor a la pena convencional correspondiente.

El Instituto se reserva el derecho de rescindir el contrato con el proveedor cuando éste último incurra en alguno de los supuestos descritos en materia de protección de datos personales, además de tomar las acciones legales conducentes de acuerdo con el supuesto en el que el proveedor haya incurrido.

Para todas las campañas se aplicarán las penalizaciones descritas anteriormente, además de las señaladas en los Apéndices de cada campaña:

- **Deductivas**

De conformidad con lo establecido en el artículo 53 BIS de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, así como en el numeral 5.5.8. de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto Mexicano del Seguro Social, se aplicará deducciones al pago de cualquier tipo de servicio. En cualquier caso, dicha deducción no podrá exceder del monto de la garantía de cumplimiento del contrato.

La aplicación de deductivas deberá cumplir con lo establecido en el artículo 97 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, que a la letra dice:

*"Artículo 97.- Las deducciones al pago de bienes o servicios previstos en el artículo 53 Bis de la Ley serán determinadas en función de los bienes entregados o servicios prestados de manera parcial o deficiente. Dichas deducciones deberán calcularse hasta la fecha en que materialmente se cumpla la obligación y **sin que cada concepto de deducciones exceda a la parte proporcional de la garantía de cumplimiento que le corresponda del monto total del contrato.***

..."

Cabe señalar que el porcentaje de garantía de este contrato es del 10% sobre el monto total del contrato que en su momento sea adjudicado.

Las deductivas por incumplimiento parcial o deficiente de los Niveles de Servicio se verificarán de manera mensual y se aplicarán en cada ocasión que el Proveedor entregue cualquier servicio que no cumpla con los niveles de servicio establecidos en el Anexo Técnico.

La aplicación de las deductivas será con respecto a lo especificado en la presente sección y éstas se verificarán y tomarán en cuenta al momento de efectuar la validación de los servicios.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

K



CSITI-CTSSCP-DICP
Portafolio de Proyectos TIC

TÉRMINOS Y CONDICIONES
Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social
(Sede Morelia, Michoacán).
Ejercicio 2025



Si los requerimientos no se entregan en los tiempos establecidos y/o no se entregan con las características y parámetros solicitados en el presente documento, se aplicará una deductiva por cada vez que no se cumplan dichos tiempos.

Las deductivas aplicarán desde el inicio de los servicios de acuerdo con las campañas y áreas requirentes con base en lo estipulado en el documento Anexo Técnico, Apéndices y el presente documento y se notificarán vía Ventanilla Única.

Para todas las campañas se aplicarán las siguientes deductivas por incumplimiento de los Niveles de Servicio, además de las señaladas en los Apéndices de cada campaña:

INDICADOR	NIVEL DE SERVICIO A CUMPLIR	DEDUCTIVA	VALOR DE PORCENTAJE DEL NIVEL DE SERVICIO DENTRO DE LA FACTURACIÓN MENSUAL	EXPLICACIÓN Y FÓRMULA DE APLICACIÓN
Porcentaje de abandono de llamadas telefónicas, chat, correo electrónico durante la vigencia del servicio.	Menor o igual al 5% mensual	0.2% por cada punto porcentual completo fuera del nivel de servicio establecido	5%	El concepto de abandono de llamadas es: que un usuario ha pretendido acceder al CCIMSS por alguno de los medios de atención y por algún motivo su petición de solicitud no fue atendida. Para medir y aplicar la deductiva se utilizarán las siguientes fórmulas: 1. $[(\text{Total de llamadas recibidas} - \text{total de llamadas atendidas}) / (\text{total de llamadas recibidas})] * 100 = \text{Porcentaje de abandono de llamadas}$ 2. $(\text{Porcentaje de abandono de llamadas}) - (\text{nivel de servicio a cumplir} * 100) = \text{Abandono a deducir}$ 3. $(\text{Abandono a deducir}) * (\text{Deductiva}) * (\text{Valor de porcentaje del nivel de servicio dentro de la facturación mensual}) = \text{Importe a deducir en factura}$
Tiempo de atención Telefonía y Chat	Mayor o igual al 80% de las interacciones de entrada	0.2% por cada punto porcentual de incumplimiento	5%	El concepto de tiempo de atención es: que un usuario ha pretendido acceder al CCIMSS por la vía telefónica y por algún motivo su

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



CSITI-CTSSCP-DICP
Portafolio de Proyectos TIC



TÉRMINOS Y CONDICIONES
Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social
(Sede Morelia, Michoacán).
Ejercicio 2025

INDICADOR	NIVEL DE SERVICIO A CUMPLIR	DEDUCTIVA	VALOR DE PORCENTAJE DEL NIVEL DE SERVICIO DENTRO DE LA FACTURACIÓN MENSUAL	EXPLICACIÓN Y FÓRMULA DE APLICACIÓN
	(Telefonía y Chat) atendidas antes de los 20 segundos	de nivel de servicio		llamada fue respondida después de veinte segundos. Para medir y aplicar la deductiva se utilizarán las siguientes fórmulas: 1. [(Total de llamadas atendidas - total de llamadas atendidas después de veinte segundos) / (total de llamadas atendidas)] * 100 = Llamadas demoradas 2. (Nivel de servicio a cumplir * 100) - (Llamadas demoradas) = Llamadas no atendidas en tiempo a deducir 3. (Llamadas no atendidas en tiempo a deducir) * (Deductiva) * (Valor de porcentaje del nivel de servicio dentro de la facturación mensual) = Importe a deducir en factura
Tiempo de respuesta de chat y correos electrónicos	Mayor o igual al 95% de total de los chat y correos electrónicos recibidos en horario de servicio.	0.2% por cada punto porcentual de incumplimiento de nivel de servicio	2%	Se entiende por: Tiempo de respuesta de correos electrónicos al tiempo que espera un usuario desde que se recibe el mensaje para ser atendido. El Tiempo de respuesta de correos electrónicos se obtiene de la siguiente forma: 1. [(Total de correos atendidos - Total de correos atendidos después del tiempo establecido) / (Total de correos recibidos)] * 100 = Porcentaje de respuesta de correos electrónicos. 2. (Nivel de servicio a cumplir * 100) - (Porcentaje de respuesta de correos electrónicos) = Tiempo de respuesta de correos electrónicos a deducir.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



**CSITI-CTSSCP-DICP
Portafolio de Proyectos TIC**



TÉRMINOS Y CONDICIONES
Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social
(Sede Morelia, Michoacán).
Ejercicio 2025

INDICADOR	NIVEL DE SERVICIO A CUMPLIR	DEDUCTIVA	VALOR DE PORCENTAJE DEL NIVEL DE SERVICIO DENTRO DE LA FACTURACIÓN MENSUAL	EXPLICACIÓN Y FÓRMULA DE APLICACIÓN
				3. (Tiempo de respuesta de correos electrónicos a deducir) * (Deductiva) * (Valor de porcentaje del nivel de servicio dentro de la facturación mensual) = Importe a deducir en factura
Transferencia a encuestas de calidad en el Servicio Telefónico	Mínimo del 75% del total de las llamadas atendidas por los PS-I	0.2% de la factura mensual de la campaña, por cada punto porcentual de incumplimiento de nivel de servicio.	2%	<p>El indicador evalúa el porcentaje de transferencia a encuestas de satisfacción (opinión del servicio) por campaña que califique al PS-I. El Proveedor deberá proporcionar las herramientas electrónicas para la recolección de la información relativa a este indicador, debiendo ser la información corroborable por parte del personal del Instituto a través de las herramientas electrónicas mediante la emisión de los reportes correspondientes.</p> <p>1. $[(\text{Total de conversaciones transferidas a encuestas} / (\text{total de conversaciones atendidas} - \text{total de conversaciones transferidas a segundo nivel} - \text{total de llamadas colgadas por el peticionario} - \text{transferencias entre campañas})) * 100 = \text{Nivel de servicio alcanzado en transferencia de encuestas}]$</p> <p>2. $(\text{Nivel de servicio a cumplir} * 100) - (\text{Nivel de servicio alcanzado en transferencia de encuestas}) = \text{Transferencia encuestas a deducir}$</p> <p>3. $(\text{Transferencia encuestas a deducir}) * (\text{Deductiva}) * (\text{Valor de porcentaje del nivel de servicio dentro de la facturación mensual}) = \text{Importe a deducir en factura}$</p>

**ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS**



**CSITI-CTSSCP-DICP
Portafolio de Proyectos TIC**



TÉRMINOS Y CONDICIONES
Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social
(Sede Morelia, Michoacán).
Ejercicio 2025

INDICADOR	NIVEL DE SERVICIO A CUMPLIR	DEDUCTIVA	VALOR DE PORCENTAJE DEL NIVEL DE SERVICIO DENTRO DE LA FACTURACIÓN MENSUAL	EXPLICACIÓN Y FÓRMULA DE APLICACIÓN
Satisfacción del usuario en el Servicio Telefónico, Chat y Correo Electrónico otorgados por PS-I y PS-I Especializado	85% de respuestas afirmativas de Satisfacción	0.2% de la factura mensual de la campaña, por cada punto porcentual de incumplimiento de nivel de servicio	5%	<p>El indicador evalúa el total de respuestas afirmativas que los Proveedores emiten en la encuesta de satisfacción (opinión del servicio) que califica la atención proporcionada por el PS-I y que consta de dos preguntas a elegir respuesta: afirmativa o negativa.</p> <p>El Proveedor deberá proporcionar las herramientas electrónicas para la recolección de la información relativa a este indicador, debiendo ser la información corroborable por parte del personal del Instituto a través de las herramientas electrónicas mediante la emisión de los reportes correspondientes.</p> <p>El cálculo se realizará sobre el total de las llamadas transferidas para encuesta.</p> <p>1. $[(\text{Total de respuestas afirmativas}) / (\text{total de respuestas afirmativas y negativas})] * 100 = \text{Nivel de servicio alcanzado en satisfacción de servicio}$</p> <p>2. $(\text{Nivel de servicio a cumplir} * 100) - (\text{Nivel de servicio alcanzado en satisfacción de servicio}) = \text{Satisfacción del servicio a deducir}$</p> <p>3. $(\text{Satisfacción del servicio a deducir}) * (\text{Deductiva}) * (\text{Valor de porcentaje del nivel de servicio dentro de la facturación mensual}) = \text{Importe a deducir en factura}$</p>
Calidad de operación	Mayor o igual a 95% de la	0.3% de la factura	3%	El indicador evalúa una muestra de 100 monitoreos mensuales por

**ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS**

K



CSITI-CTSSCP-DICP
Portafolio de Proyectos TIC



TÉRMINOS Y CONDICIONES
Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social
(Sede Morelia, Michoacán).
Ejercicio 2025

INDICADOR	NIVEL DE SERVICIO A CUMPLIR	DEDUCTIVA	VALOR DE PORCENTAJE DEL NIVEL DE SERVICIO DENTRO DE LA FACTURACIÓN MENSUAL	EXPLICACIÓN Y FÓRMULA DE APLICACIÓN
	meta de calidad	mensual de la campaña por cada punto porcentual de incumplimiento de nivel de servicio.		<p>cada campaña y servicio (chat, correo electrónico y telefonía). Aplicará para todas las PS-I. Mismas que serán evaluadas por el personal especializado de las campañas mencionadas, aplicando la deductiva en caso de no cubrir el nivel de servicio solicitado en la facturación del mes donde ocurrió el evento.</p> <p>Las llamadas que participan en los monitoreos, son tomadas de manera aleatoria por parte de personal del Instituto de la herramienta tecnológica del Proveedor.</p> <p>La evaluación se realizará de manera conjunta entre personal del IMSS y del Proveedor.</p> <p>Se evaluará la calidad de la atención a través de parámetros establecidos como: información correcta y completa, procedimientos adecuados, análisis y comprensión (sondeo/control) y etiqueta telefónica.</p> <p>[(Suma de las calificaciones individuales de los monitoreos por campaña) / (100 monitoreos por campaña)]*100= Calificación de calidad</p> <p>2. (Nivel de servicio a cumplir *100) - (Calificación de calidad) = Factor de calidad a deducir.</p> <p>3. (Factor de calidad a deducir) * (Deductiva) * (Valor de porcentaje del nivel de servicio dentro de la</p>

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



CSITI-CTSSCP-DICP
Portafolio de Proyectos TIC

TÉRMINOS Y CONDICIONES
Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social
(Sede Morelia, Michoacán).
Ejercicio 2025



INDICADOR	NIVEL DE SERVICIO A CUMPLIR	DEDUCTIVA	VALOR DE PORCENTAJE DEL NIVEL DE SERVICIO DENTRO DE LA FACTURACIÓN MENSUAL	EXPLICACIÓN Y FÓRMULA DE APLICACIÓN
				facturación mensual) = Importe a deducir en factura
Disponibilidad del Servicio de Telefonía, Chat y Correo electrónico (aplica para todas las posiciones de servicio de los tipos PS-I y PS-P)	Mayor o igual al 98% del tiempo diario de la ventana de servicio.	1%	20%	La disponibilidad del servicio se refiere al tiempo diario que debe estar disponible el servicio por cada uno de los canales de atención para los usuarios del CCIMSS. Es decir este nivel se aplica: Cuando la atención a llamadas, chat y correo electrónico se interrumpen por causas de falla en algún componente de la solución propuesta para el servicios del CCIMSS. Esto es, cuando cualquiera de los elementos de hardware o software que brindan la solución de atención a las campañas CCIMSS y que conforman la solución propuesta por el proveedor del servicio no se encuentre disponible para la prestación de servicio. Por cada bloque o fracción fuera de este nivel de servicio se aplicará la deductiva establecida.
En caso de presentarse por parte del Proveedor cambios a la solución propuesta, en su plataforma operativa, o en su solución tecnológica sin	100%	1%	20%	1% de la facturación mensual promedio durante la vigencia de cada campaña por cada día natural de atraso

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



**CSITI-CTSSCP-DICP
Portafolio de Proyectos TIC**



TÉRMINOS Y CONDICIONES
Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social
(Sede Morelia, Michoacán).
Ejercicio 2025

INDICADOR	NIVEL DE SERVICIO A CUMPLIR	DEDUCTIVA	VALOR DE PORCENTAJE DEL NIVEL DE SERVICIO DENTRO DE LA FACTURACIÓN MENSUAL	EXPLICACIÓN Y FÓRMULA DE APLICACIÓN
autorización por escrito por parte del administrador del contrato.				
Soportes de facturación deficientes (inconsistencias en numero de unidades de servicio facturables vs soportes documentales)	100% de la información solicitada en Anexo Técnico y Apéndice de las campañas que integran el CCIMSS	0.2% por cada día hábil de atraso	5%	La información soporte de los servicios prestados a las campañas del CCIMSS para su cotejo.
Información en Repositorio Electrónico deficiente Herramienta Electrónica de Colaboración deficiente (Información probatoria del servicios) deficiente (en todos los casos, se refiere a inconsistencias en numero de unidades de servicio)	100% de la información solicitada en Anexo Técnico	0.2% por cada día hábil de atraso	5%	Deberá contener el 100% la información soporte de los servicios prestados a las campañas del CCIMSS entregada a cada área requirente para su cotejo, donde se acumule y registre copia de toda la documentación probatoria del servicios, entregables periódicos y de única vez, certificaciones y licencias, así como todo lo requisitado en el anexo técnico, apéndices y términos condiciones, incluyendo las grabaciones debidamente identificadas, a fin de concentrar toda la documentación y entregables durante la vigencia del contrato La entrega de la información será en los primeros 15 días naturales del mes inmediato al periodo de cobro.

**ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS**





CSITI-CTSSCP-DICP
Portafolio de Proyectos TIC

TÉRMINOS Y CONDICIONES
Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social
(Sede Morelia, Michoacán).
Ejercicio 2025



INDICADOR	NIVEL DE SERVICIO A CUMPLIR	DEDUCTIVA	VALOR DE PORCENTAJE DEL NIVEL DE SERVICIO DENTRO DE LA FACTURACIÓN MENSUAL	EXPLICACIÓN Y FÓRMULA DE APLICACIÓN
facturables vs soportes documentales)				

Penas contractuales.

De conformidad con el segundo párrafo del artículo 53 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, el proveedor se hará acreedor a la aplicación de la pena contractual en materia de protección de datos personales:

Supuesto	Penal contractual
Transferir en cualquier momento los datos personales entregados por el Instituto a cualquier tercero sin contar con la autorización por escrito del IMSS.	\$ 100,000.00 por cada dato del sujeto o titular de los derechos afectados
Utilizar los datos personales entregados por el Instituto para fines distintos a los establecidos en cada una de las campañas que hacen uso de datos personales.	\$ 50,000.00 por cada dato del sujeto o titular de los derechos afectados
No guardar confidencialidad respecto de los datos personales entregados por el Instituto.	\$ 50,000.00 por cada dato del sujeto o titular de los derechos afectados

Se aplicará la Pena Contractual en materia de protección de datos personales, a todas las campañas que utilicen datos personales; lo anterior en observancia de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, en los Lineamientos de Protección de Datos Personales vigentes y en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

12. Mecanismos requeridos al proveedor para responder por defectos o vicios ocultos de los bienes o de la calidad de los servicios.

El Proveedor deberá presentar en su propuesta la documentación para garantizar el soporte de los fabricantes involucrados en la provisión de sus servicios, a fin de lograr los

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



**CSITI-CTSSCP-DICP
Portafolio de Proyectos TIC**



TÉRMINOS Y CONDICIONES
Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social
(Sede Morelia, Michoacán).
Ejercicio 2025

niveles de servicio requeridos en dicho documento. Adicionalmente deberá demostrar que conserva esta garantía durante la vigencia del contrato.

Las licencias de mantenimiento y contratos de mantenimiento de las herramientas informáticas con las que oferte el servicio el Proveedor deberán contar con contratos de mantenimiento preventivo y correctivo, así como actualizaciones vigentes durante el tiempo que dure el contrato, las cuales serán exigibles por parte del Instituto durante cualquier momento en la vigencia del mismo y el Instituto podrá verificar su validez a través de los medios a su alcance.

13. Garantías de anticipos y cumplimiento de contrato.

Garantía de cumplimiento de contrato

"EL PROVEEDOR" para garantizar el cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones estipuladas en el contrato adjudicado, deberá presentar fianza expedida por afianzadora debidamente constituida en términos de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, por un importe equivalente al 10% (diez por ciento) del monto total del contrato, sin considerar el impuesto al valor agregado, a favor de **"EL INSTITUTO"**.

La garantía deberá presentarse dentro del término establecido en el artículo 48 y 49 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, así como del 103 de su Reglamento y numeral 4.24.4, inciso j y 5.5.5.10 de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto Mexicano del Seguro Social.

De conformidad con el Artículo 81, fracción II del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, la aplicación de la garantía de cumplimiento será divisible y se hará efectiva de manera proporcional al monto de las obligaciones incumplidas.

La garantía de cumplimiento de las obligaciones del contrato únicamente podrá ser liberada mediante autorización que sea emitida por escrito por parte del Instituto en forma inmediata, siempre y cuando el proveedor haya cumplido a satisfacción del Instituto con todas las obligaciones contractuales, para lo cual deberá presentar mediante escrito la solicitud de liberación de la fianza en la División de Contratos.

Se hará efectiva la garantía relativa al cumplimiento del contrato:

- Cuando el proveedor incumpla con cualquiera de las obligaciones establecidas en el contrato que se celebre.
- Cuando se rescinda administrativamente el contrato.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



**CSITI-CTSSCP-DICP
Portafolio de Proyectos TIC**



TÉRMINOS Y CONDICIONES
Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social
(Sede Morelia, Michoacán).
Ejercicio 2025

La ejecución de las garantías será con independencia de la aplicación de las penas convencionales y deducciones que procedan y de la rescisión administrativa del contrato.

La ejecución de la garantía de cumplimiento del contrato será proporcional al monto de las obligaciones incumplidas.

14. Forma de Pago

El pago de los servicios se efectuará de manera mensual en pagos progresivos, en pesos mexicanos, dentro de los 20 días naturales posteriores a la entrega de la representación impresa del comprobante fiscal digital y documentación comprobatoria que acredite la entrega de los servicios de conformidad con lo normado en el "Procedimiento para la recepción, glosa y aprobación de documentos presentados para trámite de pago y constitución de fondos fijos", en la División de Trámite de Erogaciones de la Coordinación de Contabilidad y Trámite de Erogaciones, dependiente de la Dirección de Finanzas, sita Calle Gobernador Tiburcio Montiel No. 15, Col. San Miguel Chapultepec, Alcaldía Miguel Hidalgo, México, D. F., C. P. 11850, de lunes a viernes en un horario de 9:00 a 14:00 horas, previa validación y autorización que para tal efecto realice el Coordinador de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional en su carácter del Administrador del Contrato.

15. Mecanismos de comprobación, supervisión y verificación de los servicios contratados y efectivamente entregados o prestados, así como del cumplimiento de las requisiciones de cada entregable.

El Instituto solo recibirá o aceptará el servicio, previa verificación del Administrador del Contrato, quienes verificarán y validarán el cumplimiento de los niveles de servicio de la campaña respectiva, con base en los reportes entregables señalados en el Anexo Técnico y sus Apéndices. y determinarán los montos de facturación correspondiente a fin de que se proceda a realizar la determinación mensual de los montos de las penas convencionales, deducciones y facturación.

Para lo anterior, el Administrador de Contrato emitirá el "Acta administrativa de entrega-recepción mensual del Servicio de Centros de Contacto", la periodicidad del acta deberá ser mensual a partir de la firma del contrato del servicio solicitado y deberá realizarse dentro de los 15 días naturales posteriores al cierre de mes.

16. Otorgamiento de Anticipo

No Aplica

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



**CSITI-CTSSCP-DICP
Portafolio de Proyectos TIC**



TÉRMINOS Y CONDICIONES
Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social
(Sede Morelia, Michoacán).
Ejercicio 2025

17. Aviso de privacidad

Confidencialidad

El Instituto y el Proveedor convienen en considerar como confidencial todo material impreso o electrónico con todos los datos, grabaciones, programas de cómputo o cualquier otro material impreso o electrónico que contenga información jurídica, operativa, técnica, financiera o de análisis, registros, documentos, especificaciones, productos, informes, dictámenes y desarrollos a que tenga acceso o que le sean proporcionados con motivo de la prestación del presente servicio.

De igual forma, será considerada como confidencial aquella información proporcionada por el Instituto Mexicano del Seguro Social para la ejecución del servicio que preste al Proveedor y sea propiedad exclusiva del Instituto Mexicano del Seguro Social.

Por lo anterior, el Proveedor reconoce que queda prohibida su difusión total o parcial en su favor o de terceros ajenos a la relación contractual, por cualquier medio, entre otros de manera enunciativa más no limitativa: vía oral, impresa, electrónica, magnética, óptica y en general ningún medio, conforme el plazo señalado en la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y demás disposiciones aplicables en la materia.

En este sentido el Proveedor acepta la prohibición señalada en el párrafo anterior, comprende inclusive, en forma enunciativa, que no se podrá llevar a cabo la difusión de la información del Instituto con fines de lucro, comerciales, académicos, educativos o para cualquier otro ajeno al objeto de la presente contratación, por lo que el Proveedor se responsabilizará del uso y cuidado de la información.

Por lo expuesto, el Proveedor se obliga a lo siguiente:

- Mantener absoluta confidencialidad de la información a la cual tenga acceso, siendo responsable de que cada uno de los integrantes del personal asignado para el desarrollo y operación del proyecto, respetará el manejo correcto de la información.
- Toda la información a que tenga acceso el personal del Proveedor que designe para la prestación de los servicios materia de la presente contratación, es considerada de carácter confidencial, por lo que el Proveedor deberá garantizar que por ningún motivo se viole ninguno de los siguientes acuerdos:
 - o La información del Instituto Mexicano del Seguro Social y a la cual tenga acceso el personal del Proveedor no deberá ser copiada o respaldada en ningún de los equipos del personal del Proveedor sin autorización previa y por escrito por parte del Instituto.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

K



CSITI-CTSSCP-DICP Portafolio de Proyectos TIC



TÉRMINOS Y CONDICIONES
Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social
(Sede Morelia, Michoacán).
Ejercicio 2025

- o El acceso a la información del Instituto Mexicano del Seguro Social sólo podrá ser por personal autorizado del Instituto.
- o De no cumplir con alguna de esas premisas, se considerará como una falta al acuerdo de confidencialidad que aceptó el Proveedor, en los términos del contrato que al efecto se suscriba.

Cualquier persona que tuviera acceso a dicha información deberá ser advertida de lo convenido en esta contratación, comprometiéndose a observar y cumplir con lo establecido en el Anexo Técnico y sus Apéndices.

El Instituto y el Proveedor convienen en que no será considerada como sujeta a las obligaciones de confidencialidad la siguiente documentación e información:

- Aquella que sea conocida públicamente.
- La que haya sido puesta a disposición de las partes por un tercero, antes de la fecha de celebración del presente anexo en forma confidencial.
- La que haya sido desarrollada independientemente o adquirida por cualquiera de las partes, sin violar las estipulaciones del presente contrato o la que genere o desarrolle el Proveedor en su centro de desarrollo.
- Aquella cuya revelación haya sido aprobada previamente por escrito.
- La que, de acuerdo con la Ley u orden judicial o administrativa, deba ser suministrada a terceras personas.

Toda la información que el Instituto proporcione al Proveedor para la prestación del servicio no otorgará a este la titularidad o derechos de autor o de cualquier otra naturaleza.

El proveedor deberá suscribir una cláusula de confidencialidad que se incluirá en el contrato de servicios que se celebre entre el Instituto y el Proveedor, así como los que se celebren entre proveedor y su personal, acorde a la normatividad vigente en materia de protección de datos personales, a los cuales tendrán acceso con motivo del presente servicio. En dicha cláusula se incluirán entre otros requisitos los establecidos en la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, en los Lineamientos de Protección de Datos Personales vigentes y en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, así como los demás ordenamientos legales que resulten aplicables.

La citada cláusula de confidencialidad es enunciativa más no limitativa por lo que para su aplicación se sujetará de manera irrestricta a las leyes de la materia aplicables al caso en particular, así como a los criterios y normatividad, correspondientes que el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI) haya emitido con antelación y que pudiese emitir posterior a la firma del contrato.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



CSITI-CTSSCP-DICP Portafolio de Proyectos TIC



TÉRMINOS Y CONDICIONES
Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social
(Sede Morelia, Michoacán).
Ejercicio 2025

Con el objeto de garantizar que el proveedor únicamente utilizará dichos datos personales, se establecen las siguientes medidas en materia de protección de datos personales a las que estará obligado el proveedor a cumplir durante la prestación del servicio, en el entendido que su incumplimiento dará lugar a la imposición de penas convencionales descritas en el presente documento y su anexo técnico.

1. Utilizar únicamente los datos personales que le entregará el Instituto para estar en condiciones de realizar la aplicación de las encuestas de calidad dirigidas exclusivamente a los usuarios de los servicios que lo requieran o bien, en su caso para los fines que señalen las demás campañas que hagan uso de datos personales.
2. Implementar medidas de seguridad conforme a lo establecido en la Ley federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, en los Lineamientos de Protección de Datos Personales vigentes y en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, así como los demás ordenamientos legales que resulten aplicables, para lo cual el proveedor se obliga a elaborar y presentar al momento de formular su propuesta técnica, un "Sistema de Gestión de Seguridad de Datos Personales (SGSDP)", el cual deberá cumplir con los supuestos normativos que permitan salvaguardar y asegurar la protección de los datos personales que en su caso sean proporcionados por el Instituto.

Para la elaboración del SGSDP deberán considerarse las disposiciones establecidas en materia de seguridad de datos personales, incluyendo las administrativas, físicas y técnicas que permitan proteger los datos personales que obrarán en los archivos del proveedor contra daño, pérdida, alteración, destrucción o el uso, acceso o tratamiento no autorizado. Así mismo dicho documento deberá contener como mínimo lo siguiente:

A. Alcances y objetivos de la gestión de los datos personales;

Al desarrollar este punto, el proveedor deberá considerar que el Instituto únicamente le entregará el nombre, teléfono (s) y correo electrónico respecto de los usuarios a los que deberá aplicar la encuesta de calidad del servicio. Así mismo deberá contemplar que el objetivo de la gestión de dichos datos personales es exclusivamente poder contactar a estos usuarios a efecto de aplicarles la referida encuesta.

B. Política de gestión de datos personales.

El Proveedor, al momento de elaborar su política de gestión relacionada con los datos personales que el Instituto le entregará, deberá asumir el compromiso formal y por escrito de orientar dicha política de forma tal que se garantice la utilización de dichos datos a efecto de aplicarles la encuesta de calidad relacionada con este servicio, así como también se asegure su conservación, seguridad y su eliminación una vez concluida la relación contractual entre las partes.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



**CSITI-CTSSCP-DICP
Portafolio de Proyectos TIC**

TÉRMINOS Y CONDICIONES
Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social
(Sede Morelia, Michoacán).
Ejercicio 2025



C. Funciones y obligaciones de quienes traten los datos personales.

Del personal del proveedor que materialmente realiza las llamadas:

Su función será la de realizar las llamadas a los usuarios del servicio, utilizar únicamente estos datos personales para realizar las llamadas a los referidos usuarios con propósito de que contesten dicha encuesta, guardar absoluta confidencialidad respecto de estos datos personales a los que tendrán acceso y abstenerse de copiar por cualquier medio dichos datos personales y/o transferirlos a cualquier persona.

Del personal del proveedor que supervise el levantamiento telefónico:

Su función será la de supervisar la forma en la que se desarrollan las llamadas a los usuarios del servicio durante la aplicación de las encuestas de calidad. Tendrán las obligaciones siguientes: verificar que el personal que supervisan únicamente utilice los datos personales a los que tienen acceso para realizar las llamadas a los referidos usuarios con propósito de que contesten dicha encuesta, guardar absoluta confidencialidad respecto de estos datos personales a los que también tendrán acceso y verificar que el personal que supervisan se abstenga de copiar por cualquier medio dichos datos personales y/o de transferirlos a cualquier persona.

Del demás personal del proveedor que participe en la encuesta:

Las funciones de dicho personal serán determinadas por el propio Proveedor de acuerdo con la organización interna de su empresa. No obstante este personal tendrá las siguientes obligaciones: utilizar los datos personales de los usuarios del servicio que sean puestos bajo su conocimiento, con motivo de su labor dentro de la empresa, exclusivamente para lograr como fin la aplicación de encuestas de calidad dirigidas estos usuarios, guardar absoluta confidencialidad respecto de estos datos personales a los que podrán tener acceso y abstenerse de copiar por cualquier medio dichos datos personales y/o de transferirlos a cualquier persona.

D. Inventario de datos personales;

En el desarrollo de este punto, se deberá considerar que el Instituto entregará al proveedor únicamente el nombre, teléfono (s) y correo electrónico respecto de los usuarios a los que deberá aplicar la encuesta de calidad del; estos 3 datos personales componen el inventario.

E. Riesgos a los que están sujetos los datos personales

Los riesgos a los que podrían estar sujetos los datos personales de los usuarios del servicio durante la aplicación de las encuestas de calidad pueden ser: que sean utilizados para

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



**CSITI-CTSSCP-DICP
Portafolio de Proyectos TIC**



TÉRMINOS Y CONDICIONES
Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social
(Sede Morelia, Michoacán).
Ejercicio 2025

fines distintos a los establecidos, que sean copiados y/o transmitidos a un tercero sin autorización expresa de sus titulares.

Es importante precisar que estos riesgos se encuentran minimizados en virtud de las obligaciones impuestas al proveedor en materia de protección de datos personales, de las penas convencionales que el propio servicio establece para el caso de incumplimiento con respecto a dichas obligaciones y por el establecimiento de las medidas de seguridad que impiden lo anterior.

F. Medidas de seguridad.

El Proveedor al momento de desarrollar este punto, propondrá al Instituto medidas de seguridad administrativas, físicas y técnicas que permitan proteger los datos personales que obraran en sus archivos contra daño, pérdida, alteración, destrucción o el uso, acceso o tratamiento no autorizado. Además de las medidas propuestas por el proveedor se deberán establecer las siguientes:

F.1. Que los datos personales que le entregará el Instituto sean resguardados en un solo servidor con acceso restringido mediante contraseñas de seguridad, de acuerdo con lo establecido en el Anexo Técnico y al cual solo podrá acceder el empleado del proveedor que éste designe y cuyo nombre deberá informar por escrito al Instituto.

F.2. Implementar en los dispositivos que utilice al momento de aplicar las encuestas telefónicas el mecanismo que imposibilite al personal que realizará el levantamiento de las encuestas vía telefónica o bien al personal que lo supervisará, grabar por cualquier medio estos datos personales o efectuar un retiro no autorizado de los mismos.

F.3. Implementar protocolos de revisión aplicables a los empleados del proveedor al momento de retirarse de sus instalaciones para asegurar que no lleven consigo copia escrita o en medio óptico que contenga los datos personales que le entregará el Instituto con motivo de las presentes campañas.

3. Guardar confidencialidad respecto de los datos personales que le entregará el Instituto.

4. 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 de la prestación del servicio una vez cumplida la relación contractual entre las partes, por lo anterior, el Proveedor deberá aplicar los procedimientos de borrado seguro en los equipos de cómputo y dispositivos utilizados para procesar y almacenar dicha información.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



**CSITI-CTSSCP-DICP
Portafolio de Proyectos TIC**



TÉRMINOS Y CONDICIONES
Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social
(Sede Morelia, Michoacán).
Ejercicio 2025

5. Abstenerse de transferir en cualquier momento los datos personales que le entregará el Instituto, salvo en el caso de que el IMSS así lo determine por escrito.

Propiedad Intelectual y Derechos de autor

El Proveedor en un término no mayor a 10 (diez) días naturales posteriores a la firma del contrato, deberá presentar escrito firmado por su representante legal de la empresa a las áreas técnica y requirentes en el que se obliga a liberar al Instituto Mexicano del Seguro Social de toda responsabilidad de carácter civil, mercantil, penal o administrativa que, en su caso, se ocasione con motivo de la infracción de derechos de autor, patentes, marcas u otros derechos de propiedad industrial o intelectual a nivel nacional o internacional, además de no encontrarse en ninguno de los supuesto de infracción a la Ley Federal del Derecho de Autor, ni a la Ley de la Propiedad Industrial. En el entendido de que en el caso de que sobreviniera alguna reclamación en contra del Instituto Mexicano del Seguro Social, por cualquiera de las causas antes mencionadas, el Proveedor se compromete a llevar a cabo las acciones necesarias para garantizar la liberación del Instituto de cualquier controversia o responsabilidad de carácter civil, mercantil, penal o administrativa que, en su caso, se ocasione. La responsabilidad de carácter civil, mercantil, penal o administrativa en cuanto a patentes, marcas y derechos de autor será únicamente respecto de la solución ofrecida por el Proveedor adjudicado.

18. Responsabilidad Civil.

El Proveedor se obliga a garantizar contra defectos de fabricación, vicios ocultos, mano de obra, infracción de derechos de autor, patentes, marcas u otros derechos de propiedad industrial o intelectual a nivel nacional o internacional los insumos respecto de los servicios y solución ofertada objeto del Anexo Técnico y sus Apéndices.

El Proveedor garantizará que los servicios y la solución ofertada objeto del Anexo Técnico y sus Apéndices, serán prestados con el personal, supervisión y equipos señalados en el cuerpo del Anexo y sus Apéndices a entera satisfacción del Instituto, para lograr el cumplimiento del presente Anexo Técnico.

Para acreditar lo anterior el Proveedor deberá presentar como parte de su propuesta técnica las licencias de uso y pólizas de mantenimiento para todos los componentes (SW y HW) que conforma la solución tecnológica propuesta por el Proveedor.

El Proveedor adjudicado deberá entregar copia de estas licencias y polizas de mantenimiento vigentes al IMSS, previo al inicio de la operación. En caso de incumplimiento se aplicarán las penas convencionales o en su caso las deductivas correspondientes.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



**CSITI-CTSSCP-DICP
Portafolio de Proyectos TIC**

TÉRMINOS Y CONDICIONES
Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social
(Sede Morelia, Michoacán).
Ejercicio 2025



19. Póliza de Responsabilidad Civil.

No se requiere

20. Tratándose de reuniones, conferencias, seminarios, cursos, capacitaciones, asambleas, justas deportivas y, en general, cualquier tipo de evento o acto en el que personas servidoras públicas participen fuera de las instalaciones del IMSS, se deberá contar con los dictámenes de protección civil emitidos por las autoridades competentes en la materia.

No aplica.

21. Causales de rescisión de contrato.

El Instituto podrá rescindir administrativamente, en cualquier momento, el (los) contrato(s) que, en su caso, sea(n) adjudicado(s) con motivo de la presente licitación, cuando el proveedor incurra en incumplimiento de cualquiera de las obligaciones a su cargo, de conformidad con el procedimiento previsto en el Artículo 54 de la Ley, en el supuesto de que el contrato se rescinda, no procederá el cobro de penas convencionales por atraso, ni la contabilización de la mismas al hacer efectiva la garantía de cumplimiento.

De manera enunciativa más no limitativa se señalan como causales de rescisión las siguientes:

- En caso de no iniciar la totalidad de la atención a usuarios de los servicios de centro de contacto a entera satisfacción de las área usuaria del contrato y área técnica, con servicios funcionales de conformidad a lo establecido en el presente documento, en los primeros 3 días naturales posteriores al arranque establecido (el día posterior a la notificación del fallo) por causas atribuibles al Proveedor, el Instituto podrá iniciar el procedimiento de rescisión del contrato.
- Mal uso, abuso, vicios ocultos o cualquier forma de hacer público o transferir en cualquier momento los datos personales entregados por el Instituto a cualquier tercero sin contar con la autorización por escrito del IMSS.
- Utilizar los datos personales entregados por el Instituto: para fines distintos a los establecidos en cada una de las campañas que hacen uso de datos personales.
- No guardar confidencialidad respecto de los datos personales entregados por el Instituto.
- En caso de indisponibilidad del servicio por más de 8 horas hábiles continuas de cualquiera de las siguientes campañas:
 - o Cita Médica Telefónica



**CSITI-CTSSCP-DICP
Portafolio de Proyectos TIC**



TÉRMINOS Y CONDICIONES
Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social
(Sede Morelia, Michoacán).
Ejercicio 2025

- o Código Infarto Siglo XXI
- o Código Infarto La Raza
- En caso de indisponibilidad del servicio por más de 12 horas hábiles continuas en las campañas no incluidas en el párrafo anterior:
 - o Mesa de Servicios Tecnológicos
 - o Modelo Preventivo de Enfermedades Crónicas
- Si la aplicación de las penas convencionales rebasa el monto de la garantía de cumplimiento del contrato.

El Instituto podrá a su juicio suspender el trámite del procedimiento de rescisión, cuando se hubiera iniciado un procedimiento de conciliación respecto del contrato materia de la rescisión.

22. Área requirente.

La Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional fungirá como Administrador de Contrato y Área Requirente para el procedimiento de contratación, el cual se realizará conforme a las necesidades realizadas por las áreas usuarias:

Área Usuaría/Campaña	Nombre	Cargo	Correo electrónico institucional	Teléfono y extensión
Campaña Código Infarto CMN Siglo XXI	Dr. Guillermo Saturno Chiu	Titular de la Dirección General de la UMAE Cardiología CMN "Siglo XXI"	guillermo.saturno@imss.gob.mx	56 27 69 00 Ext. 22000
	Dr. Sergio Rafael Claire Guzmán	Titular de la Dirección Médica de la UMAE Cardiología CMN Siglo XXI	sergio.claire@imss.gob.mx	
	Dr. Pedro Rivera Lara	Titular de Urgencias UMAE Cardiología CMN Siglo XXI	pedro.rivera@imss.gob.mx	
		Titular de Urgencias UMAE Cardiología CMN Siglo XXI		

**ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS**



CSITI-CTSSCP-DICP
Portafolio de Proyectos TIC

TÉRMINOS Y CONDICIONES
Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social
(Sede Morelia, Michoacán).
Ejercicio 2025



Área Usuaría/Campaña	Nombre	Cargo	Correo electrónico institucional	Teléfono y extensión
Campaña Código Infarto CMN La Raza	Andrés García Rincón	Jefa del Departamento Clínico de Admisión Continua, UMAE Especialidades CMN La Raza SXXI	andres.garcia@imss.gob.mx	57 27 59 00 Ext. 23000
Campaña Cita Médica Telefónica	Dr. Ernesto Krug Llamas Dra. Hortensia Vega Vega	Titular de la Coordinación de Unidades de Primer Nivel (CUPN) Coordinadora de Programas Médicos	ernesto.krug@imss.gob.mx hortensia.vega@imss.gob.mx	57 26 17 00 Ext. 16901
Campaña Mesa de Servicios Tecnológicos (MST)	Lic. Arturo Ramos Ballado C. Juan Ramón García Padilla	Titular de la Coordinación de Monitoreo, Contacto y Riesgo Tecnológico Titular de la División de Mesa de Servicios Tecnológicos	arturo.ramosb@imss.gob.mx juan.garciapa@imss.gob.mx	52 38 27 00 Ext. 12026 52 38 27 00 Ext. 12355
Campaña Orientación Médica Telefónica	Dr. Ernesto Krug Llamas Dra. Hortensia Vega Vega	Titular de la Coordinación de Unidades de Salud en el Primer Nivel Titular de la Coordinación de	ernesto.krug@imss.gob.mx hortensia.vega@imss.gob.mx	57 26 17 00 Ext. 16902

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



CSITI-CTSSCP-DICP
Portafolio de Proyectos TIC

TÉRMINOS Y CONDICIONES
Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social
(Sede Morelia, Michoacán).
Ejercicio 2025



Área Usuaría/Campaña	Nombre	Cargo	Correo electrónico institucional	Teléfono y extensión
		Unidades de Primer Nivel (CUPN) Coordinadora de Programas Médicos		
Campaña Modelo Preventivo de Enfermedades Crónicas (MPEC)	Dr. Ernesto Krug Llamas	Titular de la Coordinación de Unidades de Primer Nivel (CUPN)	ernesto.krug@imss.gob.mx	

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

23. Ventanilla única entre el Instituto y el Proveedor.

El Instituto señala como Ventanilla Única a la Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional (CSITI) de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico del IMSS, o quien designe el titular de la CSITI, Con el propósito de ordenar las comunicaciones y entrega de documentación entre el Instituto y el Proveedor del servicio, con el propósito de ordenar las comunicaciones y entrega de documentación entre el Instituto y el Proveedor del servicio para:

- Recibir comunicaciones y documentación por parte del Proveedor del servicio dirigida a las áreas requerientes.
- Notificar a las áreas requerientes que correspondan, las comunicaciones y entregarles la documentación que reciba por parte del proveedor del servicio.
- Recibir comunicaciones y documentación por parte de las áreas requerientes dirigidas al Proveedor del servicio.
- Notificar al proveedor del servicio las comunicaciones y entregarle la documentación que reciba por parte de las áreas requerientes.

En virtud de lo anterior, no serán reconocidas las notificaciones y entrega de documentación que se realice fuera de la Ventanilla Única. La responsabilidad de la Ventanilla Única queda circunscrita a la de recibir y notificar las respectivas peticiones entre las áreas requerientes y el Proveedor del servicio. El titular de la Ventanilla Única



**CSITI-CTSSCP-DICP
Portafolio de Proyectos TIC**



TÉRMINOS Y CONDICIONES
Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social
(Sede Morelia, Michoacán).
Ejercicio 2025

deberá solicitar al proveedor del servicio precisiones sobre la información y documentación entregada a las áreas requerientes.

Los procedimientos previstos en este anexo entre las áreas requerientes, técnica y el Proveedor del servicio quedarán subordinadas a la Ventanilla Única en los términos descritos, por lo de manera enunciativa más no limitativa, este es el único canal para solicitar servicios, presentar facturas, notificar penalizaciones, deductivas, entre otros rubros.

24. Firmas de elaboración, revisión y aprobación.

Elaboró	Cargo	Firma	Fecha
Lic. Rómulo Vizzuett Martínez	Coordinador Técnico B		26/02/2025
Revisó y Aprobó	Cargo	Firma	Fecha
Ing. Eduardo Oropeza Ortiz	Titular de la Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional		26/02/2025

**ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS**



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

Contrato Número
050GYR988N00325-001-00

ANEXO 3 (TRES)

“PROPUESTA TÉCNICA Y ECONÓMICA DE “EL PROVEEDOR”, OFICIO DE NOTIFICACIÓN DE ADJUDICACIÓN Y OFICIO NÚMERO 09 53 84 61 1CFE/2025/001408.”

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

DIVISIÓN DE CONTRATOS
NIVEL CENTRAL

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,

ANEXO TÉCNICO

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

**SERVICIO INTEGRAL DE CENTROS DE CONTACTO
DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL (SEDE
MORELIA MICHOACÁN)
EJERCICIO 2025**

PROPUESTA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V.

**ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS**

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

1. **Objetivo del Documento.**

Establecer los requerimientos y las especificaciones técnicas y de calidad, así como el alcance para la prestación del **Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)** para el ejercicio 2025.

Clasificador Único de las Contrataciones Públicas (CUCOP): **31900002**

2. **Descripción amplia y detallada**

Objetivo.

El Instituto Mexicano del Seguro Social en adelante "IMSS" o "El Instituto", requiere del Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán) para el ejercicio 2025. en adelante (CCIMSS Morelia, Michoacán), con todo lo necesario para brindar los servicios objeto del presente Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y condiciones.

El IMSS requiere la prestación del servicio CCIMSS Morelia, Michoacán, para el ejercicio 2025, a través de distintos canales de atención, los cuales pueden ser: interacción a través de llamadas telefónicas, correos electrónicos, chats, mensajes de texto SMS, así como otras tecnologías emergentes que permitan optimizar la interacción de los derechohabientes y público en general, con el fin de hacer uso de los servicios del IMSS a través de canales electrónicos no presenciales.

000002

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

Alcance.

Se deberá suministrar la partida única del servicio CCIMSS Morelia Michoacán, para lo cual MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. instala, implementa, desarrolla, administra y opera el servicio en instalaciones propias del IMSS ubicadas en la ciudad de Morelia Michoacán, con domicilio en: Blvd. Alfredo Zalce # 4485, Tres Marias, 58254 Morelia, Michoacán, donde el IMSS cuenta con espacio para prestar los servicios del presente proceso de contratación, debiendo incluir lo siguiente:

Partida Única

Partida	Dirección Normativa	Campañas
Única	Dirección de Prestaciones Médicas	<ul style="list-style-type: none"> • Cita Médica Telefónica • Orientación Médica Telefónica. • Servicio de Orientación Telefónica (Salud Mental) • Donación de Órganos y Tejidos • Mega Farmacia • Modelo Preventivo de Enfermedades Crónicas (MPEC) • Código Infarto CMN La Raza. • Código Infarto CMN Siglo XXI.
	Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico (DIDT)	<ul style="list-style-type: none"> • Mesa de Servicios Tecnológicos • Centro de Atención y Soporte Técnico (CAST)

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000003

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069

Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

Durante la vigencia del contrato, el IMSS podrá solicitar la implementación de nuevas campañas acorde a las necesidades dinámicas de El INSTITUTO, siempre y cuando estas campañas sean solicitadas por parte del Administrador del Contrato, para la implementación de campañas nuevas el MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. cumple con lo establecido en el numeral **12. Niveles de Servicios** acordados que deberán cumplirse del presente Anexo Técnico, aceptadas y convenidas con MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. en caso de resultar adjudicada.

Para la prestación del servicio CCIMSS Morelia Michoacán, el IMSS requiere que MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. oferte:

- De manera inicial MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. instala, implementa, desarrolla, administra y opera el servicio sus instalaciones, las cuales deben ser propias o arrendadas demostrando su posesión, las cuales deben estar ubicadas en la Ciudad de México o área conurbada de la Ciudad de México (Megalopolis) incluyendo las Ciudades capitales de los estados vecinos a la Ciudad de México, esto es, Cuernavaca, Puebla, Pachuca, Toluca, Tlaxcala y Querétaro, así también deben cumplir los requerimientos y especificaciones técnicas establecidas en el presente Anexo Técnico, sus Apéndices, y Términos y Condiciones.
- Durante la vigencia del contrato, para el caso de contingencias o crecimiento del servicio, MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. contará con un centro de contacto alternativo en instalaciones propias o arrendadas, demostrando su posesión, el cual deberá ser instalado, implementado, desarrollado, administrado y operando el servicio. La ubicación deberá ser distinta al del centro de contacto principal, siendo susceptible de ser ubicado en Ciudad de México o área conurbada de la Ciudad de México (Megalopolis) incluyendo las Ciudades capitales de los estados vecinos a la Ciudad de México, esto es, Cuernavaca, Puebla, Pachuca, Toluca, Tlaxcala y Querétaro, así también deben

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



000004

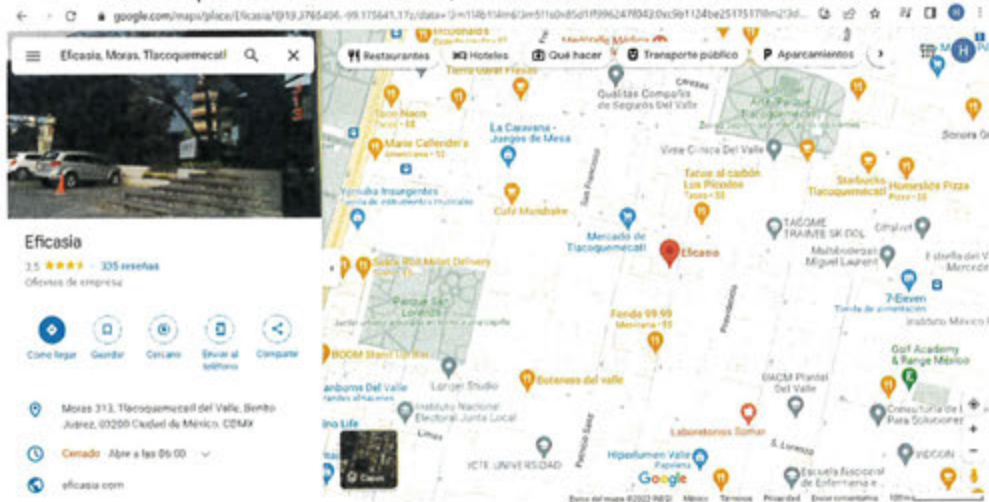
Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,

cumplir los requerimientos y especificaciones técnicas establecidas en el presente Anexo Técnico, sus Apéndices, y Términos y Condiciones.

- **la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en "Inmuebles, archivo fotográfico" documentos "Contrato de Subarrendamientos", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición) en las siguientes direcciones:**

- Centro de operaciones de Centro de Contacto Moras.- Moras 313, Tlacoquemecatl del Valle, Benito Juárez, 03200 Ciudad de México, CDMX



- Centro de operaciones de Centro de Contacto Toluca.- Av. Paseo Tollocan 1613, Reforma, 52100 San Mateo Atenco, Méx.

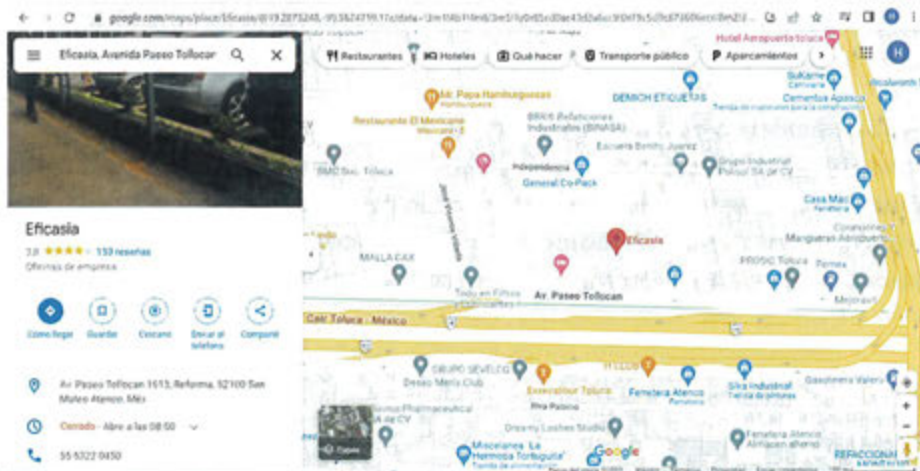
ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000005

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,



**ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS**

- Durante la vigencia del contrato, las campañas (Código Infarto CMN La Raza, Código Infarto CMN Siglo XXI, Donación de Órganos y Tejidos, Mega Farmacia, Centro de Atención y Soporte Técnico (CAST) y Servicio de Orientación Telefónica (Salud Mental) serán operadas en instalaciones de EL INSTITUTO, en las siguientes ubicaciones:

Servicio de Orientación Telefónica – Salud Mental

Centro de Contacto propuesto por MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V.

Donación de Órganos Tejidos

Centro de Contacto propuesto por MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V.

000006

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

Mega Farmacia – 2do Nivel

Centro de Contacto propuesto por MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V.

Código Infarto CMN Siglo XXI

Unidad Médica de Alta Especialidad "Siglo XXI"

Av. Cuauhtémoc número 330, Col. Doctores, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06720, Ciudad de México

Código Infarto CMN La Raza

Unidad Médica de Alta Especialidad "La Raza", Paseo de las Jacarandas S/N La Raza, Alcaldía Azcapotzalco, C.P. 02990, Ciudad de México

Centro de Atención y Soporte Técnico (CAST)

División de Mesa de Servicios Tecnológicos, operando hoy en: Toledo 21, PB, Colonia Juárez, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06600, Ciudad de México.

Cita Médica Telefónica

Mesa de Servicios Tecnológicos (MST)

Modelo Preventivo de Enfermedades Crónicas (MPEC)

Mega Farmacia – 1er Nivel

Orientación Médica Telefónica

000007

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

Instalaciones de Morelia, Michoacán en Blvd. Alfredo Zalce # 4485, Tres Marias, 58254 Morelia, Michoacán, utilizando los siguientes espacios proporcionados por el IMSS:

- De conformidad con lo establecido en el numeral 9. Cronograma de Actividades, MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. oferta la administración y operación del servicio CCIMSS Morelia, Michoacán, en instalaciones propias del IMSS, para tal efecto MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. incluye como parte de su proposición la documentación en la que detalle y describa la integración para lograr la funcionalidad solicitada en dichas instalaciones, incluyendo calendario y plan de trabajo con compromisos semanales los cuales serán verificados por parte de EL INSTITUTO, lo anterior deberá ser ofertado cumpliendo con las especificaciones y requerimientos técnicos establecidos en el presente Anexo Técnico sus Apéndices y Términos y Condiciones.
- MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. oferta la administración y operación del servicio CCIMSS Morelia, Michoacán, atendiendo a los plazos establecidos para tal efecto en el numeral **9. Cronograma de Actividades** del Presente Anexo Técnico.

El IMSS Proporcionará al proveedor lo siguiente:

- Espacios de oficina y espacios operativos
- Energía Eléctrica y Térmica
- Servicio de Seguridad Física Intramuros
- Servicios de Limpieza
- Servicios Públicos (agua, energía eléctrica, entre otros)
- Enlace de Telecomunicaciones al centro de dato institucional
- Zona designado de lockers
- Espacio para capacitación y de usos múltiples

000008

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

- La Ley General de Bienes Nacionales y Ley Federal de Derechos, considera la opción de Justipreciación por el uso de espacios en inmuebles federales por parte de terceros.
- Tomando en consideración la normatividad en la que se fundamenta la solicitud respecto a las cuotas por el uso de espacios institucionales, MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. oferta los precios unitarios de cada concepto de servicio que comprende el CCIMSS Morelia, Michoacán., sin incluir los costos asociados a los espacios físicos y servicios que serán cubiertos por el Instituto, para tal efecto MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. incluye como parte de su proposición manifestación en hoja membretada de MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. y firmada por el apoderado legal en la que indique que los precios ofertados no incluyen los costos y gastos correspondientes a:
 - Espacios de oficina y espacios operativos
 - Energía Eléctrica y Térmica
 - Servicio de Seguridad Física Intramuros
 - Servicios de Limpieza
 - Servicios Públicos (agua, energía eléctrica, entre otros)
 - Enlace de Telecomunicaciones al centro de dato institucional
 - Zona designado de lockers
 - Espacio para capacitación y de usos múltiples
- MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. oferta la administración y operación en Blvd. Alfredo Zalce # 4485, Tres Marias, 58254 Morelia, Michoacán, utilizando los espacios proporcionados por el IMSS. **(la información soporte a la se encuentran ubicados en "Manifiestos", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición):**

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000009

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069

Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,

- MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. oferta la administración y operación en Blvd. Alfredo Zalce # 4485, Tres Marias, 58254 Morelia, Michoacán, habilitando al menos lo siguiente:
 - 250 estaciones de servicio
 - 50 estaciones de trabajo de supervisión y usos múltiples, considerando de manera enunciativa más no limitativa, los siguientes:
 - Estaciones de Supervisión
 - Estaciones de trabajo de Analistas de Calidad
 - Estaciones de trabajo de Analistas de Work Force
 - Las instalaciones cuentan con dos (2) salas, una para capacitación y una para usos múltiples:
 - a) Con capacidad de al menos 16 posiciones, con equipo de cómputo para cada usuario, además de equipo de cómputo, proyector y pantalla para el expositor; lo anterior cumpliendo con todas las especificaciones y requerimientos técnicos establecidos en el presente Anexo Técnico.

MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. oferta la administración y operación del servicio CCIMSS Morelia, Michoacán, atendiendo a los plazos establecidos para tal efecto en el numeral 8. Cronograma de Actividades del Presente Anexo Técnico.

La prestación del servicio CCIMSS Morelia Michoacán, debe cumplir lo siguiente **(la información soporte a los presentes Proposiciones se encuentran en "Manifiestos", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición):**

- Operación regida por Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA's) establecidos en el numeral 12. Niveles de Servicio del presente Anexo Técnico.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del “Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)”

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

- Elaboración e implementación de los procesos de nuevo proyecto necesarios para la operación y administración del CCIMSS Morelia Michoacán. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en “Metodología” y en Procesos”, los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**
- Actualización e implementación de los procesos correspondientes a cada una de las campañas que se operan en el CCIMSS Morelia Michoacán, necesarios para su operación y administración. **la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en “Metodología” y en Procesos”, los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**
- Difundir los servicios proporcionados por el IMSS a los usuarios, ya sean derechohabientes, contribuyentes o público general. **la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en “Metodología” y en Procesos” (todos los documentos), los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición).**
- Servicios relacionados con el procesamiento electrónico de datos, mismos que permitan efectuar reportes y estadísticas, que indiquen el desempeño actual e histórico de los servicios brindados al usuario y a El Instituto, que permitan la toma de decisiones orientadas a optimizar los recursos del CCIMSS Morelia Michoacán. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados “Manuales de la Oferta Tecnológica” documentos 3.7 GLIA - Manual de Supervisor, 4.6 Mitrol - Reportes ACD v1.1, 7.5 Power BI - capitulo_05_exploracion_de_datos, los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000011

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,



ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

- Monitorear y supervisar los servicios prestados, de acuerdo a métricas e indicadores de la industria así como aquellos previamente establecidos por El Instituto, dicha supervisión podrá ser de forma presencial y/o remota, de acuerdo a los lineamientos expresados en este documento. **la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en "Metodología" y en la "RRHH, Capacitación, Calidad y Reclutamiento" documento "1.1 Calidad - Proceso de Monitoreo en línea", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**

000012

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,



- Atención de las diferentes campañas que integrarán al CCIMSS Morelia Michoacán, a través de un grupo definido de agentes destinados a éste fin.
- Interactuar entre los diversos tipos de Posición de Agente que conforman el CCIMSS Morelia Michoacán, independientemente de su ubicación geográfica, para atender y resolver adecuadamente las solicitudes de servicio realizadas por los usuarios por cualquier canal de atención.
- Atención de diferentes campañas que integrarán al CCIMSS Morelia Michoacán, a través de IVR (Interactive Voice Response o Respuesta de voz interactiva). **la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en Manuales de la Oferta Tecnológica" documento "4.1 Mitrol - Administrador ACD", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Módulo Datos Cola
Skill/DNIS

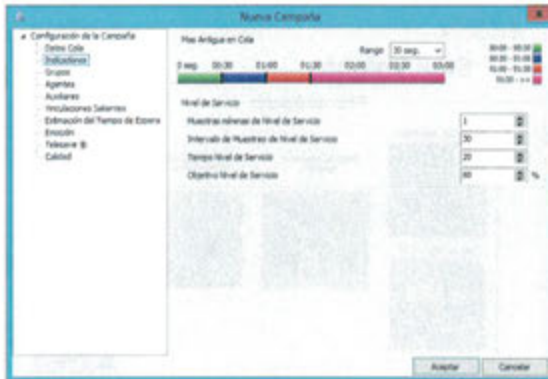
- o **Número de Cola:** Es el número asignado en la aplicación de IVR diseñada con la aplicación "Interaction Studio" para el tratamiento de la llamada entrante que tenga en cuenta el criterio de negocio, la banda horaria y los feriados.

000013

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,



Anexo III - Campañas

Contenidos

La estrategia del IMSS consiste de Campañas Entradas contra los siguientes escenarios:

1. Atende
2. Consulta banda horaria/atendidos
 - Si transcurrió
 - No transcurrió fuera de horario de atención
3. Arquea la variables para guardar los datos de cliente
4. Mensaje de consulta al cliente "ingresa su número de OSA"
5. Consulta la base de datos e identifica al cliente
6. Transfiere la llamada a la campaña mediante Customer Service (DNIS=8000)



- Facilitar la interacción electrónica no presencial a fin de acercar los servicios del IMSS a los derechohabientes, contribuyentes y público en general.
- Habilitar la proximidad del IMSS con los derechohabientes, a través de las campañas que integran el servicio CCIMSS Morelia Michoacán.
- Seguimiento y notificación de solicitudes de prestación de servicio e incidencias operativas hasta su solución, acorde con lo establecido en el presente documento.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA REPORTE DE INCIDENTES RELEVANTES

Contenido

1. Información General	2
1.1. Información general	2
1.2. Impacto Tecnológico	2
1.3. Impacto Operativo	2
1.4. Equipo de Resolución	2
2. Actualización	3
2.1. Comparación de Infraestructura (CI) y Resoluciones	3
2.2. Descripción del Incidente	3
3. Dependencia	3
3.1. Dependencia	3
4. Acciones para mitigar el servicio	4
4.1. Acciones	4
4.2. Comparación de Infraestructura (CI) y modificaciones	4
4.3. Monitoreo/Control	4
5. Recomendaciones y Comentarios	4
6. Post-Mortem Reporte	4

EFICASIA REPORTE DE INCIDENTES RELEVANTES

1 Información General

1.1 Información general

CI	Descripción	Fecha de Inicio	Fecha de Fin	Impacto
1				Oficina B Alta (1) Oficina C Baja (1)
2				Oficina B Alta (1) Oficina C Baja (1)

1.2 Impacto Tecnológico

Impacto	Detalle	Fecha de Inicio	Fecha de Fin	Impacto
1				
2				

1.3 Impacto Operativo

CI	Descripción	Fecha de Inicio	Fecha de Fin	Impacto
1				

1.4 Equipo de Resolución

CI	Equipo de Resolución	Fecha de Inicio	Fecha de Fin
1			

000014

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,

- MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. oferta la aplicación de las características y especificaciones para todas las campañas que conforman el CCIMSS Morelia, Michoacán, definidas en los Apéndices correspondientes a cada campaña, relacionados con los Anexos del presente Anexo Técnico. **el cual se expone dentro del La Metodología de mi representada.**
- Generar habilidades digitales en la población.
- Coadyuvar en la calidad de los servicios de salud, en la innovación y
- Coadyuvar con el uso de las diversas plataformas digitales no presenciales, disponibles para los usuarios derechohabientes, contribuyentes o público general.
- La prestación de los servicios del CCIMSS Morelia Michoacán, que incluya acceso a través de múltiples canales de atención de entrada y salida, los cuales pueden ser entre otros: Telefónicos (Inbound, Outbound o Blending), Mensajes de Texto, Mensajes SMS, Mensajes RCS, Correo Electrónico, Chat, Mensajería Instantánea tipo Whats App o equivalente, Redes Sociales, Aplicativos Móviles, Agentes Virtuales, Bot e Inteligencia Artificial, así como los canales de interacción que durante la vigencia del servicio se requieran implementar. **utilizando las herramientas ofertadas multicanal Mitrol, Bonsaif, Calixta, XIRA, S1Gateway y Gliá (la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "Manuales de la Oferta Tecnológica" (todos los documentos), los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Modo Campaña

Este filtro permite hacer más específica la administración de estrategia de la campaña, permitiendo seleccionar: Inbound / Discador Predictivo o ambas.

En caso de contar con agentes que sean multiskill se seleccionaran ambos y luego establecerá el orden y prioridad para cada sentido de llamada.

De esta manera se controla qué llamado recibirá el agente, primero asegurando un Nivel de servicio adecuado y sin tiempos improductivos.



Mitrol - Telefónicos (Inbound, Outbound o Blending (ambos modelos))

000015

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,

Cuentas

Concepto

Las cuentas de la plataforma son todas las vías de entrada y salida que no son telefónicas ni de chat. Desde este módulo se configuran las cuentas de Mail, SMS, Twitter, Facebook y demás medios que se pueden utilizar para hacer y recibir interacciones en el Contact Center.

Tipos de Cuentas:

- Mail - Configuraciones
- SMS - Configuraciones
- Facebook - Configuraciones
- Twitter - Configuraciones
- Base de Datos - Configuraciones
- FTP - Configuraciones

Mitrol – Correo, Mensajes de texto, SMS, Redes Sociales Bases de Datos, FTP



La aplicación de mensajería instantánea más utilizada, ahora conectada a su contact center, integrada en la misma plataforma.

Actualmente más de mil millones de personas, en más de 180 países, utilizan WhatsApp como aplicación preferida para comunicarse entre sí.

En Mitrol conectamos su cuenta corporativa con la API oficial de WhatsApp Business Enterprise, integrando todos los canales de contacto en una sola plataforma.



Mitrol - Chat, whatsapp

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000016

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,



Contacto por Chat

El contacto por chat permite interactuar con el usuario/cliente mediante una interfaz facilitando la conversación con el cliente, el usuario habla desde una plataforma diseñada para la empresa y el agente puede responder desde el WebPad.

Mitrol - Chat, Mensajería instantánea



Ventana de administración de asistentes virtuales en Gila

Admin	Asistente virtual	Disponibilidad	status	Fecha
Admin	Asistente Virtual	18/10/2024	Activo	18/10/2024
Admin	Asistente Virtual	09/09/2024	Activo	09/09/2024
Admin	Asistente Virtual	07/08/2024	Activo	07/08/2024
Admin	Asistente Virtual	06/05/2024	Activo	06/05/2024
Admin	Asistente Virtual	18/04/2024	Activo	18/04/2024

Contar con implementación y gestión de Inteligencia Artificial (IA) – A través de canales propios o de terceros, sin importar la tecnología utilizada para el desarrollo de los Bots.



Gila Hub - Interacción digital para Call Centers

Interacción digital continúa con usuarios en sus propiedades digitales

INTERACCIÓN DIGITAL
PÁGINAS WEB, PORTALES, WEB MÓVILES

Usuario

- Chat
- LiveFlow
- Collaborating
- Infoblox
- Vídeo
- Screen share
- Savings

Atención al Cliente

https://publico.transbank.cl

000017

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,

GLIA Aplicativos Móviles, Agentes Virtuales, Bot e Inteligencia Artificial

B()NSAIF

Bonsaif es una plataforma omnicanal de comunicación que permite aumentar la contactación con tus clientes por medio de diferentes canales como:

- SMS
- WhatsApp
- Mail
- Audio
- Blaster, etc.

BONSAIF- SMS, Mensajes de texto, whatsapp, correo, audio, Blaster (mensajes de audio.)



Imagen _ 9.2 XIRA _ GPT Suite_Eficasia

SI

SI Gateway IA Conversacional

- ISO 9001
- ISO 27001
- ISO 27017
- ISO 27018
- PCI-DSS

Imagen _ 10.2 SI_IAConversacional_LIMSS 2024 000018

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

- Al Interior del IMSS, implementar, administrar y habilitar campañas para orientar y canalizar al derechohabiente, asegurado, sujeto obligado o ciudadano en general, según corresponda, para acceder a los diferentes trámites y servicios que proporciona el IMSS a través de los medios destinados para ello.
- Al exterior del IMSS, proporcionar un punto de contacto donde se otorgue información veraz y oportuna para acceder a los trámites y servicios del IMSS con calidad y buen trato a través de Canales de Servicio.

3. Requerimientos técnicos.

MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. oferta una Solución Tecnológica para la prestación del Servicio de CCIMSS Morelia, Michoacán, incluyendo como parte de su proposición la documentación y descripción a detalle de todos los recursos tecnológicos, humanos, materiales y financieros, así como capacidad de procesamiento, hardware, software, licencias de uso y todo lo necesario para su operación, detallando la composición y relación entre los componentes de la Solución tecnológica ofertada. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en 2 . Contratos, cartas del proveedor y Licenciamientos (todos los documentos), 3. Tecnologías e Infraestructura (todos los documentos) y 4. Manuales de la Oferta Tecnológica (todos los documentos) los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**

Los productos de los servicios de desarrollo que deriven de la implementación del servicio CCIMSS Morelia Michoacán, descrito en el presente Anexo Técnico y sus Términos y Condiciones, deben ser desarrollos en esquemas Web Services o similar, garantizando operativa y técnicamente su reutilización por el Instituto.

000019

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del “Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)”

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

La Solución Tecnológica ofertada para la prestación del Servicio de CCIMSS Morelia, Michoacán., debe contar con licenciamiento vigente al momento de la presentación de la propuesta y durante la vigencia del contrato.

Su sistema de un vistazo



Detalles de los servicios de soporte

ETIQUETA DE SERVICIO	CODIGO DE SERVICIO ESPANOL	FECHA DE EXPIRO	UBICACION
SPN	2020	17 FEB 2019	Morelia

Estado de los servicios de soporte principales

Estado de los servicios de soporte: Activo

Plan de servicios de soporte actual: ProSupport Plus Onsite with Technical Support

Fecha de inicio 17 ENE 2019

Fecha de vencimiento 27 ABR 2025

Contratos suspendidos

SERVICIO	FECHA DE INICIO	FECHA DE VENCIMIENTO
Servicio de soporte 4 horas	26 ABR 2024	27 ABR 2025
ProSupport Plus Onsite with Technical Support	26 ABR 2024	27 ABR 2025
Easy Time Hot Desk Easy Time Hot Desk to Enterprise Service	26 ABR 2024	27 ABR 2025

Imagen Documento _ Vigencia de Soporte Servidores

Las licencias de uso de las herramientas informáticas (hardware y software) del CCIMSS Morelia, Michoacán., MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. deberá mantenerlo actualizado a la última versión liberada en el mercado, detallando las características de dichas licencias con las cuales MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. brindará el servicio. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta “Contratos, cartas del proveedor y Licenciamientos” (todos los documentos) y dentro de la Relación Sumarizada del apartado Folletos, catálogos, fotografías, manuales entre otros., los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**

**ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS**



Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069

Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. incluye como parte de su propuesta técnica la información y documentación con la que demuestre que la Solución Tecnológica ofertada tiene la capacidad de brindar la funcionalidad y cumplir con los requerimientos establecidos en la volumetría de operación de las campañas que integran el Servicio de CCIMSS Morelia, Michoacán., El Instituto analizará y determinará en su caso, el incumplimiento de este requisito. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "Contratos, cartas del proveedor y Licenciamientos" todos los documentos, los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**

En caso de presentarse por parte MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. cambios a la solución propuesta, en su plataforma operativa, o en su solución tecnológica sin autorización por escrito por parte del Administrador del Contrato, se aplicarán deductivas en el rubro de disponibilidad del servicio tomando en cuenta la totalidad de las horas de afectación por cada ocasión que se incurra en lo anteriormente descrito.

Requerimientos técnicos y de calidad de atención que se preste a través del Servicio de CCIMSS Morelia, Michoacán., MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. incluye en su propuesta técnica la documentación y descripción a detalle de con lo que acredite lo siguiente:

3.1. Solución Tecnológica Multicanal.

CTI, IVR, Solución de Atención Telefónica (Conmutador o PBX), Chat, Mensajería Instantánea tipo Whats App o equivalente, Correo Electrónico, Redes Sociales, Agentes Virtuales, Bot, inteligencia artificial, consulta a bases de datos institucionales, texto a voz, voz a texto, así como decisiones basadas en modelos predictivos de atención automatizada, Servicios Wep.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del “Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)”

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. oferta una Solución Tecnológica Multicanal para la prestación del Servicio de CCIMSS Morelia, Michoacán, la cual debe cumplir cuando menos con lo siguiente:

- La gestión y atenciones de los usuarios del CCIMSS Morelia, Michoacán, debe ser a través de CTI, IVR, Solución de Atención Telefónica (Conmutador o PBX), Chat, Mensajería Instantánea tipo Whats App o equivalente, Correo Electrónico, Redes Sociales, Agentes Virtuales (IVR, Bot, inteligencia artificial, consulta a bases de datos institucionales, texto a voz, voz a texto, así como decisiones basadas en modelos predictivos de atención automatizada, Servicios Web, y todas aquellas necesarias para dar cumplimiento a lo solicitado en el presente Anexo Técnico.
- Registro y estructura de información correspondiente a cada una de las bases de datos utilizadas por las diferentes campañas que integran al CCIMSS Morelia, Michoacán., mismas que se detallan en el numeral 13.1. Interoperabilidad con Bases de Datos Institucionales del presente Anexo Técnico.
- MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. oferta la Implementación del esquema de ejecución de las interacciones de entrada, salida y blended como parte del servicio a través del canal de Atención Telefónica que solicita El Instituto. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en “Manuales de la Oferta Tecnológica”, los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición).**


**ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS**

Modo Campaña

Este filtro permite hacer más específica la administración de estrategia de la campaña, permitiendo seleccionar: Inbound / Discador Predictivo o ambas.

En caso de contar con agentes que sean multiskill se seleccionaran ambos y luego establecerá el orden y prioridad para cada sentido de llamada.

De esta manera se controla qué llamado recibirá el agente, primero asegurando un Nivel de servicio adecuado y sin tiempos improductivos.



Campaña	Tipo de Campaña	Orden	Prioridad	Detenido
Inbound	Inbound	1	1	0%
Discador Predictivo	Discador Predictivo	2	2	0%

Mitrol - Telefónicos (Inbound, Outbound o Blending (ambos modelos))

000022

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,



Imagen Glia - Manual de Operador

- MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. oferta la implementación de mejores prácticas con la finalidad de optimizar los recursos humanos y financieros de El Instituto, priorizando la atención del Servicio CCIMSS Morelia Michoacán, a través de "Agentes virtuales" (IVR, chatbot, inteligencia artificial, consulta a bases de datos institucionales, texto a voz, voz a texto, así como decisiones basadas en modelos predictivos de atención automatizada), para lo cual, tanto al inicio del servicio como de manera periódica (al menos cada 6 meses), deberá presentar propuestas de automatización de las operaciones del Centro de Contacto a través de su operación mediante agentes virtuales o automatización de la operación. Las propuestas de automatización deberán realizarse por MI REPRESENTADA LA

000023

**ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS**

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. mediante escrito presentado en la Ventanilla Única y dirigido al Administrador del Contrato. El Administrador del Contrato deberá analizar y en su caso, autorizar la implementación de dichas iniciativas y propuestas de automatización.

- La solución ofertada por MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. permite la integración de la funcionalidad "screen pop-up", donde se mostrará la información ingresada en el IVR, así como los datos correlacionables registrados en la Base de Conocimiento, CRM o cualquier otra herramienta propuesta por MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. en Solución Tecnológica Multicanal y operación robusta para la prestación del servicio objeto del presente Anexo Técnico, para lo cual MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. incluye en su proposición los elementos de software, desarrollo de interfaces o servicios de configuración necesarios para habilitar dicha funcionalidad. **la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en Manuales de la Oferta Tecnológica", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**

	PMT-SGI-MIRT-06	Mejora Continua	
	Emisión: 24/04/2020	Publicación: 19/05/2022	No Revisión: 01
	Clasificación: Uso Interno	Vigencia: 1 año	

1 OBJETIVO

Establecer la forma para planear, determinar, emitir, controlar y mejorar la Gestión de la Mejora de las áreas o procesos de Infocredit, S. de R. L. de C.V., más adelante "Elicasia", enfocados a optimizar costos, tiempos, cumplimiento de requisitos, aumentar utilidad, satisfacción al Cliente e innovación y dar seguimiento a la efectividad de estos.

2 ALCANCE

Dirigido a todos los procesos o áreas que integran el Sistema de Gestión Integral (SGI) de Elicasia.

Imagen del Procedimiento de Mejora Continua

- MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. incluye como parte de su propuesta técnica la documentación con la que acredite la capacidad tecnológica necesaria para realizar la transferencia de interacciones de entrada a los números telefónicos del personal operativo que requiera El Instituto. **la información**

000024

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en "Manuales de la Oferta Tecnológica", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición.

Llamados Entrantes

Los llamados entrantes son utilizados para las campañas donde el usuario o cliente se contacta con la empresa para informarse, adquirir un servicio, entre otros. Mediante el diseño de Mitrol la gestión va a ser más simplificada para la interacción del agente y el usuario, ayudando a brindar una mejor calidad de atención.

¿Cómo ingresa el usuario a hablar con el sector deseado?

En caso de ser una empresa con diversas secciones, mediante un IVR el usuario/cliente va a llamar y elegirá la opción que se adecua a su necesidad.

¿A cuántas campañas puede estar asignado un agente?

Un agente puede estar asignado a todas las campañas que la empresa requiera, el diseño de Mitrol le indicará al agente cuando recibe el llamado y por cuál de todas las opciones el cliente entró.

¿Cómo se atiende una llamada entrante?

Al momento de recibir una llamada entrante tendra en la pantalla las siguientes opciones:

1. Contestar
2. Contar
3. Retener/Retomar
4. Transferir

Imágenes del Manual Mitrol "WebPad v1.1"

Opciones Durante la Llamada



1. Grabar/No Grabar: Con esta función se podrá grabar/otorgar de grabar una conversación a parte de que se selecciona la acción.
2. Cortar: Finaliza llamado.
3. Retener/Retomar: Dejar en espera al usuario.
4. Transferir: Transferir el llamado a otro agente o piloto.
5. Agregar Participante: Agregar un participante a la conversación.
6. Mute/Silenciar llamada.
7. Agregar Bookmark: agregar un comentario a la gestión.
8. Teclado Numérico: Abre el teclado numérico.
9. Contador de interacción: tiempo de la llamada en curso.
10. Tipificación: resultado de gestión de la llamada finalizada.
11. Código de CRM: número de CRM.
12. Finalizar: Terminar la interacción.

Contacto por Chat

El contacto por chat permite interactuar con el usuario/cliente mediante una interfaz facilitando la conversación con el cliente, el usuario habla desde una plataforma diseñada para la empresa y el agente puede responder desde el WebPad.

Lectura

A diferencia de otros tipos de contacto, se va a tener una conversación más fluida con el usuario ya que la conversación se realiza online, por lo tanto, si el cliente ya registró en la plataforma diseñada para la empresa, solicita un agente, será derivado a uno disponible de la campaña.

1. Grabar/No Grabar
2. Transferir Interacción
3. Agregar Bookmark
4. Contador de interacción
5. Desconectar
6. Mensaje Automático de Contestación
7. Mensaje del usuario/cliente
8. Mensaje enviado por el agente
9. Adjuntar Archivo
10. Enviar Mensaje
11. Envío de Mensaje



Imágenes del Manual Mitrol "WebPad v1.1"

- La salida a consulta de información en internet para los usuarios de PS-I y PS-P será a través de la infraestructura ofertada por MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. para la prestación del servicio objeto del presente documento, con las restricciones de "navegación en internet" expresadas en el presente Anexo Técnico. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en "Tecnologías e Infraestructura", los cuales forman**

000025

**ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS**

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069

Proposición para la prestación del “Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)”

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición).

- MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. dentro de su propuesta detalla y describe la solución tecnológica que oferta para ser implementada, así como su interrelación entre los diferentes componentes tecnológicos que la integran, desglosando al menos los siguientes elementos tanto en sus componentes de hardware (HW) como software (SW) **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en “Tecnologías e Infraestructura”, los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición:**
 - Relación del equipamiento que integra la solución propuesta, referenciando marcas, modelos, versiones y capacidad de cada equipo, así como su ficha técnica. **la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en “Contratos, cartas del proveedor y Licenciamientos” y dentro de la carpeta “3. Tecnologías e Infraestructura”, los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**

**ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS**

Contenido		Contenido	
Contenido	1	Contenido	1
Recursos Tecnológicos	2	Vigencia de Licenciamiento	2
Infraestructura de Virtualización Actual	2	Microsoft	2
Diagrama de Infraestructura actual	2	Windows Server 2012 R2	2
Detalles de Recursos Tecnológicos - Eficacia Actual	3	Microsoft SQL Server Standard 2014	2
Licenciamiento - Eficacia Actual	4	Office	2
Infraestructura de Virtualización propuesta para el ISTE de Morelia	5	Power BI	2
Diagrama de Infraestructura propuesta	5	ActiveSync	3
Detalle de Recursos Tecnológicos - Propuesta Morelia	6	SendMIMO	3
Licenciamiento - Propuesta Morelia	8	Barrido Seguro	3
		Blanco	3
		Virtualización	4
		VANTAGE	4
		Ycenter	4

Imágenes ejemplo del documentó 3.5.1 Recursos Tecnológicos y 3.5.2 Vigencia de Licenciamiento

000026

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069

Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

- o Relación del licenciamiento de la infraestructura de manera enunciativa más no limitativa; herramientas, bases de datos, CRM, así como componentes de seguridad, monitoreo, reportes, registro en línea; adjuntando contrato de licenciamiento y las especificaciones técnicas emitidas por parte de los fabricantes de cada uno de los componentes que integran la solución propuesta.
- o Para todos los componentes (SW y HW) que conforma la solución tecnológica propuesta por MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V., este deberá incluir como parte de su propuesta técnica las licencias de uso y pólizas de mantenimiento correspondientes. MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. en caso de resultar adjudicada entrega copia de estas licencias y pólizas de mantenimiento vigentes al IMSS, previo al inicio de la operación. En caso de incumplimiento se aplicarán las penas convencionales o en su caso las deductivas correspondientes.

3.2. Características Técnicas de la Solución Tecnológica.

MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. oferta, describe, documenta y detalla el cumplimiento de al menos los siguientes aspectos del CCIMSS Morelia, Michoacán, ofertado:

- La solución tecnológica ofertada deberá estar equipada con una capacidad de procesamiento en hardware, software y licencias de uso de herramientas tecnológicas correspondientes al número de canales necesarios de conexión al servidor propuesto. **la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "Contratos, cartas del proveedor y Licenciamientos" y dentro de la Relación Sumarizada del apartado Folletos, catálogos, fotografías, manuales entre otros., los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**
- La solución tecnológica ofertada deberá soportar y ofertar mensajes grabados vía teléfono (buzón de voz). **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "9. Reportes", los cuales forman parte del**

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000027

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,

soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición).

Casillas de Voice Mail

Concepto

Una cuenta de correo de voz (voice mail), es un servicio que permite al Centro de Contacto dejar y/o recibir mensajes vocales en casillas de voz, a los usuarios definidos (supervisores, administradores, etc.) para cuando no pueden atender personalmente una comunicación o están muy ocupados.

Imagen del Manual Administrador ACD

- La solución tecnológica ofertada deberá permitir registrar respuestas a encuestas de servicio que deberán ser enviadas al finalizar la atención al usuario por parte de los PS-I, PS-P y PS-I Especializados. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en "Manuales", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición).**

Campo Pregunta CATI (CatQuestion)

Pregunta CATI es un método de entrevista muy utilizado en investigación de mercado. CATI - Computer Assisted Telephone Interviewing: equivale a Entrevista Telefónica Asistida por Computadora. Esta metodología se utiliza para automatizar las entrevistas telefónicas.

Gracias a MiFormularios, las entrevistas CATI brindan a las empresas pleno acceso a la información

Administrador ACD

Figura 2

recopilada en tiempo real. Algunas de las principales ventajas que ofrecen las entrevistas CATI son:

- Diseñar cuestionarios incorporando diferentes tipos de preguntas y una lógica compleja en un entorno basado en un navegador.
- Facilitar las entrevistas por teléfono a pesar de la complejidad del cuestionario, ya que sólo se presentan las preguntas pertinentes.
- Llevar a cabo el trabajo de campo y administrar encuestas por teléfono desde el escritorio del agente del call center.

Imagen del Manual de Mitrol Administrador ACD

**ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS**



000028

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,

- La solución tecnológica ofertada deberá operar plataformas de redes sociales tales como: Twitter, Facebook, Instagram, entre otras y permitir su interrelación con todos los componentes de la solución ofertada, así como la correlación entre las bases de datos de registro de interacciones.

Cuentas

Concepto

Las cuentas de la plataforma son todas las vías de entrada y salida que no son telefónicas ni de chat. Desde este módulo se configuran las cuentas de Mail, SMS, Twitter, Facebook y demás medios que se pueden utilizar para hacer y recibir interacciones en el Contact Center.

Tipos de Cuentas:

- Mail - Configuraciones
- SMS - Configuraciones
- Facebook - Configuraciones
- Twitter - Configuraciones
- Base de Datos - Configuraciones
- FTP - Configuraciones

Mitrol – Correo, Mensajes de texto, SMS, Redes Sociales Bases de Datos, FTP



mitrol | WhatsApp en Contact Center

La aplicación de mensajería instantánea más utilizada, ahora conectada a su contact center, integrada en la misma plataforma.

Actualmente más de mil millones de personas, en más de 180 países, utilizan WhatsApp como aplicación preferida para comunicarse entre sí.

En Mitrol conectamos su cuenta corporativa con la API oficial de WhatsApp Business Enterprise, integrando todos los canales de contacto en una sola plataforma.



Mitrol - Chat, whatsapp

**ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS**

000029

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,



Contacto por Chat

El contacto por chat permite interactuar con el usuario/cliente mediante una interfaz facilitando la conversación con el cliente, el usuario habla desde una plataforma diseñada para la empresa y el agente puede responder desde el WebPad.

Mitrol - Chat, Mensajería instantánea



RCS (Rich Communications Services)

RCS es el mejor canal outbound con experiencias interactivas y dinámicas. Si buscas un canal que te permita compartir fotos de alta resolución y archivos, chatear con un grupo, saber cuándo leen tus mensajes o hacer videollamadas, RCS es la solución.




AURONIX – Mensajes de texto, Whatsapp, RCS, Bots, comunicación masiva móvil

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000030

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del “Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)”

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

- La solución tecnológica ofertada debe permitir obtener histórico y generar los reportes correspondientes para el seguimiento de todas las interacciones y medios de captación ofertados por MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V., es decir, Bot, inteligencia artificial, texto a voz, voz a texto, redes sociales, así como las encuestas de satisfacción y encuestas de programas establecidos por el Instituto. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en “Manuales de la Oferta Tecnológica” documento “Mitrol-Reportes ACD”, los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición).**

Introducción

Quiénes deberían leer este documento

Este documento está orientado a supervisores, analistas de la calidad, administradores y operadores de los centros de contacto encargados de controlar e informar al estado y rendimiento del Centro de Contacto.

Objetivo

El manual de los reportes ACD tiene como objetivo la presentación, descripción y explicación de las distintas aplicaciones de los reportes de la plataforma MITROL, para obtener las métricas de la operación e impulsar una mejora en el rendimiento y la calidad de las comunicaciones del Centro de Contacto a través de la información de la operación.

Alcance

El sitio web de los Reportes ACD proporciona informes completos de la información de gestión del Centro de Contacto en un formato flexible y fácil de usar. Los reportes de configuración permiten a los usuarios especificar los informes que desean ver, los rangos de fechas de la información y el formato en que la quieren presentar. Una estructura de datos flexible permite que pueda configurarse el acceso a los reportes de acuerdo con la jerarquía de cada usuario.

Imagen del Manual de Mitrol Reportes ACD v1.1



Imagen del Manual de Glia - Manual de Panel de Reportes

**ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS**

000031

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069

Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,

- La solución tecnológica ofertada debe permitir a través del teclado del teléfono, elegir opciones mediante un menú interactivo que deriven en instrucciones, comandos o acciones sobre el sistema, y que el resultado de esta solución le sea notificado al usuario sobre la misma llamada. Esta funcionalidad, deberá estar habilitada al inicio del servicio de las campañas para las que así se requiera. **la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en "Manuales de la Oferta Tecnológica", documento "Administrador ACD", el cual forma parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición).**

Entrantes

La estrategia del IVR genérico de Campañas Entrantes realiza las siguientes acciones:

1. Atiende
2. Consulta banda horaria/feriados
 - o Si (ronal)
 - o No (mensaje fuera de horario de atención)
3. Asigna a variables para guardar los datos del cliente
4. Mensaje de consulta al cliente "ingrese su número de DFI"
5. Consulta la base de datos e identifica al cliente
6. Transfiere la llamada a la campaña entrante Customer Service (DNIS=8000)



Imagen de Mitrol, documento Administrador ACD

- El Instituto podrá solicitar durante la vigencia del contrato que MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. habilite nuevos menús interactivos a través del teclado telefónico; MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. habilita esta funcionalidad como máximo 10 días posteriores a su solicitud oficial.
- La solución tecnológica ofertada debe permitir instrucciones, comandos o acciones sobre un sistema a través de navegador web, y que el resultado de esta acción le sea notificado al usuario, mediante llamada telefónica, chat, correo electrónico o redes sociales. Esta funcionalidad, deberá estar habilitada al inicio del servicio de las campañas que así lo requieran.

**ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS**

000032

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

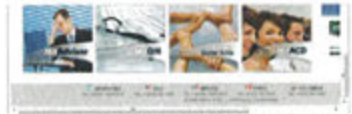
Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,

Campo HTML

Este campo está previsto para que el usuario pueda visualizar al tiempo que completa la forma, el contenido de una página o marca HTML.

Por ejemplo: <iframe name="Ejemplo" src="https://www.infocredit.com.mx" frameborder="0" height="100" width="100%"></iframe>, cuyo contenido se muestra en la figura.

Se puede personalizar configurando los campos. Geminity Campos Avanzados tal como se fue



El contenido de la imagen mostrada, en el campo (premiendo encima) muestra el área. El contenido se visualiza en forma

Los atributos que se pueden configurar en el campo HTML son:

1. Habilitar / deshabilitar el usuario para la carga de datos.
2. Código HTML a usar en el contenido.
3. Mostrar o no la página al cargar.

Buscador Web

El Buscador es una aplicación cliente integrada en la suite de herramientas MICT. Consiste en un control para framework ASP.NET que facilita la búsqueda y carga de datos en el escritorio del agente por medio de formularios Web.

La idea clave del buscador es garantizar la productividad por medio de la automatización de búsquedas recurrentes utilizando un formulario predefinido en el escritorio del agente.

Las utilidades más frecuentes, donde hay necesidad de este tipo de formularios son:

1. Campaña Outbound: luego de la llamada, el agente deja un mensaje o parcialmente completa la forma, o crea una nueva tarea.
2. Cliente llama y debe ocuparse el formulario y lo completa.
3. El cliente llama espontáneamente y debe completarse un formulario.

Para la utilización del formulario, se envía a una página Web con el parámetro de campaña.

Ejemplo: <http://servicio.clientes.centrosdecontacto.mx/ACD/campañas>

No sólo se manejan búsquedas con el filtro predefinido, sino que el agente puede agregar nuevas tareas en la campaña en curso.

El objetivo es que esta URL, se intente automáticamente con el pop-up de la llamada o cuando el agente accede a los datos de tarea.

El ACD/campañas se obtiene cuando la configuración de la campaña en el Administrador ACD.

Crear de Formularios Web

La ventaja de la aplicación WebFormularios es, que permite crear formularios personalizados de acuerdo a las necesidades del negocio. Al crear el formulario (AF) puede automatizar ciertas tareas, controlar que los campos de datos se completen adecuadamente y que el flujo de la línea de atención al cliente siga un guion predefinido con ayudas y consultas en línea para el agente, llamadas de atención al agente o lo que usted considere más conveniente.

El Diseñador de Formularios Web consiste en una aplicación cliente integrada en la herramienta Administrador ACD de MICT. Se presenta en forma de ventanas que abarcan una determinada función. Permite la creación de formas de manera fácil e intuitiva mediante Controles Web.

El Motor de Formularios Web

Existe en un control para framework ASP.NET para mostrar y cargar datos de un formulario.

La entrada es un archivo de descripción del formulario y la salida son los datos cargados, persistidos en base de datos o algún otro método.

Una plantilla de formulario se compone de Estados, que representan Pantallas o Ventanas, que contienen datos que representan los campos a cargar.

Administrador ACD

- Imágenes del Manual de Mitrol – Administrador ACD

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000033

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,



- El Instituto podrá solicitar durante la vigencia del contrato que MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. habilite nuevos menús interactivos a través del navegador web; MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. habilita esta funcionalidad como máximo 10 días posteriores a su solicitud oficial. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en "COMPROMISOS", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**
- La solución tecnológica ofertada debe contar con la capacidad de atender a partir del inicio de la prestación del servicio, la volumetría de llamadas, chats, correos electrónicos, así como los canales de servicio solicitados de todas las campañas. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en "Contratos, cartas del proveedor y Licenciamientos", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición).**
- En caso de que MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. proponga cambios en la solución tecnológica ofertada, estos no se podrán realizar en tanto no cuente con la autorización escrita del Administrador del Contrato.
- La solución tecnológica ofertada debe contar con un sistema de distribución automático de llamadas, chat, correos electrónicos y medios electrónicos (ACD o

000034

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del “Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)”

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,

equivalente y demás componentes). **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en “Manuales de la Oferta Tecnológica”, documento “Administrador ACD” y “GLIA Documento descriptivo (en español)”, los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**

Notas introductorias al Administrador ACD

La aplicación Administrador ACD es la interfaz principal de la plataforma MITOL-PE y cuenta con un conjunto de funcionalidades que permiten el manejo amigable y sencillo de las aplicaciones para configurar, administrar y controlar en línea toda la actividad de los Centros de Contacto como grupos de ACD, campañas, agentes y supervisiones.

A continuación, se describen los principales herramientas que ayudan a simplificar la administración de los Centros de Contacto.

Administración de usuarios

El menú de Usuarios contiene los módulos para definir el perfil de usuarios, los grupos de usuarios, y la cuenta (con los datos de cada usuario).

Administración de Campañas

El menú de Campañas contiene los módulos necesarios para definir una campaña entrante o saliente, así como manual o automática y sus archivos asociados, así como las definiciones para la carga y la descarga de la lista de llamadas para la campaña.

Herramientas

Este menú contiene a las herramientas de inspección de llamadas, el Módulo de Centro de Contacto y la configuración de la aplicación.

Subscripción

Este menú contiene todos los módulos relacionados con la gestión del Centro de Contacto.

Configuración

Este menú contiene los módulos de configuración de la aplicación y del Centro de Contacto.

Acción

El ícono permite el acceso al sistema administrado ACD.

Desde cualquier menú usuario y controlando luego presionar el botón “ayuda”



Imagen de la Herramienta Mitrol – Administrador ACD

2. Desde la Interfaz de Calixta Chat

Es posible dar permiso a ciertos usuarios de Calixta Chat para que puedan hacer envíos de mensajes de plantillas directamente desde el panel de control web.

En cualquiera de los dos casos, Calixta se encarga de asegurar que no sea posible enviar ningún mensaje que no haya sido previamente aprobado para mantener la línea Enterprise totalmente apegada a los lineamientos de WhatsApp.

Carpeta Manuales Calixta archivo Plantillas WhatsApp (1)

Ventana de administración de asistentes virtuales en GLIA



Manual GLIA – documento GLIA Documento descriptivo (en español) 000035

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del “Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)”

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,

— Una plataforma conversacional robusta



Imagen _ 10.1 S1 _ Presentación IMSS.pptx

- La solución tecnológica ofertada debe permitir la administración y distribución de las llamadas, chat´s y correos electrónicos de diferentes grupos de agentes, deben permitir el manejo de diferentes canales de comunicación (multicanales), además de proveer monitoreo, administración y generar reportes de los grupos (ACD y demás componentes) definidos en el Anexo Técnico y Apéndices. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta “4. Manuales de la Oferta Tecnológica”, documento “Administrador ACD”, los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición).**

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000036

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,

Administrar Orden y Prioridad de Discado

La opción Administrar Orden y Prioridad Discado permite asignar una estrategia de llamada efectiva, asignar orden y prioridad que define para cada campaña y día.

Se usa principalmente para clientes con una gran cantidad de Campañas/Orden para

administrar. Para acceder a esta opción se debe hacer clic derecho o aperturar el menú

Administrar Orden y Prioridad

Página 110



Cuentas

Concepto

Las cuentas de la plataforma son todas las vías de entrada y salida que no son telefónicas ni de chat. Desde este módulo se configuran las cuentas de Mail, SMS, Twitter, Facebook y demás medios que se pueden utilizar para hacer y recibir interacciones en el Contact Center.

Tipos de Cuentas:

- Mail - Configuraciones
- SMS - Configuraciones
- Facebook - Configuraciones
- Twitter - Configuraciones
- Base de Datos - Configuraciones
- FTP - Configuraciones

Administrar Orden y Prioridad Inbound

La acción de Administrar Orden y Prioridad Inbound permite asignar a las campañas una estrategia efectiva y productiva sobre la derivación y atención de los llamados.

Se usa principalmente para clientes con una gran cantidad de campañas Inbound donde la calificación de los órdenes y prioridades deben visualizarse de una forma simple y agrupada.

Para acceder a esta opción se debe presionar botón derecho del mouse en Módulo Campañas y luego seleccionar Administrar Orden y Prioridad Inbound.

Recomendamos leer el manual de campañas entrantes, módulo Datos de cola para entender el uso de Orden y Prioridad.



Contacto por Chat

El contacto por chat permite interactuar con el usuario/cliente mediante una interfaz facilitando la conversación con el cliente, el usuario habla desde una plataforma diseñada para la empresa y el agente puede responder desde el WebPaaS.

Mitrol – Manual Administrador ACD

Reportes

Concepto

Este menú contiene la lista de todos los reportes estadísticos del Centro de Contacto que se usan en la página Web de reportes, desde el área de soporte y configuración puede modificar estos datos.

Gestiona las plantillas de reportes disponibles de:

- Configuración
- Seguridad
- Alarmas
- Agentes
- Campañas
- Divisor
- Grabación
- Interacción

Mitrol – Manual Administrador ACD

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000037

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

Messenger

El Messenger es la pantalla en donde los agentes trabajarán. Esta pantalla te permite filtrar los chats por canal, por bandeja y por asignación. Se pueden recibir y contestar mensajes de los chats. También te permite cambiar el estatus, archivar y cerrar chats. Así como editar los contactos y asignar los chats a otro agente.

Manuales Calixta – Archivo Calixta Chat - Manual del Agente

Manual de Panel de Reportes

Panel de informes

Métricas e informes

El panel de Glia Hub > Informes le brinda acceso a métricas históricas y en vivo para todos sus sitios. El tablero está modularizado para que todos los usuarios con acceso de administrador o superadministrador puedan personalizar la pantalla a su gusto.

Una vez que haya personalizado el panel de informes a su gusto, estará listo para revisar sus métricas. Puede elegir entre la vista en vivo o histórica.

Glia – Manuales – Archivo "Glia - Manual de Panel de Reportes"

- La solución tecnológica ofertada debe permitir el tratamiento específico a las llamadas, chat´s y correos electrónicos en cola de espera que incluya opciones de mensajes variados, información del tiempo estimado en el que será atendida la interacción del cliente y tomar decisiones de enrutar la interacción dependiendo de la disponibilidad de los Agentes de acuerdo con lo especificado por cada área usuaria de campaña en el apéndice correspondiente. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en "Manuales de la Oferta Tecnológica", documento "Administrador ACD", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición).**

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000038

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,

Módulo Base Call

Modo de Selección

- Numero de Call Fl.** El número registrado en la aplicación de soft. Asociado con la aplicación "Selección (Queue)" para el tratamiento de los llamados entrantes que llegan en cuenta al centro de contacto, la línea tronca y los canales.
- Modo de Selección** Los agentes se seleccionan de manera que el que más tiempo lleve más llamadas. El modo de agente se asigna al agente que debe atender.
- Modo de Selección** Los agentes se seleccionan de manera que el que más tiempo lleve más llamadas. El modo de agente se asigna al agente que debe atender.
- Modo de Selección** Los agentes se seleccionan de manera que el que más tiempo lleve más llamadas. El modo de agente se asigna al agente que debe atender.

Modo de Derivación

- Modo de Derivación** El modo de derivación se realiza en cualquier agente de centro de contacto que se le asigna de manera que el que más tiempo lleve más llamadas. El modo de agente se asigna al agente que debe atender.
- Modo de Derivación** El modo de derivación se realiza en cualquier agente de centro de contacto que se le asigna de manera que el que más tiempo lleve más llamadas. El modo de agente se asigna al agente que debe atender.
- Modo de Derivación** El modo de derivación se realiza en cualquier agente de centro de contacto que se le asigna de manera que el que más tiempo lleve más llamadas. El modo de agente se asigna al agente que debe atender.

Mensajes en Contestador

El dicador posee 3 modos de tratar la llamada si ésta es atendida por un contestador. Dicho modo se debe configurar a través del parámetro de campaña **pacción_Cont** cuyos valores posibles serán:

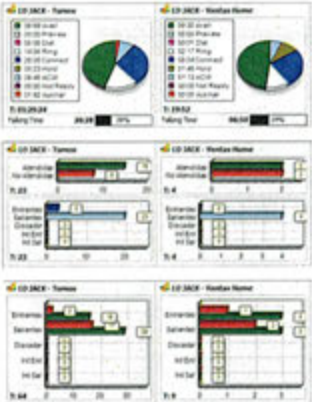
- pacción_Cont = 0** El dicador al detectar el contestador corta con causa de corte **CONTESTADOR**
- pacción_Cont = 1** El dicador al detectar el contestador espera a que finalice una vez finalizado intentará reproducir un mensaje configurado en el parámetro de campaña **pañg_Cont** Luego del mensaje corta con la causa **PLAY_COMPLETO_CONTESTADOR** o **PLAY_INCOMPLETO_CONTESTADOR** según corresponda.
- pacción_Cont = 2** En el caso de que el dicador detecte un contestador, derivará llamada a la cola ACD correspondiente.
- pacción_Cont = 3** En el caso de que el dicador detecte un contestador, derivará la llamada al número fijo configurado en el parámetro **pañroTransfer_Cont**.

Administrador ACD
Página 116

Mitrol – Manual Administrador ACD

Frames			
Estados Agentes	Estados Interacciones	Acumulador Tiempos Agentes	Acumulador Interacciones Detalle
Estados Agentes	Acumulador Tiempos Agentes	Acumulador Interacciones	Acumulador Reportados de Gestión

Para más información acerca de los Frames, diríjase a Glosario de Frames.



Mitrol_Manual Supervisor ACD

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

- La solución tecnológica ofertada debe contar con la capacidad de recibir, registrar y gestionar contactos asignando de manera automática al grupo de trabajo correspondiente (agentes multi skill jerarquizado) para cada una de las campañas o para la atención de varias campañas con un mismo agente de atención del Centro de

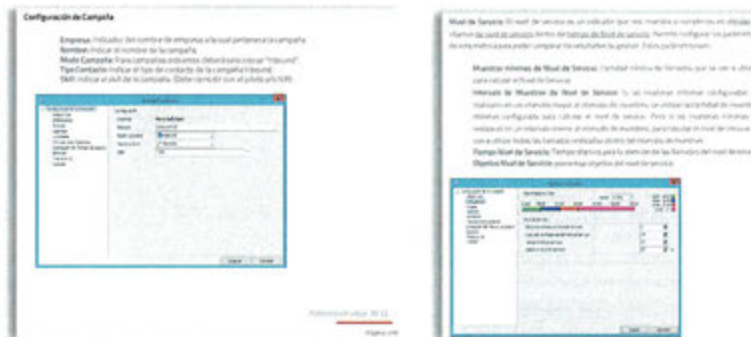
000000

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,

Contacto. (la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en "Manuales de la Oferta Tecnológica" documentos "Administrador ACD" y "Reportes ACD v1.1", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición).



Mitrol – Imagen del Manual de Administrador ACD



Mitrol – Imagen de Reportes ACD v1.1

000040

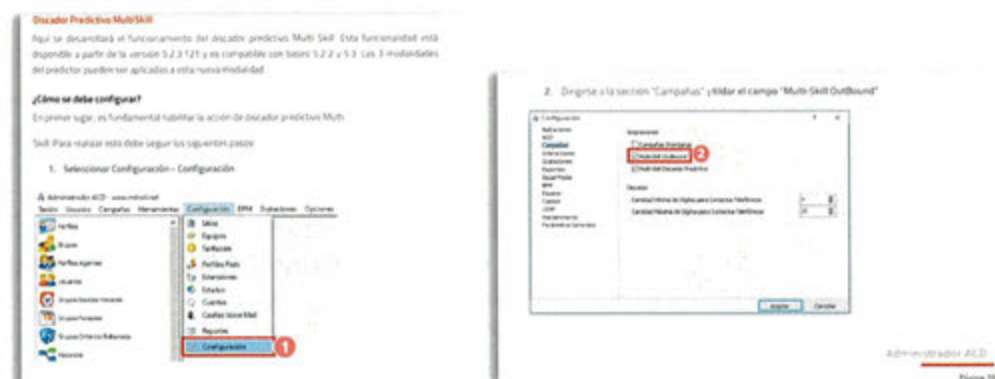
ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,

- La solución tecnológica ofertada debe contar con la capacidad de proveer marcadores tipo predictivo, progresivo o automático. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "4. Manuales de la Oferta Tecnológica" documento "Administrador ACD", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición).**



Mitrol - Manual Administrador ACD

- MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. incluye como parte de su propuesta técnica, un listado de las licencias de software y contratos de mantenimiento de los componentes descritos en su solución tecnológica ofertada,

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000641

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,

que utilizará en caso de resultar adjudicado, por lo que El Instituto podrá en cualquier momento de la vigencia del contrato, realizar las revisiones y validaciones que así lo considere, sujetándose a la aplicación de las penas convencionales y deductivas correspondientes en caso de incumplimiento. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en "Contratos, cartas del proveedor y Licenciamientos" (todos los documentos), los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**

13. INTERRUPCIÓN DE LOS SERVICIOS
13.1 ALESTRA no será responsable por la suspensión o interrupción de los Servicios o deterioro de los mismos por cualquier causa de fuerza mayor, como fuerza o por causas que no le sean imputables ni prevenibles. En forma excluyente mas no limitativa y para efectos del presente Contrato, se entenderá como fuerza mayor, la interrupción de los Servicios o retraso en la restauración de los mismos, cuando a juicio de ALESTRA y por motivo de incumplimiento de su personal se vea impedido de llevar a cabo directa o indirectamente las obligaciones a su cargo establecidas en el presente Contrato.
13.2 ALESTRA, previa notificación verbal, escrita o electrónica al CLIENTE, tendrá el derecho de interrumpir, por el tiempo estrictamente necesario, la prestación de los Servicios cuando se requiera realizar alguna inspección, reparación o mantenimiento a los Servicios, las instalaciones del CLIENTE por el Equipo de ALESTRA o de Terceros utilizado para la prestación de los Servicios. Cuando el Equipo sea proporcionado por Terceros, dichas actividades podrán ser realizadas por personal autorizado del mismo. El CLIENTE conviene en facilitar a ALESTRA y a los Terceros y sus empleados el acceso a sus instalaciones bajo su supervisión. ALESTRA, procurará programar dichas actividades, en fechas que no resulten inconvenientes para la operatividad de los CLIENTES.

Imagen de Contrato Alestra – Mantenimiento

SÉPTIMA.- Calidad del Servicio, Mantenimiento y Faltas
MCM presta el Servicio de acuerdo con lo indicado en el Código de Prácticas Comerciales y su Complemento. De igual forma MCM será responsable del mantenimiento preventivo y correctivo, de rutina de operación de los Equipos de su propiedad (Equipo de MCM), incluyendo los que se encuentren en el domicilio del Suscriptor, por lo tanto el Suscriptor estará obligado a permitir el acceso a sus instalaciones al personal de MCM las 24 horas del día los 365 días del año, siempre y cuando dicho personal se identifique fehacientemente y siga los protocolos de seguridad establecidos por el Suscriptor. En caso de que el Suscriptor realice cortes de energía por mantenimiento de sus instalaciones, debe darle notificación previamente y por escrito a MCM con 72 horas de anticipación al inicio del mantenimiento.
MCM acepta liberada de toda responsabilidad por las fallas que se pudieren presentar y no sean resueltas oportunamente por falta de recursos o las instalaciones del Suscriptor, asimismo MCM no será responsable por las fallas del Servicio derivadas de los equipos propiedad del Suscriptor cuyo mantenimiento y operación están responsabilidad exclusiva de este último (Equipo del Suscriptor) o de que el lugar donde se instalan los Equipos no cumplan con las especificaciones indicadas por MCM en el Código de Prácticas Comerciales. En el caso de que el Servicio presente alguna falla o interrupción, el Suscriptor reportará la falla al Centro de Atención a Clientes de MCM en donde se le asignará un número de reporte, iniciándose a partir de ese momento el procedimiento de resolución que se estipula en el Código de Prácticas Comerciales de MCM. Cuando entendido que MCM no estará obligada a atender fallas, interrupciones, levantar reportes, prestar servicios de mantenimiento o soporte técnico de ninguna naturaleza si el Suscriptor no se compromete al cumplir en el cumplimiento de las obligaciones a su cargo en amparo de este Contrato.

Imagen de Contrato MCM – Mantenimiento

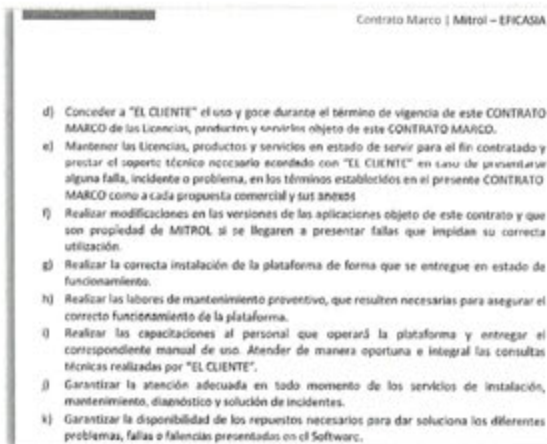
**ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS**

000042

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,



Contrato Mitrol - Archivo "Contrato Infocredit - Mitrol 2023"

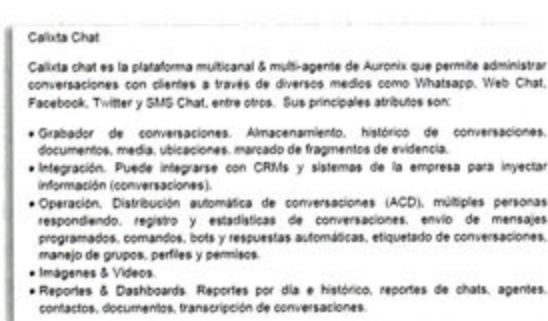


Imagen de documento - "CTO SERVICIOS AURONIX - INFOCREDIT"

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000043

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,

9. REPORTES DE FALLAS/REPARACIONES.

- 9.1 "EL CLIENTE" notificará sus reportes de fallas a "AURONIX", y para tal efecto "AURONIX" pondrá a disposición de "EL CLIENTE" un Centro de Atención que estará disponible de lunes a viernes de 9:30 a.m. a 7:30 p.m., en donde se levantarán los reportes correspondientes asignándoles un número de confirmación, mismo que "EL CLIENTE" deberá solicitar para dicho efecto.
- 9.2 Una vez que "EL CLIENTE" reporte la falla, "AURONIX" deberá reparar la misma en un término máximo de 8 (ocho) horas hábiles contadas a partir de la hora del reporte.

10. GARANTÍAS DEL SERVICIO PRESTADO POR AURONIX.

- 10.1 "AURONIX" garantiza un nivel mínimo de disponibilidad anual de su plataforma del 99.5% (noventa y ocho punto cinco por ciento).
- 10.2 En caso de que los servicios proporcionados en los términos de este contrato y sus anexos sean interrumpidos por un periodo consecutivo superior a 8 (ocho) horas contadas a partir de que "EL CLIENTE" haya reportado la falla, "AURONIX" se obliga a bonificar a "EL CLIENTE" la parte de la Renta Mensual que corresponde a los Servicios afectados, por el tiempo que dure la interrupción.
- 10.3 Para la interpretación y cumplimiento de lo establecido en esta cláusula, aplicará lo dispuesto en la cláusula sexta del presente Contrato.

Imagen de documento – "CTO SERVICIOS AURONIX – INFOCREDIT"

- La solución tecnológica ofertada debe permitir validar, registrar y supervisar la trazabilidad de las llamadas, chats, correos electrónicos y cualquier otro medio de atención para cada una de las campañas que integran al CCIMSS Morelia, Michoacán, desde su ingreso a la solución tecnológica ofertada por MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V., esta información podrá ser solicitada por las Áreas Usuarias de las Campañas y el área técnica en el momento que se requiera. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en "Manuales de la Oferta Tecnológica" documento "Reportes ACD v1.1", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000044

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,



Imagen del documento - Reportes ACD v1.1

- La solución tecnológica ofertada deberá contar con funcionalidades de CTI (Computer Telephony Integration) para manejo y operación de los agentes PS-I y PS-P, así mismo deberá tener la capacidad de integración con las aplicaciones que El Instituto determine y que serán necesarias para la consulta/registro y gestión de cada campaña que conforma al CCIMSS Morelia, Michoacán.



- La solución tecnológica ofertada debe contar con la funcionalidad de grabación de interacciones de audio y video con formatos MP3, MP4, WAV, WMP o cualquier formato que El Instituto autorice previa propuesta y justificación por parte de MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en "Manuales de la Oferta**

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000045

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

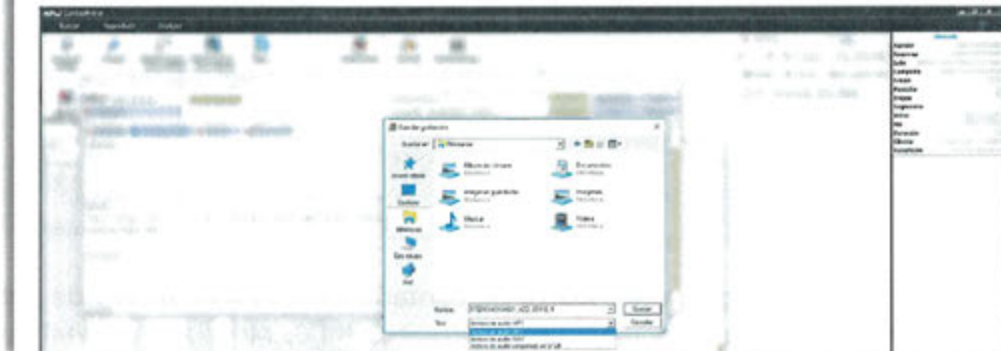
Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,

Tecnológica" documento "4.1 Mitrol - Administrador ACD" y "4.3 Mitrol - Calidad Mitrol v1.1", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)



Manual de Mitrol - Administrador ACD

Desde el botón disquete podrá descargar la grabación de la interacción, modificando el nombre y eligiendo el formato:



Manual de Mitrol - Calidad Mitrol v1.1

**ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS**

000046

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del “Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)”

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. oferta, describe, documenta y detalla el cumplimiento de al menos los siguientes aspectos de la Solución Tecnológica del CCIMSS Morelia Michoacán:

3.2.1. Conmutador, servidor telefónico, PBX o herramienta tecnológica que permita la funcionalidad descrita.

Será un equipo que tendrá la capacidad de realizar el manejo y operación de troncales digitales y permitirá la comunicación directa al conmutador y tecnología con que cuenta el Instituto (troncal, digital, entre otros). **la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en “Manuales de la Oferta Tecnológica” documento con nombre “Plataforma de Comunicaciones Mitrol de Eficasia 2020 2.0” y “Administrador ACD”, los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición).**

Descripción General

El sistema de MRCT de Mitrol está compuesto por las siguientes aplicaciones:

- Administrador ACD
- Supervisor ACD
- IPPAD
- CalidadMitrol
- Web de Reportes
- Web de Formularios de Calidad
- MitACD
- IVR
- SSUP
- Servidor Http
- Manager Alarmas
- Wallboard

Mitrol – Manual Administrador ACD

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,



Imágenes de la herramienta ACD

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Extensiones

En el módulo de extensiones, soporte y configuración debe por IP definir que extensiones van a estar disponibles para el Centro de Contacto y a que IP corresponden.

Las extensiones IP pueden agregarse una a una o por rango, definiendo la extensión inicial, la dirección IP inicial y la cantidad de extensiones que se quieren crear. También existe la posibilidad de sobrescribir extensiones que hayan sido creadas manualmente que estén dentro del rango definido.

Administrador ACD
Página 229

Extensión	Inicio	Fin	Com.	Perf.	Act.
Tp 70000	10.2.82.1				
Tp 70008	10.2.82.9				
Tp 70009	10.2.82.100				
Tp 70005	10.2.82.99				
Tp 70010	10.2.82.102				
Tp 70010	10.2.82.103				
Tp 70010	10.2.82.104				
Tp 70010	10.2.82.105				
Tp 70010	10.2.82.106				
Tp 70010	10.2.82.107				
Tp 70010	10.2.82.108				
Tp 70010	10.2.82.109				
Tp 70010	10.2.82.110				
Tp 70010	10.2.82.111				
Tp 70010	10.2.82.112				
Tp 70010	10.2.82.113				

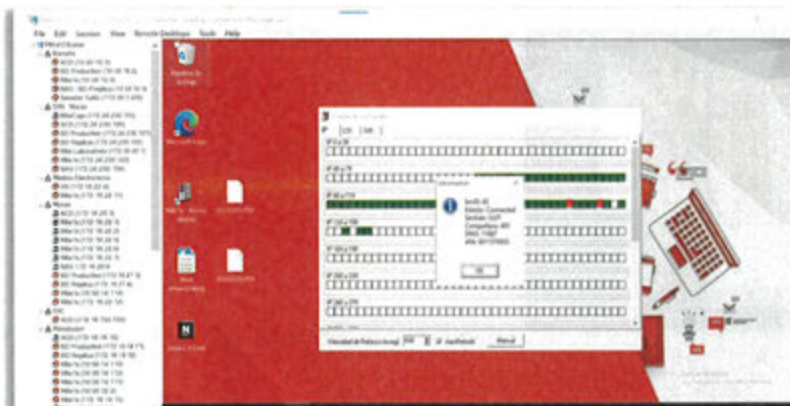
Mitrol – Manual Administrador ACD

000048

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del “Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)”

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,



Evidencia de configuración por VoIP en Mitel

3.2.2. CTI. (Computer Telephony Integration, por sus siglas en inglés).

Servicios de telefonía que permiten integrar la computadora, el teléfono y otros servicios para atención y gestión por parte de agentes del Centro de Contacto. **la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en “Manuales de la Oferta Tecnológica” documento con nombre “Plataforma de Comunicaciones Mitrol de Eficasia 2020 2.0” y “Administrador ACD”, los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición).**

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000049

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,



Imagen ejemplo de la consola de Mitrol

La Solución Tecnológica ofertada por MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V., incluye desarrollos tipo CTI, es decir servicios de telefonía que permiten integrar la computadora, el teléfono y otros servicios tales como bases de datos Institucionales o las que el área usuaria de la campaña determine, para la atención y "gestión" de llamadas de salida o entrada por parte de agentes telefónicos (PS-I y PS-P) del Centro de Contacto.

SOLUCIÓN
ENTERPRISE

FOROJETO DE APLICACIONES QUE SE ADAPTAN
SEGUN LAS NECESIDADES DE CADA NEGOCIO

- ✓ OMNICANAL
- ✓ MODULAR
- ✓ ESCALABLE
- ✓ FLEXIBLE



Mitrol – Manual "Plataforma de Comunicaciones Mitrol de Eficasia 2020 2.0"

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

000050

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,



Mitel – Imagen de Integraciones y MitACD con vistas de las funcionalidades de CTI.

El área usuaria de la campaña determinará MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. en caso de resultar adjudicado:

- La estructura de captura para ser usada por los agentes telefónicos (campos) en la herramienta de gestión telefónica.
- El sitio o el medio electrónico donde la información origen y resultante de "gestión" telefónica por parte de los agentes telefónicos del Centro de Contacto, deberá ser colocada para su posterior análisis, incluyendo el formato que ésta información deberá guardar.

3.2.3. Respuesta de Voz Interactiva, IVR (Interactive Voice Response por sus siglas en ingles).

Sistema interactivo de respuesta de voz que provee de forma automática a los usuarios con menús interactivos, mensajes pregrabados y recolecta la información relevante de la llamada telefónica antes de transferirlo a un agente o a un servidor público, con capacidad de consulta a bases de datos y Web Services intercambiando información mediante el teclado numérico telefónico y en su caso text a voz y voz a texto. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en "Manuales de la Oferta Tecnológica" documento "Administrador ACD" y "Glia - Manual de**

**ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS**



000051

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del “Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)”

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,

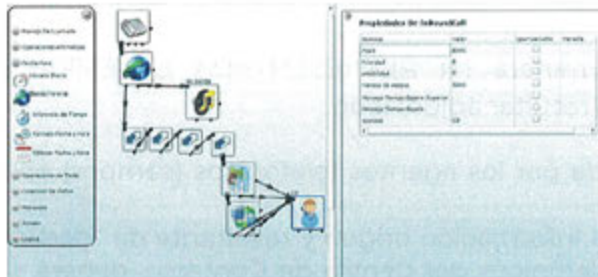
Supervisor”, los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)

Anexo III – Campañas

Entrantes

La estrategia del IVR genérico de Campañas Entrantes realiza las siguientes acciones:

1. Atiende
2. Consulta banda horaria/feriados
 - o Si (continúa)
 - o No (mensaje fuera de horario de atención)
3. Asigna 4 variables para guardar los datos del cliente
4. Mensaje de consulta al cliente “ingrese su número de DNI”
5. Consulta la base de datos e identifica al cliente
6. Transfiere la llamada a la campaña entrante Customer Service (DNIS=8000)



Mitel – Manual Administrador ACD

La Solución Tecnológica de CCIMSS Morelia, Michoacán, que oferte MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. deberá integrar, la funcionalidad de recibir las llamadas generadas por los usuarios a través de respuesta interactiva de voz IVR, incluyendo la información de la opción que el usuario digitó o solicitó, para asignarlas a las colas de espera de atención de los agentes correspondiente. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en “Manuales de la Oferta Tecnológica” documento “Manual Reportes ACD v1.”, los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición).**

**ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS**

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,

REPORTE DE REDIRECCIONAMIENTO DE UNA LLAMADA Y TRAZABILIDAD

EMPRESA	CAMPANA	INICIO	INTERACCION	SEGMENTO	TIPO CONTACTO	CUENTE	DISC SENTIDO	LOGIND	NOMBRE ACCTE	DURACION	TIEMPO TAMPADO	PREVEN
EFICASIA	Planeta DMS	02/03/2021 17:36:41	210302173648024_MET_22434	1	Llamada	4491174738	1201	Entrante		00:01:44	00:01:44	00:00:00
EFICASIA	PS_Inf y AT_S0	02/03/2021 17:38:25	210302173648024_MET_22434	2	Llamada	4491174738	1201	Entrante	VAREQUEYA VARELA QUIROZ GABRIELA YANIL	00:01:32	00:01:32	00:00:00
EFICASIA	PS_Inf y AT_S0	02/03/2021 17:39:57	210302173648024_MET_22434	3	Llamada	4491174738	2240	Entrante		00:00:00	00:00:00	00:00:00
EFICASIA	Planeta Contribuyentes	02/03/2021 17:39:57	210302173648024_MET_22434	4	Llamada	4491174738	1202	Entrante		00:00:00	00:00:00	00:00:00
EFICASIA	Derivados/beneficio	02/03/2021 17:39:58	210302173648024_MET_22434	5	Llamada	4491174738	1202	Entrante	VAZQUEZEM VAZQUEZ HERNANDEZ ELSIA JAQUELINE	00:05:40	00:05:40	00:00:00
EFICASIA	Planeta Pensionados	02/03/2021 17:45:38	210302173648024_MET_22434	6	Llamada	4491174738	1205	Entrante		00:00:00	00:00:00	00:00:00
EFICASIA	PS_Inf Gral	02/03/2021 17:46:00	210302173648024_MET_22434	8	Llamada	4491174738	3003	Entrante	vensanchez SANCHEZ SALAZAR WENY JOSEFINA	00:09:09	00:09:09	00:00:00
EFICASIA	PS_Inf Gral	02/03/2021 17:55:09	210302173648024_MET_22434	9	Llamada	4491174738	*444	Entrante		00:00:00	00:00:00	00:00:00
EFICASIA	Encuesta Pensionsada	02/03/2021 17:55:10	210302173648024_MET_22434	10	Llamada	4491174738	2023	Entrante		00:00:20	00:00:20	00:00:00

DIALING	RINGING	TALKING	TIME	HOLD	ACW	ENGLA	TIPIFICACION	CLASE TIPIFICACION	GRM	SITIO	EQUIPO	TRONCAL	CANAL	IVR	OTAREA	ENTRANTE	DERIVADA
00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	No Disp.	CAPACIDAD DE CREDITO	2	2	434	9	0	0	0	0	0
00:00:00	00:00:00	00:01:21	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:11	Transferencia CH	Otro	CAPACIDAD DE CREDITO	2	2	434	9	0	1	1	1
00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	No Disp.	CAPACIDAD DE CREDITO	2	2	434	9	0	0	0	0	0
00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	No Disp.	CAPACIDAD DE CREDITO	2	2	434	133	0	0	0	0	0
00:00:00	00:00:00	00:03:03	00:00:00	00:00:00	00:02:37	00:00:00	No Disp.	CAPACIDAD DE CREDITO	2	2	434	133	0	1	1	1	1
00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	No Disp.	CAPACIDAD DE CREDITO	2	2	434	133	0	0	0	0	0
00:00:00	00:00:00	00:09:09	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	Prestamo a cuenta de pension	Otro	CAPACIDAD DE CREDITO	2	2	434	228	0	1	1	1
00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	No Disp.	CAPACIDAD DE CREDITO	2	2	434	228	0	0	0	0	0
00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	No Disp.	CAPACIDAD DE CREDITO	2	2	434	171	0	0	0	0	0

ASIGNADA	FLOWN	FLOWOUT	TRANSFER	TRANSFEROUT	ORIGEN	CORTE	CAUSAS	CAUSAS	CONTEXTO
0	0	0	0	0			136	OPERADOR	
0	0	0	0	1			136	OPERADOR	
0	0	0	1	0			136	OPERADOR	
0	0	0	0	0			136	OPERADOR	
0	0	0	0	1			136	OPERADOR	
0	0	0	1	0			136	OPERADOR	
0	0	0	0	1			136	OPERADOR	
0	0	0	1	0			136	OPERADOR	
0	0	0	0	0	Agente		136	OPERADOR	

Imágenes ejemplo del reporte de Mitrol "Detalle de Interacciones" con la vista en la columna "Campaña" de los menús que recorre el usuario por el IVR y los momentos en que es atendido por un operador, incluye datos de estadística de la interacción como duración de la llamada, troncal, tipificación, etc.



Imagen ejemplo del filtro del reporte Detalle de Interacciones

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

000053

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,

Detalle de Interacciones Campaña

El reporte permitirá ver el detalle de las interacciones a nivel campaña. Teniendo así una perspectiva exacta de las interacciones que se gestionan en todas las campañas que tenga a cargo.

Reportes ACD

Página No.



En este reporte se puede visualizar el tipo de contacto, horario, id de la interacción, resultado de la interacción, etc.

Este reporte puede ser visualizado de forma agrupada y/o plana.

Cuanto más filtros utilice en la ejecución del reporte, más exacto será el resultado a obtener.

¿Qué sucede si detecto que una interacción tuvo varios segmentos?

Si la campaña mantiene un cierto número de segmentos, pero detecta que hay una interacción con el número de segmento puede ser que se haya transferido el segmento. Para constatarlo puede obtener el número de ID Interacción y desde Grabaciones auditarla/visualizarla.

Mitrol – "Manual Reportes ACD v1.1" descripción
del reporte Detalle de Interacciones

La atención de llamadas incluirá sistemas de respuesta interactiva de voz (IVR o equivalente). MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. oferta, habilita, desarrolla e implementa los IVR necesarios para cada campaña del CCIMSS Morelia, Michoacán, en sus instalaciones o en los Inmuebles de El Instituto donde la operación e infraestructura para la prestación del servicio se encuentre instalada, los árboles de decisiones serán propiedad de El Instituto, por lo que éste podrá solicitarlos en cualquier momento de acuerdo a sus necesidades.

820800

000054

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,

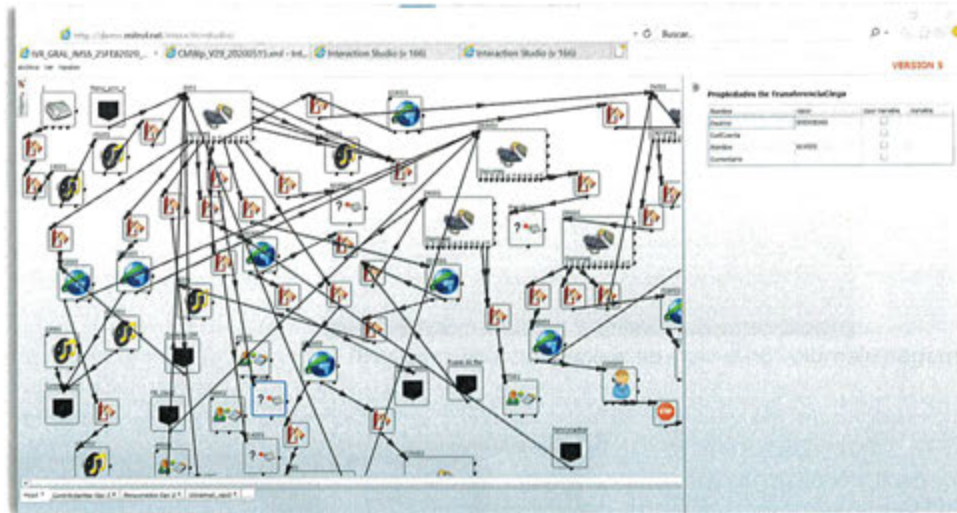


Imagen ejemplo del árbol de IVR en Mitel

El formato electrónico de entrega de información será convenido entre las partes, considerando estándares de industria y la tecnología específica del IVR, lo anterior se llevará a cabo en las Mesas de Trabajo de Implementación.

- El IVR deberá permitir la utilización de árboles de decisión para la atención de las llamadas, y la programación será ilimitada en el número de niveles del árbol del IVR.
- La plataforma o Servidor del IVR deberá ser propuesta por MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V., y debe permitir el crecimiento en puertos de conexión o escalabilidad al servidor de telefonía o equivalente.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del “Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)”

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,

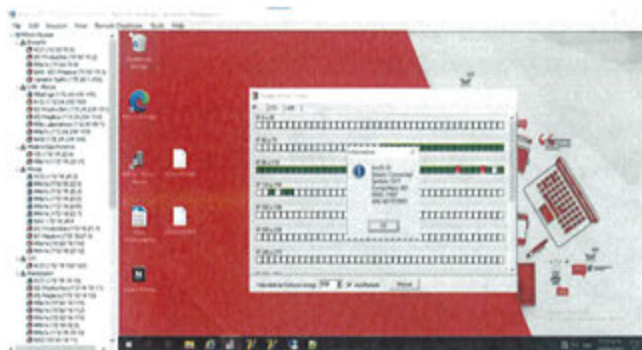


Imagen ejemplo con la vista de la ocupación de canales IP



Vista del MitACD con un ejemplo de agentes simultaneos

- Las grabaciones para el IVR serán implementadas por la voz institucional, la cual debe ser propuesta por MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. y autorizada por El Instituto. Todos los IVR ´S del CCIMSS Morelia, Michoacán, deben tener la misma voz institucional autorizada (homologada para todas las campañas)
- El IVR deberá limitar la navegación dentro de las opciones del mismo, por lo que, una vez que el usuario haya escuchado la información 2 (dos) veces se cortará la llamada.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,

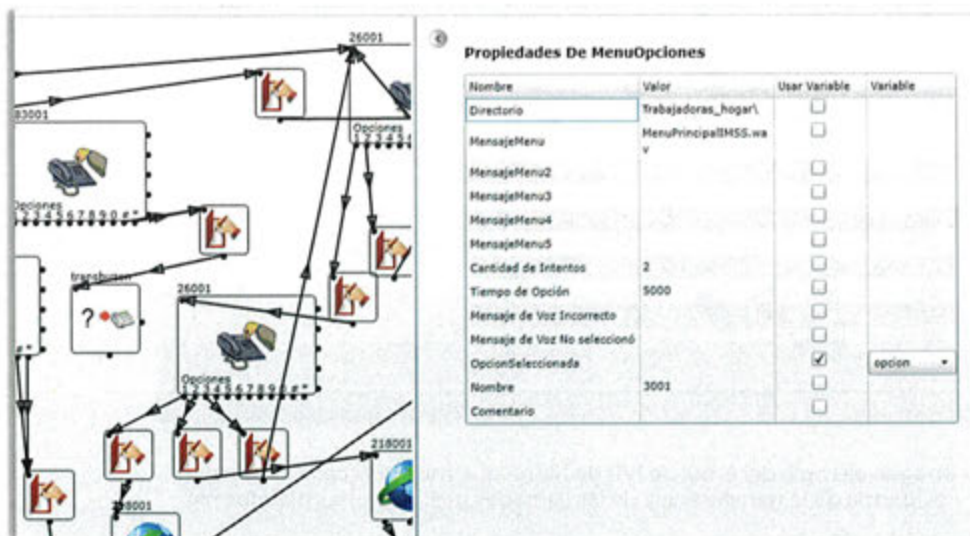


Imagen ejemplo de la configuración a 2 intentos en el IVR

- El IVR debe ser capaz de transferir la llamada dependiendo del perfil del usuario identificado y basándose en la navegación que el cliente haya realizado en los menús
- El IVR debe estar basado en aplicaciones estándar o de la industria (ejemplo: VXML), que permita la migración de dichas aplicaciones hacia otras plataformas.



FUNCIONALIDADES AVANZADAS DEL IVR

El componente de Interacción Vocal (IVR) con tecnología Web y VXML / CCXML posee facilidades integradas de reconocimiento de tonos DTMF, comandos de voz (ASR) y reproducción de audio pregrabado y lectura de textos (Text to Speech).

- Carga y modificación rápida de locuciones
- Capacidad de simular los cambios sin afectar funcionamiento en producción.
- Integración con sistema de pago para autogestión.
- Transferencia automática a encuestas al finalizar la consulta.
- Distribución por aplicaciones y perfiles.
- Asignación de prioridades por aplicación y perfil.
- Capacidad de bloqueo de números telefónicos salientes y entrantes.
- Capacidad para personalizar por franja horaria/saludo/genero/nombre/ + información que se define como reglas de negocio.

Imagen de las Funcionalidades Avanzadas del IVR que incluye VXML

000057

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,

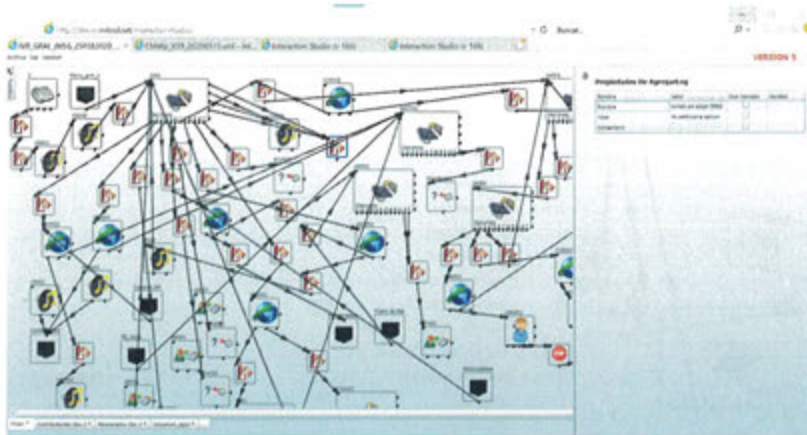


Imagen ejemplo del árbol de IVR de Mitrol que muestra cada conector la evidencia de la transferencia de las llamadas incluso a otras plataformas

- El IVR deberá soportar la integración con el CTI (Computer Telephony Integration o equivalente) para transferencia de información, desde el IVR hacia las estaciones de trabajo de los PS-I y PS-P.



Imagen del módulo de estado de canales del IVR de Mitrol

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

120000

000058

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069

Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

- MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. privilegia en la operación los servicios de CCIMSS Morelia, Michoacán, a través de "Agentes virtuales" (IVR, Bot, inteligencia artificial, consulta a bases de datos institucionales, texto a voz, voz a texto, así como decisiones basadas en modelos predictivos de atención automatizada).

Proporcionar, habilitar, configurar, poner a punto, proveer y administrar los servicios de IVR o equivalente, para la atención de llamadas, para proporcionar los siguientes servicios:

- Proveer, habilitar, administrar e implementar el árbol de decisiones que el Instituto defina al inicio del servicio, incluyendo las opciones en los menús y las opciones en los submenús que serán parte del IVR.
- Proveer, habilitar, administrar e implementar las mejoras, adiciones y cambios que el instituto indique durante la vigencia del contrato en el árbol de decisiones, incluyendo las opciones en los menús y las opciones en los submenús que serán parte del IVR, a más tardar tres días hábiles a partir de la solicitud por parte del Instituto.
- Modificar previa solicitud por escrito de El Instituto, las grabaciones del IVR, sin cargo adicional, modificación que deberá ser efectuadas e implementadas a más tardar tres días hábiles a partir de la solicitud por parte del Instituto.
- Proveer, habilitar, administrar e implementar un IVR con la capacidad de manejar y direccionar la interacción de los canales de servicio solicitados y funcionalidades de VoiceXML.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

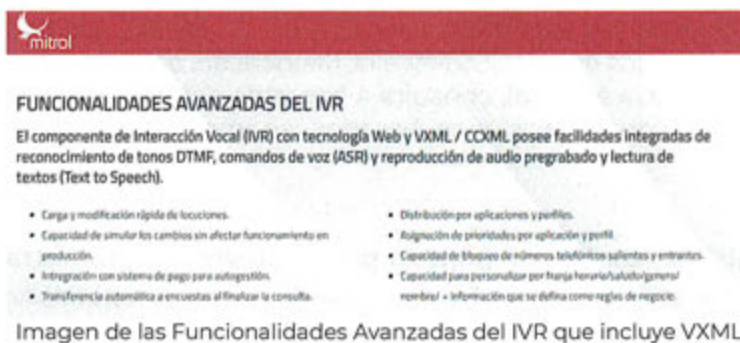
026735

.. 000059

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,



- Proveer, habilitar, administrar e implementar la reproducción de grabaciones informativas que el Instituto determine, durante el tiempo de espera en línea telefónica del usuario, antes de que este sea atendido por un agente o por el IVR. El Instituto podrá solicitar que las grabaciones sean realizadas por MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. a partir de los guiones proporcionados.
- Proveer, habilitar, administrar e implementar la funcionalidad para encuestas automáticas en las campañas que así lo soliciten mediante aplicaciones automatizadas (IVR) con el objeto de medir el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio. El tiempo aproximado de la duración de la encuesta será de un minuto o lo que se defina en cada campaña.
- El costo del servicio será por hora de conformidad con los especificado en formato propuesta económica.
- Sumar las características de la validación del IVR con base de datos y agendamiento de citas y transacciones

Las configuraciones de las llamadas de entrada, manejo a través de IVR, transferencia de llamadas, deberán ser proporcionadas habilitadas, y puestas a punto por parte de MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V., tal como se especifica en el presente apartado, de acuerdo con las solicitudes operativas de cada campaña del CCIMSS Morelia, Michoacán.

200000

000060

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,

3.2.4. Chat

MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. oferta, proporciona, detalla todo lo necesario (recursos humanos, tecnológicos, materiales y de servicios) para habilitar y proporcionar los servicios y funcionalidad solicitada, las cuales incluirán de manera enunciativa más no limitativa:

- Agentes de atención PS-I, PS-P con acceso a internet, con los componentes habilitadores del servicio y equipo de cómputo con las características mínimas que se especifican en el presente documento, así mismo MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. proporciona, detalla una solución que permitirá la interacción de los usuarios del CCIMSS Morelia, Michoacán, y los usuarios operadores del servicio (PS-I, PS-P) de forma que pueda proveer los servicios de chat. **la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en "Manuales de la Oferta Tecnológica" documento "Plataforma de Comunicaciones Mitrol de Eficasia 2020 2.0" y carpeta "Inmuebles, archivo fotográfico" documentos "Archivos fotográficos" (todos los documentos), los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**



Mitrol - Plataforma de Comunicaciones Mitrol de Eficasia 2020 2.0

000061

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069

Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,



Evidencia Fotográfica – Izquierdo estaciones site Moras – derecha estaciones site IMSS MST

- MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. proporciona, detalla y habilita las herramientas tecnológicas necesarias para la implementación y su incorporación con las bases de datos de CCIMSS Morelia, Michoacán, en los casos que así se especifique en el presente Anexo Técnico, es decir, MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. suministrará la solución completa incluyendo la infraestructura de software y cómputo para el acceso a internet y a las redes institucionales indicadas por el IMSS, su integración al CCIMSS Morelia, Michoacán, y en su caso, las páginas web que solicite El Instituto. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en "Tecnologías e Infraestructura" documento "Servidores - Recursos Tecnológicos" y dentro de la Relación Sumarizada del apartado Folletos, catálogos, fotografías, manuales entre otros., los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

180000

000062

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,

Modelo:	Lenovo ThinkCentre M720s (Mini PC)
Procesador:	8 Core i3 (13) Core Intel Core i3-13020E (10W @ 2.1GHz)
Memoria RAM:	16GB DDR4
Disco Duro:	512GB
Monitor:	Lenovo T27AA 27" 3" IPS
Software Operativo:	Microsoft Windows 10 Pro
Módulo a Teclado:	Microsoft 3TB
Impresora Escáner:	Brother Super / 100A7

Perifoneo C3110



Características:

- Incluye un controlador de ruido
- Control de volumen de llamadas
- Indicador de batería, indicador de presencia de micrófono y de 200 ms a 200 ms
- Protección contra llamadas no deseadas para garantizar un servicio al cliente por encima de 95%
- PC USB
- Incluye un soporte / cargador USB



Imágenes de la Relación Sumarizada

Recursos Tecnológicos

En el siguiente documento describimos la infraestructura que se está proponiendo para la plataforma de Telefónica que respaldará la operación de IMSS Morelia, así como los servicios de administración de usuarios y equipos (IAM, MMS, MPP, etc.). Además también se está presentando un documento la infraestructura de virtualización que está operando actualmente en el SITE de Eficasia para la operación del IMSS.

En el detalle mostramos algunos de cómo se componen estas infraestructuras, evidencia de lo que se tiene actualmente y el detalle (en su mayoría) de la infraestructura que se propone para IMSS Morelia.

Infraestructura de Virtualización Actual

Para la actual operación de IMSS que se encuentra en Eficasia, tenemos una infraestructura de Virtualización con VMware para asegurar la continuidad del negocio, así como servidores físicos dedicados para la plataforma de Telefonía, los cuales se encuentran en el SITE de Eficasia. A continuación, se muestra un diagrama de la actual infraestructura de Virtualización y de los servicios involucrados en la plataforma de Telefonía.

Diagrama de Infraestructura Actual



Servidores - 3.5.1 Recursos Tecnológicos

- MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. proporciona, detalla y habilita una interfaz que permita la comunicación, intercomunicación e interacción para acceso al servicio por parte de los usuarios, la cual incluirá los campos de captura y mecanismos necesarios para ingresar los datos que requiera el Instituto por parte del usuario de manera obligatoria, en el entendido de que, durante el transcurso de la vigencia del contrato, El Instituto podrá solicitar el aumento o disminución de campos obligatorios, sin costo adicional. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en "Manuales de la Oferta Tecnológica" documento "4.5 Mitrol - Plataforma de Comunicaciones Mitrol de Eficasia 2020 2.0", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición).**

**ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS**

000063

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

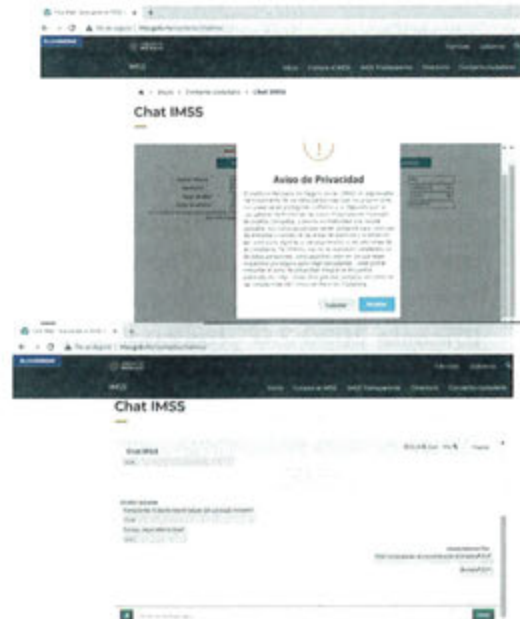
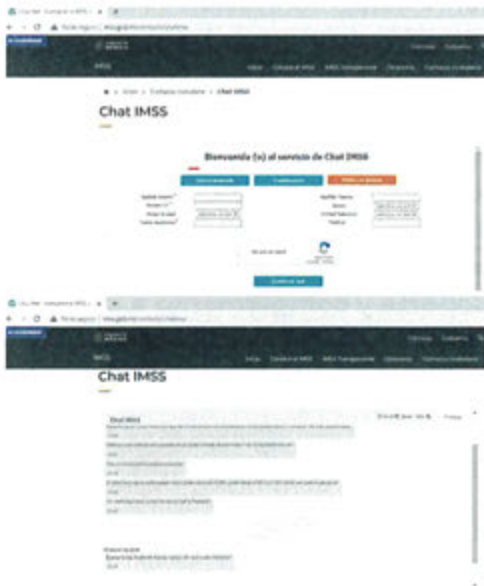
Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,



Es una potente interfaz para actuar con todos los canales de interacción. Diseñada para un cómodo manejo de trabajo en el que el agente dispone de todas las funciones necesarias que le fueron asignadas según la campaña, para poder procesar eficientemente cada contacto y registrarlo.

SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FÍSICAS IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: ROSTRO DE PERSONA, POR CONSIDERARSE INFORMACIÓN CUYA DIFUSIÓN PUEDE AFECTAR A LA ESFERA PRIVADA DE LA MISMA, DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 115 Y 120 DE LA LEY GENERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 20-marzo-2025

Manual - Plataforma de Comunicaciones Mitrol de Eficasia 2020 2.0



ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000000

000064

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del “Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)”

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,



Imágenes de ejemplo de la construcción de una interfaz en el chat de Mitrol

- Los contactos tipo Chat de texto deberán ser accesibles a través de una liga ubicada en sitio WEB del IMSS o el que determine El Instituto, y deberá ser accesada por los usuarios desde equipos de cómputo a través de los principales navegadores del mercado (Internet Explorer, Chrome, Safari, Mozilla entre otros) y dispositivos móviles con sistemas operativos Android y IOS. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en “Manuales de la Oferta Tecnológica” documento “4.1 Mitrol - Administrador ACD_”, los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición).**

Creador de Formularios Web

La ventaja de la aplicación MitFormularios es que permite crear formularios personalizados de acuerdo a las necesidades del negocio. Al crear el formulario Ud. puede automatizar ciertas tareas, controlar que los campos de datos se completen adecuadamente y que el flujo de la tarea de atención al cliente *siga un guion predefinido* con ayudas y consultas en línea para el agente, llamadas de atención al agente o lo que Ud. considere más conveniente.

El Diseñador de Formularios Web consiste en una aplicación cliente integrada en la herramienta Administrador ACD de MitCT. Se presenta en forma de ventanas que abarcan una determinada función. Permite la creación de formas de manera fácil e intuitiva mediante Controles Web.

Mitrol – Manual Administrador ACD.

000065

**ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS**

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del “Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)”

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

- La solución para atención de chat deberá proporcionar reportes en línea por fechas, rango de fechas y por operadores de los chats recibidos por un PS-I o PS-P, tanto en formato HTML como en XLS el cual incluirá además información referente a hora de inicio, duración, operador, identificador de la sesión de chat, e-mail de referencia, número telefónico de referencia, identificador del visitante (nombre/apodo), respuestas de la encuesta de satisfacción de los visitantes, calificación del chat, subcalificación del chat, quien termina la sesión de chat, estado e IP. El Área requirente y usuaria de la campaña podrá durante la vigencia del contrato modificar la estructura de reporte e incluir los campos y formatos necesarios. **la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en “Manuales de la Oferta Tecnológica” documento “Reportes ACD v1.1” y “Supervisor ACD v1.1”, los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición).**

**ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS**



Visualización de una plantilla

Nueva Ventana

Con este formato de salida podrá ejecutar el reporte en una nueva ventana del navegador, de esta manera podrá visualizar los reportes que desee en varias ventanas sin la necesidad de ejecutarlos en la misma.

Para utilizar esta función simplemente deberá seleccionar la opción “Nueva Ventana”, posteriormente seleccionar los filtros deseados y ejecutar el reporte.



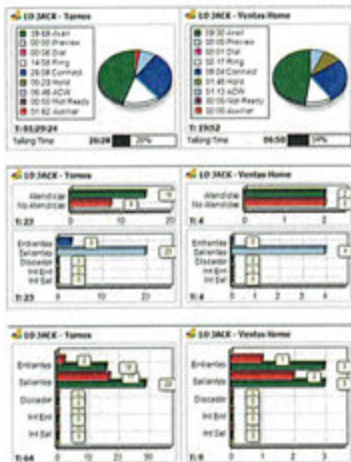
Manuales - Reportes ACD v1.1, Visualización de los distintos reportes de Mitrol

000000

000066

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,



Manuales - Supervisor ACD v1.1 de Mitro

- MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. proporciona, detalla en su propuesta lo necesario para la habilitación de una encuesta de satisfacción del servicio en el canal de atención de Chat que utilizará el usuario a efecto de evaluar la satisfacción del servicio proporcionado por parte de los agentes PS-I y PS-P. Las preguntas de la encuesta serán proporcionadas por el área El Área Usuaría de la Campaña, durante la vigencia del contrato se podrá modificar la estructura de la encuesta e incluir los campos y formatos necesarios. **la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en Manuales de la Oferta Tecnológica”, documento “Administrador ACD los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición).**

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000067

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,

Diseñar cuestionarios incorporando diferentes tipos de preguntas y una lógica compleja en un entorno basado en un navegador.
Facilitar las entrevistas por teléfono a pesar de la complejidad del cuestionario, ya que solo se presentan las preguntas pertinentes.
Llevar a cabo el trabajo de campo y administrar encuestas por teléfono desde el escritorio del agente del callcenter.
Explotar al máximo las habilidades y el tiempo de proceso de entrevistas.
Mejorar la utilización de la información recogida.
Permitir a los supervisores monitorear el uso de los muestras y fijar nuevos citas para aquellas entrevistas no realizadas, así como hacer un seguimiento de la productividad de cada entrevistador.

Ejemplo



Si en cambio, el entrevistado contesta con "SI", al clicar el agente el botón se despliega automáticamente la continuación del formulario de entrevista.
Y así sucesivamente, las nuevas preguntas aparecen sólo si se corresponden a los parámetros con las respuestas del entrevistado y el flujo previsto para la entrevista.

Manuales – Administrador ACD de Mitrol, campo de pregunta CATI (CATQuiestión)

- MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. deberá entregar a El Instituto las conversaciones de chat en formato de texto (*.doc), las cuales deberán contener los ID´s, fecha, nombre del PS-P y/o PS-I, la IP y alias del usuario del servicio, así como duración, fecha y hora de inicio y fin, de acuerdo a lo solicitado en el apartado "reportes" del documento Anexo Técnico y Apéndices correspondiente.

Grabaciones con Parámetros

El reporte Grabaciones con Parámetros cumple las mismas funciones que Grabaciones Básica y Grabaciones Avanzado, con la diferencia de que seleccionando la opción Parámetros en los filtros, el reporte, además de las columnas regulares, tendrá más columnas con los datos de entrada y de salida que fueron relacionados a la base y se cargarán en el formulario web del sistema o a través de una integración con el CRM ya existente.

Según la cantidad de datos cargados habrá mayor o menos cantidad de columnas en el reporte.



Columnas del reporte

Inicio	Audio	Mail	Chat	Plantilla
Identificación	Segmentos	IP	Duración Total	Duración Audio
IdUsuario	Grupo	Logintid	Agente	Cliente
Extensión	idEmpresa	Empresa	idCampaña	Campaña
Sentido	Tipificacion	Clase Tipificacion	Nombre de archivo	idCRM
idTarea	idCliente	idUdite	Libre	Comentario

Detalle de Columnas

- **IDUdite**: Fecha y hora de inicio del registro.
- **Audios**: Archivo de audio de la grabación (se descargará un archivo en .wav).
- **Mail**: vista previa, descarga en formato .eml, descarga en formato .docx del mail.
- **Chat**: vista previa, descarga en formato .docx del chat.
- **Plantilla**: vista previa del archivo de audio de la grabación.
- **Identificación**: Número interno de identificación de la interacción.
- **Segmentos**: Cantidad de interacciones por lo que pasó la interacción.

Manual - Reportes ACD v1.1 de Mitrol

000068

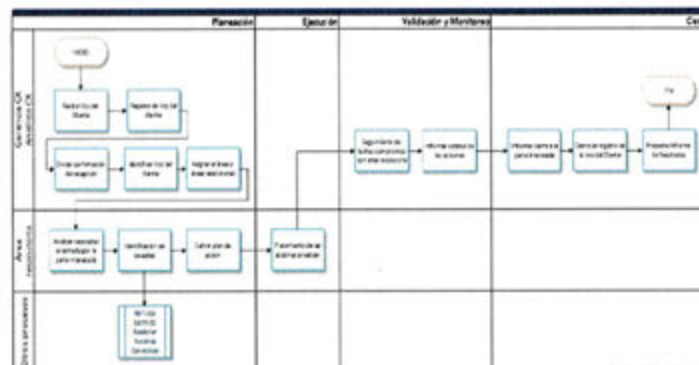
ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,

- MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. brinda a El Instituto claves de acceso a efectos de consultar en línea del estado de la operación e informes parametrizables tanto a detalle como por ejecutivos.
- Una vez que el PS-I / chat de MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. determine que la petición del usuario excede su capacidad o que debe transferirlo a usuarios PS-P del Instituto, el costo del chat restante posterior a la transferencia deberá ser considerado para facturación como costo PS-P, sin ser susceptible de continuar el costo PS-I.
- MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. proporciona, detalla y habilita una funcionalidad que permita al usuario participar en una encuesta de satisfacción referente al servicio e información proporcionada para cada uno de los niveles de servicio recibido, esto es, en su caso, una calificación para PS-I y otra calificación para PS-P. Las preguntas de la encuesta serán proporcionadas por parte de las áreas usuarias de las campañas y el resultado de la encuesta afectará de manera directa las posibles deducciones en la prestación deficiente del servicio, lo anterior deberá ser incluido en la propuesta de MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. y su aplicación será previa a la finalización de la sesión de chat. Una vez iniciada la operación del servicio, la funcionalidad para realizar encuestas de salida descrita en el presente apartado deberá configurarse en un plazo no mayor a 3 días naturales. **Mi representada oferta el procedimiento de encuesta de satisfacción el cual permite atender la solicitud y describir el proceso de atención y desarrollo en el documento de Metodología, se muestra a continuación.**

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



000069

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

- MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. proporciona e incluye en su propuesta el detalle de la consola o sistema informático de atención y gestión que será utilizada por los agentes PS-I y PS-P para la atención de Chat y deberá cumplir al menos con las siguientes funcionalidades **la información soporte a la presente Proposición incluyendo sus 11 puntos siguientes se encuentran ubicados en "Manuales de la Oferta Tecnológica" documentos "2.1 CALIXTA - Chat - Manual del Agente", "2.2 CALIXTA - Plantillas WhatsApp (1)", "4.1 Mitrol - Administrador ACD", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición:**
 - Permitir recibir cantidad ilimitada de visitantes.
 - Cada agente podrá atender al menos 4 sesiones simultáneas sin que esto impacte la calidad del servicio.
 - Informar mediante un icono parpadeante y un sonido que se le ha asignado una nueva sesión de chat, para su atención.
 - Permitir usar respuestas predefinidas por el Instituto (saludos, bienvenidas, invitaciones, despedidas, entre otras.)
 - Contar con la funcionalidad de transferir un chat y envío automático por correo electrónico al finalizar la sesión.
 - Llevar un historial de todos los chats recibidos.
 - Asignar ID único a cada interacción de chat.
 - Debe ser verificable y visible la dirección IP de la cual se contacte el usuario de chat.
 - Permitir administrar la personalización (fuente, tamaño y colores entre otros) por parte del supervisor.
 - Poder enviar links y recibirlos con hipervínculos a páginas de internet.
 - Permitir calificar cada sesión de chat.
- El costo del servicio de chat será por minuto de conformidad con los especificado en formato propuesta económica, donde cada operador podrá mantener hasta 4 sesiones de chat simultaneas sin costo adicional.
Para el caso de **Chat** sólo serán susceptibles de ser facturados los estados propios del servicio tales como como "disponible (Avail)", "tiempo hablado (Talk Time)", "transferencia", "ACW" (After Call Work) "tiempo en hold" (Hold Time). Cualquier otro estado propio del servicio utilizado no se considerará facturable, tales como: "asesoría

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000070

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

y capacitación", "no disponible", "comida", "asuntos personales", baño, "retroalimentación de calidad y supervisión", con excepción de las campañas que en su Apéndice determinen lo contrario.

3.2.5. Mensajería Instantanea tipo WhatsApp o equivalente.

MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. oferta, proporciona, detalla todo lo necesario (recursos humanos, tecnológicos, materiales y de servicios) para proporcionar los servicios y funcionalidad solicitada en caso de ser requeridas por El Instituto, las cuales incluirán de manera enunciativa más no limitativa:

- MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. proporciona, detallará y documenta una solución que permitirá la interacción de los usuarios del CCIMSS Morelia, Michoacán, y los usuarios operadores del servicio (PS-I, PS-P) de forma que pueda proveer los servicios institucionales solicitados a través de la plataforma denominada Whatsapp o equivalente, descritos en el presente a través de accesos a internet, con los componentes habilitadores del servicio y equipo de cómputo con las características mínimas que se especifican en el presente documento.
- MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. proporciona, detalla y habilita las herramientas tecnológicas necesarias para la implementación y su incorporación con las bases de datos central de CCIMSS Morelia, Michoacán, en los casos que así se especifique en el presente Anexo Técnico y sus Apéndices. **la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en "Manuales de la Oferta Tecnológica" documento "4.5 Mitrol - Plataforma de Comunicaciones Mitrol de Eficasia 2020 2.0", carpeta "3. Tecnologías e Infraestructura" documento "4.3 Servidores - Recursos Tecnológicos" los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición**

000071

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,

Modelo	Lenovo (Especificación M370y (16v 21))
Procesador	8 Core 2.10 GHz Intel Core i7-10700 CPU de 2.10GHz
Memoria RAM	16GB DDR4
Disco Duro	512GB
Monitor	Lenovo (Especificación 27" 2560x1440)
Teclado	Microsoft Windows 10 Pro
Mouse y Teclado	Microsoft USB
Protección Fotográfica	Energy Star EPEAT

Planos C210



Características:

- Monitor con pantalla de 27"
- Control de volumen en pantalla
- Escudador digital, soporte de teclado de microfibra (lino de 2000 x 2000)
- Protección contra Rayos X (modo activo para protección contra los rayos X)
- Modelo de EPEAT
- PC USB
- Batería Recargable / Recargable USB



Imágenes de la Relación Sumarizada

Recursos Tecnológicos

En el siguiente documento describimos la infraestructura que se está proponiendo para la plataforma de Telefonía que respaldará la operación de IMSS Morelia, así como los servicios de administración de usuarios y equipos (AD, RDP, VPN, etc.). Además también se está presentando en el documento la infraestructura de virtualización que está operando actualmente en el SRE de Morelia para la operación del RDS.

En el Anexo mostramos diagramas de cómo se componen estas infraestructuras, así como de lo que se tiene actualmente y el Anexo muestra, modelo, capacidad de la infraestructura que se propone para IMSS Morelia.

Infraestructura de Virtualización Actual

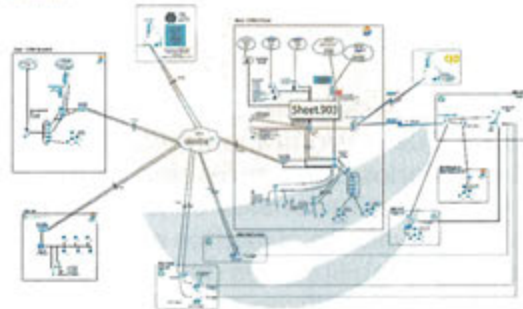
Para la actual operación de IMSS se cuenta en Morelia, tenemos una infraestructura de virtualización con VMware para soportar la continuidad del negocio, así como servidores físicos dedicados para la plataforma de telefonía IMSS, los cuales se encuentran en el SRE de Morelia. A continuación, se muestra diagrama de la actual infraestructura de virtualización y de los servidores dedicados en la plataforma de telefonía.

Diagrama de Infraestructura actual



Diagrama de Infraestructura actual

Diagrama de Red para las Compañías del IMSS
DH, CR, DIR, Entrega Medicamentos, Pensionados, Centros Vac. & Unidad de Congressos, Nueva Normalidad, Permiso COVID, Bienestar Social, Veterinarios, Vacunación Chiapas, Vacunación COVID, Cort. Vacunación, Planificafel, DIC.



Topología de red inicial

- El servicio se prestará, conforme a los protocolos establecidos para Whatsapp o plataforma equivalente y en el presente Anexo Técnico, en que se detallará si en su caso será un servicio con el que contará el CCIMSS Morelia, Michoacán, al inicio de operaciones.
- Se considera que un agente humano puede atender hasta 4 sesiones simultaneas sin que esto impacte la calidad del servicio, por lo cual, el pago de este servicio será por minuto de agente logueado.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000072

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,

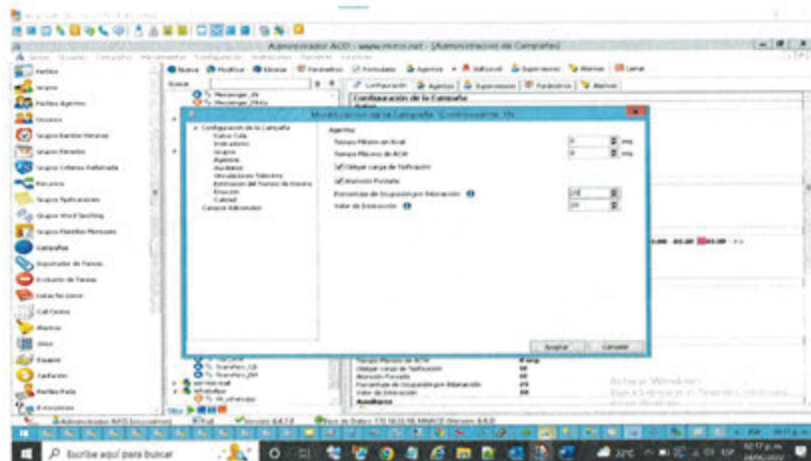


Imagen del Módulo Administrador ACD donde se puede observar la atención forzada es del 25% lo cual representa que un asesor será forzado a tener hasta 4 atenciones para llegar al 100% de su ocupación.

- Para este servicio, MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. cuenta con las licencias necesarias para operar con la versión empresarial de los servicios whatsapp o plataforma equivalente a fin de que múltiples usuarios puedan ser atendidos por un mismo número institucional fijo, sin que exista cambio en el número telefónico institucional. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "2. Contratos, cartas del proveedor y Licenciamientos" con los documentos "Contratos" y "Cartas", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición).**

3.2.6. Correo Electrónico.

MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. oferta, proporciona, detalla todo lo necesario (recursos humanos, tecnológicos, materiales y de servicios) para

000073

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,

habilitar y proporcionar los servicios y funcionalidad solicitada, las cuales incluirán de manera enunciativa más no limitativa:

- MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. proporciona, detallará documenta y habilita una solución que permitirá la interacción de los usuarios del CCIMSS Morelia, Michoacán, y los usuarios operadores del servicio (PS-I, PS-P) de forma que pueda proveer los servicios de correo electrónico, descritos en el presente a través de accesos a internet, con los componentes habilitadores del servicio y equipo de cómputo con las características mínimas que se especifican en el presente documento. **la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en Manuales de la Oferta Tecnológica" documento "4.5 Mitrol - Plataforma de Comunicaciones Mitrol de Eficasia 2020 2.0", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición).**

A continuación, se menciona una breve descripción de las funcionalidades que actualmente están en Producción en diversas Campañas así como en la Red de Voz Corporativa de EFICASIA (Staff).



Manual - Plataforma de Comunicaciones Mitrol de Eficasia 2020 2.0

- MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. proporciona, detalla y habilita las herramientas tecnológicas necesarias para la implementación y su incorporación con las bases de datos Institucionales de CCIMSS Morelia, Michoacán, en los casos que así se especifique en el presente Anexo Técnico, es decir, MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. suministrará la solución completa incluyendo la infraestructura de software, cómputo y de comunicaciones

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,

para el acceso a internet, su integración al CCIMSS Morelia, Michoacán, y en su caso, las páginas web que solicite El Instituto. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en "Manuales de la Oferta Tecnológica" documento "4.5 Mitrol - Plataforma de Comunicaciones Mitrol de Eficasia 2020 2.0", carpeta "3. Tecnologías e Infraestructura" documento "4.3 Servidores - Recursos Tecnológicos", para equipos PS-P en la carpeta "3. Tecnologías e Infraestructura", documento "7.1 Compra PC - Propuesta IQIA Computo 29Nov22 (1)" los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**

**ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS**

Modelo	Lenovo ThinkCentre M720q (Mini PC)
Procesador	6 Core 3.00 GHz Intel Core i5-10210 CPU @ 2.70GHz
Memoria RAM	16GB DDR4
Tarjeta Gráfica	32GB
Monitor	Lenovo E2244 23.5" Widescreen
Sistema Operativo	Microsoft Windows 10 Pro
Conectividad	Bluetooth, USB
Almacenamiento	Storage SSD 1TB

Modelos E3210



Características:

- Monitor con conexión de Audio
- Control de volumen en el monitor
- Controlador de volumen en el panel de control de la consola
- Almacenamiento de voz en la consola para grabación de voz
- Almacenamiento de voz en la consola para grabación de voz
- Almacenamiento de voz en la consola para grabación de voz
- Almacenamiento de voz en la consola para grabación de voz
- Almacenamiento de voz en la consola para grabación de voz



Imágenes de la Relación Sumarizada

Recursos Tecnológicos

En el siguiente documento describimos la infraestructura que se está proponiendo para la plataforma de telefónica que soportará la operación de RRSS Morelia, así como los servicios de administración de usuarios y equipos (SIS-RRSS, SISE, etc.). Asimismo también se está presentando en el documento la infraestructura de virtualización que está operando actualmente en el SRE de Eficasia para la operación del RRSS.

En el detalle mencionamos diagramas de como se componen estas infraestructuras, así como de lo que se tiene actualmente y el detalle (marca, modelo, capacidad) de la infraestructura que se propone para RRSS Morelia.

Infraestructura de virtualización Actual

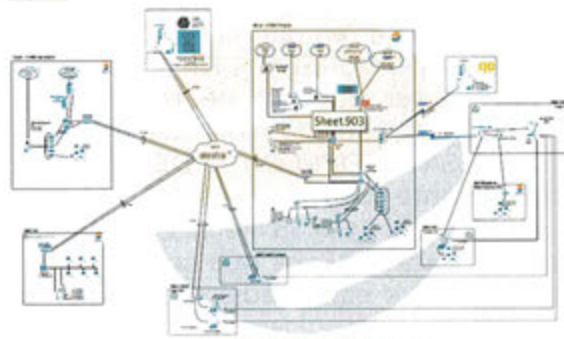
Para la actual operación de RRSS que se encuentra en Eficasia, tenemos una infraestructura de virtualización con VM para asegurar la continuidad del negocio, así como servidores físicos dedicados para la plataforma de telefónica Mitrol. Los roles se encuentran en el SRE de Eficasia. A continuación, se muestra diagrama de la actual infraestructura de virtualización y de los servidores involucrados en la plataforma de telefónica.

Diagrama de infraestructura actual



Servidores - 3.5.1 Recursos Tecnológicos

Diagrama de Red para las Campañas del IMSS
DH, CB, DIR, Entrega Medicamentos, Pensionados, Centros Vac. & Unidad de Congresos, Nueva Normalidad, Permiso COVID, Bienestar Social, Velatorios, Vacunación Chiapas, Vacunación COVID, Cert. Vacunación, Planificatel, OIC.



Topología de red inicial

000075

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

- MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. proporciona, detalla y habilita una(s) interfaz que permita la comunicación, intercomunicación e interacción para acceso al servicio por parte de los usuarios, la cual incluirá los campos de captura y mecanismos necesarios para ingresar los datos que requiera El Instituto por parte del usuario de manera obligatoria, en el entendido de que, durante el transcurso de la vigencia del contrato, El Instituto podrá solicitar el aumento o disminución de campos obligatorios, sin costo adicional. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en "Manuales de la Oferta Tecnológica" documento "Administrador ACD", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición).**

Creador de Formularios Web

La ventaja de la aplicación MitFormularios es que permite crear formularios personalizados de acuerdo a las necesidades del negocio. Al crear el formulario Ud. puede automatizar ciertas tareas, controlar que los campos de datos se completen adecuadamente y que el flujo de la tarea de atención al cliente siga un guion predefinido con ayudas y consultas en línea para el agente, llamadas de atención al agente o lo que Ud. considere más conveniente.

El Diseñador de Formularios Web consiste en una aplicación cliente integrada en la herramienta Administrador ACD de MitCT. Se presenta en forma de ventanas que abarcan una determinada función. Permite la creación de formas de manera fácil e intuitiva mediante Controles Web.

Manual - Administrador ACD

- Dependiendo del tipo de servicios, los correos para atender el servicio a usuarios finales podrán ser de dominio IMSS o en su caso podrán ser de dominio de MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V., tal como lo solicite para cada campaña. En caso de ser dominio de MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V., este dominio deberá ser habilitado por parte MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. y cedido al IMSS al concluir los servicios del presente contrato.
- Este tipo de atención por parte del CCIMSS Morelia, Michoacán, podrá ser con agentes PS-I y PS-P o ambos y brindará servicios que solventen los requerimientos de los usuarios que utilicen y accedan a este medio de atención a través de la página de contacto del IMSS.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

- MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. en caso de trabajar con cuentas de correo con dominio propio del IMSS, habilitará lo necesario y El Instituto ofrecerá las facilidades para conectarse a su servidor de Microsoft Exchange vía Outlook o los que El Instituto designe.

Contacto por Mail

El contacto por Mail permite enviar y recibir correos al destinatario indicado brindando la posibilidad de poder editar texto, adjuntar archivos, insertar imágenes, etc.

Este tipo de contacto puede ser utilizado tanto para campañas inbound como Outbound.

IPPAD

Página 22

Manual - IPPAD_v1.1 de Mitrol

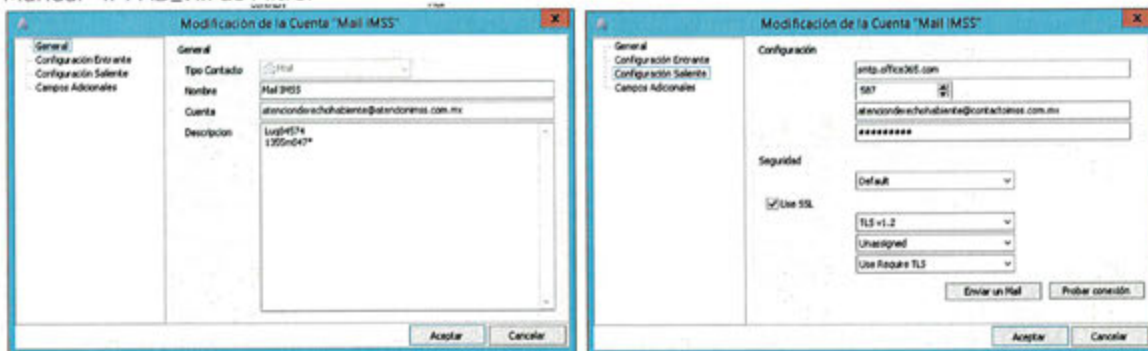


Imagen de Modulo de Modificación de la Cuenta Mail

- La funcionalidad ofertada por MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. podrá responder al usuario de forma automática con un correo electrónico que indique la recepción del mismo, con mensaje especificando que será atendido. El sistema asignará el correo electrónico a un PS-I o PS-P de acuerdo a la disponibilidad de los mismos, y conforme a las instrucciones de El Instituto.

**ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS**

000077

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,

De: ISRAEL CUAHUTENCOS MORALES <atencionchat@contactoimss.com.mx>
Enviado el: miércoles, 5 de mayo de 2021 10:21 a. m.
Para: ISRAEL CUAHUTENCOS MORALES <cuahutencos38@gmail.com>
Asunto: RE: DERECHOHABIENTE - ORIENTACIÓN

IMSS

www.imss.gob.mx

Estimado usuario: hacemos de su conocimiento que los links y documentos adjuntos que se encuentran dentro de esta interacción tienen una vigencia de 90 días para su descarga y consulta, por lo que le sugerimos guarde los archivos en el medio de almacenamiento de su preferencia. Gracias por utilizar el servicio del Instituto Mexicano del Seguro Social.

Se ha recibido la una petición con los siguientes datos:

Tipo de Contactante: Derechohabiente
Tipo de Consulta: Orientación
Apellido Paterno: CUAHUTENCOS
Apellido Materno: MORALES
Nombre: ISRAEL
Género: Masculino
Edad: De 20 a 29
Correo electrónico: cuahutencos38@gmail.com
Delegación / Municipio: ACAYOTE
Teléfono particular: 2231278959
Teléfono celular:
Unidad Médica o Administrativa involucrada: IMSS AMALUCAN
Estado: Puebla

Imagen ejemplo de una acción de respuesta a través de la herramienta Mitrol de una solicitud de aclaración vía correo electrónico de prueba.

Mail Esportivo

Desde el IPPAD de Mitrol se pueden generar e-mails deportivos a cualquier destinataria

¿Qué son los e-mails deportivos?

Son e-mails generados desde una o con la finalidad de tener que recibirlos a partir de un mail recibido.

¿Cómo generar un e-mail deportivo?

1- Seleccionar la opción "Mail"

2- Una vez seleccionado se abre un cuadro de texto para redactar el mail al destinatario deseado.

**ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS**

01/02/21

Página 28

Manual - IPPAD_v1.1 de Mitrol, proceso para la configuración de un correo automático

MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. proporciona, detalla e incluye en su propuesta los siguiente:

- Una clasificación automática de correos.
- Una clasificación manual de correos preclasificado por el usuario.
- Asignación de ID a cada correo.

000078

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

- MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. ofrece la funcionalidad que permita a los PS-I y PS-P dar seguimiento a los contactos, ya sea por correo electrónico, chat y voz con la misma atención personalizada y homologada. **la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en "Manuales de la Oferta Tecnológica" documento "4.4 Mitrol - IPPAD_v1.1", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición).**

Contacto por Mail

El contacto por Mail permite enviar y recibir correo electrónico desde el escritorio del agente habilitado para editar texto, adjuntar archivos, insertar imágenes, etc.
Este tipo de contacto puede ser utilizado tanto para campañas Inbound como Outbound.

Contacto por Chat

El contacto por chat permite interactuar con el usuario/cliente mediante una interfaz facilitando la conversación con el cliente, el usuario habla desde una plataforma diseñada para la empresa y el agente puede responder desde el IPPad.

Lectura

A diferencia de los demás tipos de contacto, se va a tener una conversación más fluida con el usuario ya que la conversación se realiza online, por lo tanto, una vez que se inicia una



Llamados Entrantes

Los llamados entrantes son utilizados para las campañas Inbound donde el usuario o cliente se contacta con la empresa para informarse, adquirir un servicio, entre otros. Mediante el IPPad de Mitrol la gestión va a ser más simplificada para la interacción del agente y el usuario, ayudando a brindar una mejor calidad de atención.

Llamar

La función Llamar permite al agente realizar llamados internos en el contact center y externos a usuarios y/o clientes. Este tipo de contacto se va a utilizar para las campañas Outbound.

Manual - IPPAD_v1.1 de Mitrol

- Los PS-I contarán con la capacitación descrita por El Instituto y un protocolo proporcionado por El Instituto el cual les permita brindar las respuestas de manera consistente y estandarizada al usuario.
- Únicamente serán susceptibles de facturación con costo completo los correos electrónicos que MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. pueda atender con su personal, por lo que todos aquellos correos electrónicos que sean transferidos a segundo nivel (PS-P) por no ser posible su atención por parte de MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V., serán facturados al 50% del costo establecido, tal es el caso de quejas o consultas que excedan la capacidad del personal de MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V., así mismo, no serán facturados los correos electrónicos donde se detecte error o mala orientación.

000079

**ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS**

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

- La máscara de captura en el portal de El Instituto, permitirá distinguir entre correos electrónicos de orientación, los relativos a quejas y requerimientos especiales, por lo que de manera programada, únicamente se le harán llegar a MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. los correos electrónicos correspondientes a orientación, sin embargo, en caso de que el usuario no clasifique de manera adecuada el tipo de correo electrónico y sea captado por parte de MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V., deberá ser derivado a segundo nivel para su atención por parte de personal de El Instituto, por lo que estos correos transferidos serán susceptibles de facturación al 50% del costo.
- Para el caso de los correos electrónicos de la campaña Mesa de Servicios Tecnológicos y de cualquier otra campaña que integre al CCIMSS Morelia, Michoacán, El Instituto proporcionará a MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. las plantillas de respuesta de los temas más recurrentes liberados.
- MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. proporciona e incluye en su propuesta el detalle de la consola o sistema informático de gestión que será utilizada por los agentes PS-I y PS-P para la atención de Correo Electrónico y deberá cumplir al menos con las siguientes funcionalidades (**la información soporte a la presente Proposición que incluye sus 9 bullets siguientes se encuentran ubicados en la información del detalle de "Operaciones" documentos , los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición**):

- Permitir recibir cantidad ilimitada de visitantes.
- Informar mediante un icono parpadeante y un sonido que se le ha asignado una nueva sesión de correo electrónico para su atención.
- Permitir usar respuestas predefinidas por el Instituto (saludos, bienvenidas, invitaciones, despedidas, entre otras.)
- Llevar un historial de todos los correos electrónicos recibidos.
- Asignar ID único a cada interacción de correo electrónico.
- Debe ser verificable y visible la dirección IP de la cual se contacte el usuario de correo electrónico.
- Permitir administrar la personalización (fuente, tamaño y colores entre otros) por parte del supervisor.
- Poder enviar links y recibirlos con hipervínculos a páginas de internet.
- Permitir calificar cada sesión de correo electrónico.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000080

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,

3.2.7. Redes Sociales

MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. oferta, describe y detalla todo lo necesario (recursos humanos, tecnológicos, materiales y de servicios) para habilitar y proporcionar los servicios y funcionalidad solicitada en caso de ser requeridas por El Instituto, las cuales incluirán de manera enunciativa más no limitativa:

- MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. proporciona, detallará documenta y habilita una solución que permitirá la interacción de los usuarios del CCIMSS Morelia, Michoacán, y los usuarios operadores del servicio (PS-I, PS-P) de forma que pueda proveer los servicios institucionales solicitados a través de Redes Sociales, descritos en el presente a través de accesos a internet, con los componentes habilitadores del servicio y equipo de cómputo con las características mínimas que se especifican en el presente documento. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "4. Manuales de la Oferta Tecnológica" documentos "4.5 Mitrol - Plataforma de Comunicaciones Mitrol de Eficasia 2020 2.0" y "4.1 Mitrol - Administrador ACD_", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición).**

A continuación, se menciona una breve descripción de las funcionalidades que actualmente están en Producción en diversas Campañas así como en la Red de Voz Corporativas de EFICASIA (Staff)

SOLUCIÓN ENTERPRISE

PORTFOLIO DE APLICACIONES QUE SE ADAPTAN DEBIDO LAS NECESIDADES DE CADA SERVIDOR

- OMNICANAL
- MODULAR
- ESCALABLE
- FLEXIBLE



Manual - Plataforma de Comunicaciones Mitrol de Eficasia 2020 2.0

000081

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,

- MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. proporciona, detalla y habilita las herramientas tecnológicas necesarias para la implementación y su incorporación con las bases de datos central de CCIMSS Morelia, Michoacán, en los casos que así se especifique en el presente Anexo Técnico.
- MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. proporciona, detalla y habilita una(s) interfaz que permita la comunicación, intercomunicación e interacción para acceso al servicio por parte de los usuarios, la cual incluirá los campos de captura y mecanismos necesarios para ingresar los datos que requiera El Instituto por parte del usuario de manera obligatoria, en el entendido de que, durante el transcurso de la vigencia del contrato, El Instituto podrá solicitar el aumento o disminución de campos obligatorios, sin costo adicional. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en "Manuales de la Oferta Tecnológica" documento "4.4 Mitrol - IPPAD_v1.1", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición).**

**ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS**

Contacto por Facebook

Entorno

Las interacciones entranantes que tenemos en Facebook son tres: messenger, post y comentario.

- **Post:** Este tipo de interacción se abre cuando el cliente publica algo en el muro del operador, esto puede ser imágenes, texto, etc.
- **Comentario en post:** Este tipo de interacción se abre cuando el cliente comenta algo en un post del operador, esto puede ser imágenes, texto, etc.
- **Messenger:** Este tipo de interacción se abre cuando el cliente manda un mensaje privado a la página administrada por el operador, funciona exactamente como un chat inbound.

A continuación, se adjunta una captura de una pantalla de interacción entre ambos sistemas.

Contacto por Chat

El contacto por chat permite interactuar con el usuario/cliente mediante una interfaz facilitando la conversación con el cliente, el usuario habla desde una plataforma diseñada para la empresa y el agente puede responder desde el IPPAD.

Lectura

A diferencia de los demás tipos de contacto, se va a tener una conversación más fluida con el usuario ya que la conversación se realiza online, por lo tanto, una vez que se inicia una

IPPAD
Página 20

Contacto por Twitter

Este menú permite la interacción con los usuarios mediante la red social Twitter, brindando un canal más de acceso para ser contactado.

Las interacciones entranantes que tenemos en Twitter son tres: #Hashtag, @Mencion y Message directo.

- **In-Hashtag:** Este tipo de interacción se abre cuando el cliente sube un tweet con el hashtag de la empresa (ejemplo), esto puede contener imágenes, texto, etc.
- **In-Mencion:** Este tipo de interacción se abre cuando el cliente sube un tweet mencionando a la empresa (@ejemplo), esto puede ser imágenes, texto, etc.
- **Messenger:** Este tipo de interacción se abre cuando el cliente manda un mensaje privado a la página administrada por el operador, funciona exactamente como un chat inbound.

Contacto por Whatsapp

Este menú permite la interacción con los usuarios mediante la aplicación de mensajería WhatsApp, brindando un canal más cómodo para ser contactado.

Lectura

A diferencia de otros tipos de contacto, se va a tener una conversación más fluida con el usuario ya que la conversación se realiza online y desde una aplicación más familiar para el usuario, por lo tanto, ya registrado en la plataforma diseñada para la empresa, solicita un agente y será derivado a uno disponible de la campaña.

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

Manual - IPPAD_v1.1 de Mitrol

- El servicio se prestará, conforme a los protocolos establecidos para redes sociales y en el presente Anexo Técnico, se detallará si en su caso será un servicio con el que contará el CCIMSS Morelia, Michoacán, al inicio de operaciones.
- Se considera que un agente humano puede atender hasta 4 sesiones simultaneas sin que esto impacte la calidad del servicio, por lo cual, el pago de este servicio será por minuto de agente logeado.
- Para el caso de **Redes Sociales**, no se considerará facturable: "asesoría y capacitación", "no disponible", "comida", "asuntos personales", baño, "retroalimentación de calidad y supervisión", con excepción de las campañas en las que se determinen lo contrario.

3.2.8. Servicio a través de Agentes Virtuales.

MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. oferta, describe y detalla todo lo necesario (recursos humanos, tecnológicos, materiales y de servicios) para habilitar y proporcionar los servicios y funcionalidad solicitada, las cuales incluirán de manera enunciativa más no limitativa **"I. COMPROMISOS", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición):**

- MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. proporciona, detallará documenta y habilita una solución que permitirá la interacción de los usuarios del CCIMSS Morelia, Michoacán, y los usuarios operadores del servicio (PS-I y PS-P) de forma que pueda proveer los servicios institucionales solicitados mediante el servicio a través de agentes virtuales. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "4. Manuales de la Oferta Tecnológica" (todos los documentos de GLIA, XIRA y SI Gateway), los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000083

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,

SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FÍSICAS IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: ROSTRO DE PERSONA, POR CONSIDERARSE INFORMACIÓN CUYA DIFUSIÓN PUEDE AFECTAR A LA ESFERA PRIVADA DE LA MISMA, DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 115 Y 120 DE LA LEY GENERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.
D.O.F. 20-marzo-2025



ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

- MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. propone la implementación de mejores prácticas priorizando la atención de los servicios de centros de contacto a través de "Agentes virtuales" (IVR, Bot, inteligencia artificial, consulta a bases de datos institucionales, así como decisiones basadas en modelos predictivos de atención automatizada), para lo cual, tanto al inicio del servicio como de manera periódica (al menos cada 6 meses), deberá presentar propuestas de automatización de las operaciones del centro de contacto a través de su operación mediante agentes virtuales o automatización de la operación. **la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "4. Manuales de la Oferta Tecnológica" documento "3.3 GLIA - Documento descriptivo (en español)", "9.2 XIRA _ GPT Suite_Eficasia", "10.2 SI_IAConversacional_IMSS 2024", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**

000084

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,

Ventana de administración de asistentes virtuales en Gila



Manual - GLIA Documento descriptivo (en español)

Como Conavegar "CoBrowsing en Digital-first Engagement"

Inicio de la navegación conjunta
Ofrezca al Visitante CoBrowsing
Durante una interacción, pregunte al visitante si estaría interesado en CoBrowsing

Aunque técnicamente no es obligatorio, es una buena idea informar al visitante sobre sus intenciones antes de comenzar a CoBrowse.



Manual - Gila - Manual de Operador



Imagen _ 9.2 XIRA _ GPT Suite_Eficasia

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000085

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,



Imagen _ 10.2 SI_IAConversacional_LIMSS 2024

- Las propuestas de automatización deberán realizarse de manera conjunta por escrito al administrador del contrato. Las campañas y área técnica deberán analizar y en su caso, autorizar e implementar dichas iniciativas y propuestas de automatización. **la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en "COMPROMISOS", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición).**
- El costo del servicio a través de agentes virtuales será por evento, de conformidad con lo especificado en el formato propuesta económica. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en "COMPROMISOS", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición).**
- El servicio se prestará, conforme a los protocolos establecidos para este servicio y en presente Anexo Técnico se detallará si en su caso será un servicio con el que contará el CCIMSS Morelia, Michoacán, al inicio de operaciones. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en "COMPROMISOS", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición).**

El agente virtual: Sistema interactivo de respuesta de voz o texto que provee de forma automática a los usuarios con menús interactivos, mensajes pregrabados y recolecta la información relevante de la llamada telefónica antes de transferirlo a un agente o a un servidor público, con capacidad de consulta a bases de datos y web Services

000086

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

intercambiando información mediante el teclado telefónico y en su caso texto a voz, reconocimiento de voz (voz a texto / texto a texto) y la utilización de inteligencia artificial para temas masivos de trámites estándares (plataforma no cognitiva acotado a un arbol de decisiones predefinido) alineados a una normativa escrita determinada, como por ejemplo jubilaciones, semanas cotizadas, entre otros. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en "Manuales de la Oferta Tecnológica" documentos "3.3 GLIA - Documento descriptivo (en español)", "10.2 SI_IAConversacional_IMSS 2024", "9.2 XIRA _ GPT Suite_Eficasia" y todos los documentos identificados con GLIA, los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición).**

**ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS**

La definición del momento del compromiso puede variar según el tipo de medio utilizado:


- **Chat:** ve la interacción de chat de los participantes del compromiso.
- **Audio:** ve la interacción de chat (si la hay) y escucha la conversación de audio de los participantes del compromiso.
Cuando monitorea interacciones atendidas por un agente de voz virtual (IVA), no puede escuchar ningún audio y solo verá la conversación en forma de mensajes de chat.

Esto se debe a que en las interacciones de IVA, no hay audio en un sentido clásico; en su lugar, el sistema utiliza tecnología de voz a texto y de texto a voz.

- **Vídeo:** ve la interacción de chat (si la hay) y escucha la conversación de audio de los participantes, pero su vídeo no es visible para nadie.

Proactivo: el usuario puede llegar e involucrar a los visitantes.
Reactivo: los visitantes del sitio pueden comunicarse e interactuar con el usuario.
Observar: el usuario puede observar a un visitante navegando antes de iniciar una interacción o CoBrowsing.

Para que la observación en vivo previa al compromiso sea posible, además de la configuración del usuario, debe permitirse a nivel del sitio.
Obtenga más información sobre cómo habilitar y deshabilitar la observación en vivo previa al compromiso en Live Observation.
Administrador: el usuario tiene permisos de administrador.
Asigne el usuario a sitios y equipos.



Manual de Supervisor de Glia

000087

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,

En caso de que CoBrowsing está configurado para iniciarse instantáneamente, sin pedir confirmación adicional por parte del visitante, el botón será Click to CoBrowse. En este caso, la CoBrowsing comenzará después de que haya presionado el botón.



Manual del Operador de GLIA

Requerimientos de Red
Para garantizar una experiencia fluida con GLIA, recomendamos un conjunto de requisitos para el uso de GLIA Hub.
Para saber el punto de acceso adecuado que permite de acceso de 100 Mbps recomendamos a los usuarios hacer clic en el enlace de configuración y requisitos de GLIA Hub.

Requisitos de Red
Para garantizar una experiencia fluida con GLIA, recomendamos un conjunto de requisitos para el uso de GLIA Hub.
Para saber el punto de acceso adecuado que permite de acceso de 100 Mbps recomendamos a los usuarios hacer clic en el enlace de configuración y requisitos de GLIA Hub.

Manual GLIA Requerimientos técnicos

Requerimientos técnicos: Sistema y Red

Actualizado el 27 de enero de 2025

Para garantizar una experiencia fluida con GLIA, recomendamos un conjunto de requisitos para el uso de GLIA Hub.

También puede ver de su interés: [Mejores prácticas del trabajo desde Casa](#).

Requerimientos de Sistemas

GLIA Hub está diseñado para funcionar con varios sistemas y entornos como sea posible, pero requiere las siguientes condiciones:

- Google Chrome entre las últimas 5 versiones, verificar en: [Chrome Browser system requirements](#).
- Mínimo de 4 GB de RAM (8 GB recomendado).
- Procesador Intel i5 / AMD Ryzen 5.
- Sistema operativo: MacOS, Windows, o Chrome OS.
- La mayoría de los aplicativos funcionan, pero si va a comprar uno nuevo, le

Manual GLIA Requerimientos técnicos

**ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS**

Misma que, en su caso, deberá proveer de forma automática a los usuarios con menús interactivos, mensajes pregrabados y recolecta la información relevante de la llamada telefónica antes de transferirlo a un agente o a un servidor público, con capacidad de consulta a bases de datos y web Services intercambiando información mediante el teclado telefónico y en su caso texto a voz, reconocimiento de voz (voz a texto / texto a texto) y la utilización de inteligencia artificial para temas masivos de trámites no estándares (plataforma cognitiva no acotado a un árbol de decisiones predefinido, sino que va aprendiendo a través del entrenamiento del bot) o no alineados a una normativa escrita determinada. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en "Manuales de la Oferta Tecnológica" documentos "3.3 GLIA - Documento**

000088

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,

descriptivo (en español)" y todos los documentos identificados con GLIA, S1 y XIRA, los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición).

Inicio de la navegación conjunta

Ofrezca al Visitante CoBrowsing

Durante una interacción, pregunte al visitante si estaría interesado en CoBrowsing.

Aunque técnicamente no es obligatorio, es una buena idea informar al visitante sobre sus intenciones antes de comenzar a CoBrowse.



Navegación conjunta con el visitante

Una vez que se ofrece CoBrowsing y el visitante ha hecho clic en Aceptar, se inicia la CoBrowsing; tanto usted como el visitante pueden navegar por el sitio.

El visitante verá un puntero de mouse adicional en la pantalla, su nombre al lado.



Glia Manual de Operador

Actualización de medios

El uso de audio o video, en lugar de solo texto, aumenta sus posibilidades de conversión. Echemos un vistazo a cómo puede aprovechar el audio y el video en sus compromisos.

Manual de Panel de Reportes

Panel de Informes

Métricas e Informes

El panel de Glia Hub + Informes le brinda acceso a métricas históricas y en vivo para todos sus sitios. El tablero está modularizado para que todos los usuarios con acceso de administrador o superadministrador puedan personalizar la pantalla a su gusto.



Glia. Manual Panel de Reportes

Glia – Manual de Operador

MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. oferta la funcionalidad requerida en el presente punto, que permita una transición fluida entre los canales de comunicación digital, la cual deberá incluir cuando menos lo siguiente:

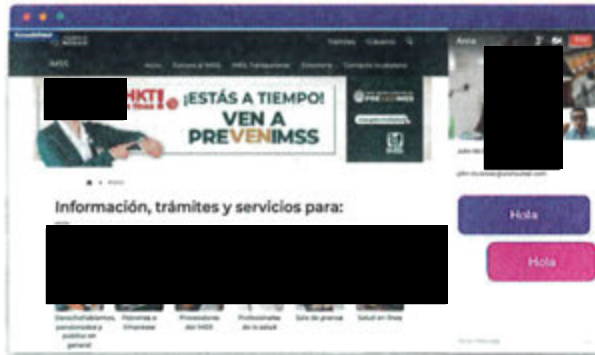
**ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS**

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del “Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)”

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,

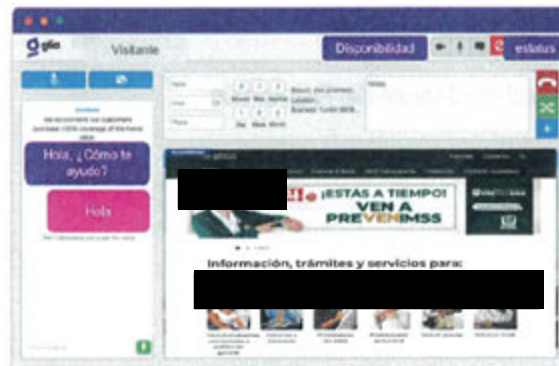
- Integrar comunicación Digital: Chat, Audio y/o Video mediante protocolo WebRTC



GLIA Documento descriptivo (en español)

- Permitir contexto visual en tiempo real: Live Observation, CoBrowse, Screen Share e integración con sistemas externos, ejemplo CRMs

SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FÍSICAS IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: ROSTRO DE PERSONA, POR CONSIDERARSE INFORMACIÓN CUYA DIFUSIÓN PUEDE AFECTAR A LA ESFERA PRIVADA DE LA MISMA, DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 115 Y 120 DE LA LEY GENERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 20-marzo-2025



GLIA Documento descriptivo (en español)

- Contar con tecnología que permita sincronizar sesiones de navegación entre dos o más pestañas del navegador. Debe ser capaz de detectar la pestaña del navegador

000090

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069

Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

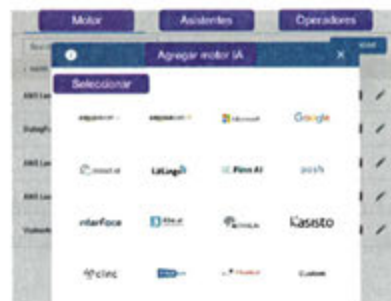
Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,

donde el visitante ha estado activo más recientemente y de transmitir la representación de esa sesión de navegación a un operador (agente) a través de canales seguros.



GLIA Documento descriptivo (en español)

- Contar con implementación y gestión de Inteligencia Artificial (IA) -- A través de canales propios o de terceros, sin importar la tecnología utilizada para el desarrollo de los Bots.



- GLIA Documento descriptivo (en español)

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000091

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,



10.2 SI_IAConversacional_IMSS 2024



9.2 XIRA _ GPT Suite_Eficasia

- El bot debe soportar tanto texto como voz en pantalla para las interacciones con los visitantes en el sitio web, es decir que se le pueda hablar a la pantalla.

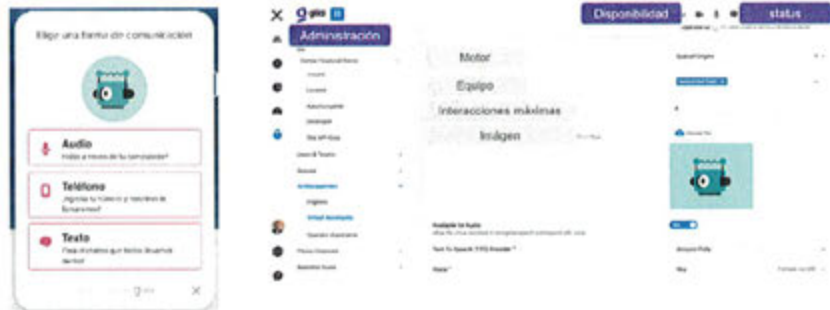
ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000092

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

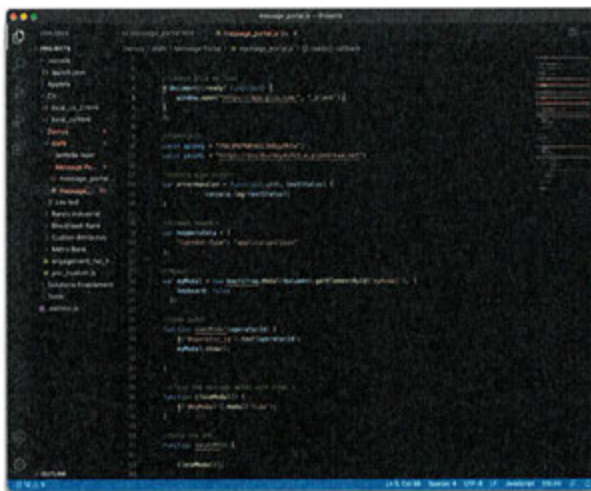
Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,



• GLIA Documento descriptivo (en español)

- Contar con un SDK para aplicaciones móviles nativas Android y iOS, que permitan agregar las funcionalidades de voz en pantalla, video screen share y chat.



IOS SDK - <https://github.com/salemove/ios-bundle>
IOS Widgets - <https://github.com/salemove/ios-sdk-widgets>
Android SDK - <https://github.com/salemove/android-sdk>
Android Widgets - <https://github.com/salemove/android-sdk-widgets>

GLIA Documento descriptivo (en español)

- Contar con mensajería a través de redes sociales de mensajería directa.

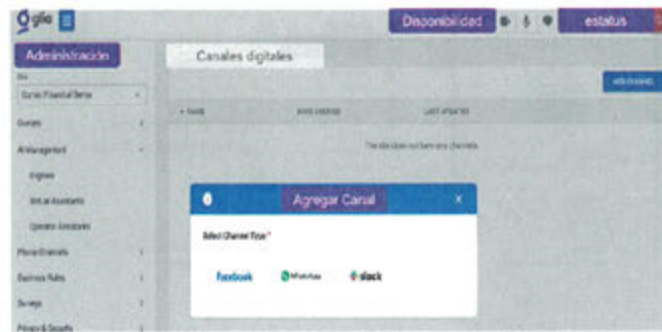
• 000093

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del “Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)”

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,



- GLIA Documento descriptivo (en español)



- 10.2 SI_IAConversacional_IMSS 2024

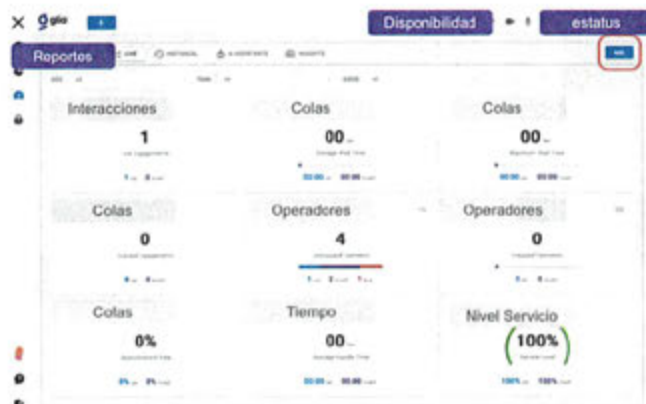
- Reportería in App para gestionar toda la operación en sus canales digitales.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

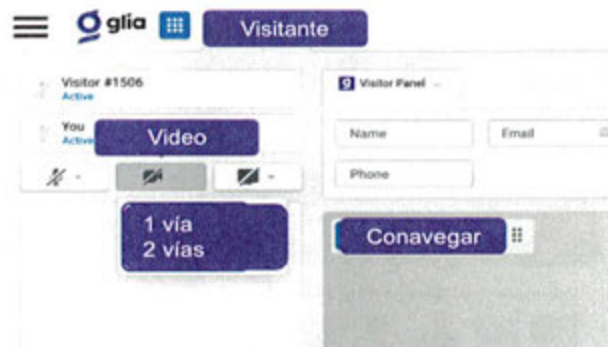
Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,



GLIA Documento descriptivo (en español)

- El visitante de un sitio web deberá tener la capacidad de interactuar con un operador a través de varios métodos de comunicación diferentes; todo dentro de su navegador.



GLIA Documento descriptivo (en español)

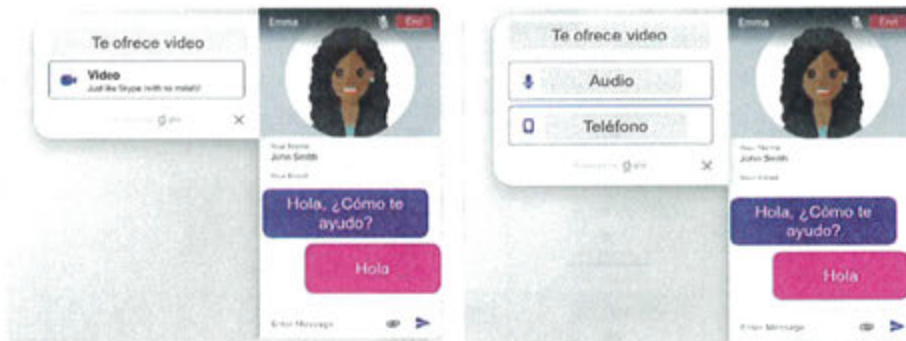
ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000095

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

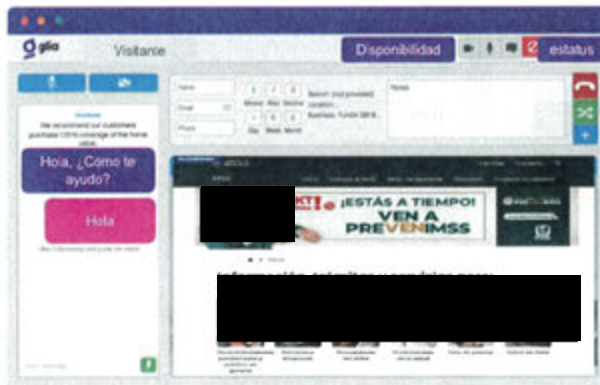
Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,



GLIA Documento descriptivo (en español)

- El operador o agente deberá contar con una aplicación de navegador dedicada que permite observar las sesiones de navegación de los visitantes, realizar interacciones utilizando cualquier medio de comunicación y administrar las interacciones de los visitantes.



GLIA Documento descriptivo (en español)

- Se deberá realizar una integración sencilla y lista para usar con cualquier sitio web a través de la instalación exclusivamente de una API en Javascript y no sea necesario hacer modificaciones de mayor complejidad al sitio web existente.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FÍSICAS IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: ROSTRO DE PERSONA, POR CONSIDERARSE INFORMACIÓN CUYA DIFUSIÓN PUEDE AFECTAR A LA ESFERA PRIVADA DE LA MISMA, DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 115 Y 120 DE LA LEY GENERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 20-marzo-2025

000096

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,

- La instalación de GLIA se realiza al agregar la siguiente línea de JavaScript en el encabezado de la página web.
- `<script async src="https://api.glia.com/salemove_integration.js"></script>`

GLIA Documento descriptivo (en español)

- La implementación deberá ser mediante la inclusión de una única etiqueta de secuencia de comandos en el HTML del sitio.



GLIA Documento descriptivo (en español)

- Se deben proporcionar capacidades para personalizar la estética y el flujo de uso de la plataforma.



ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

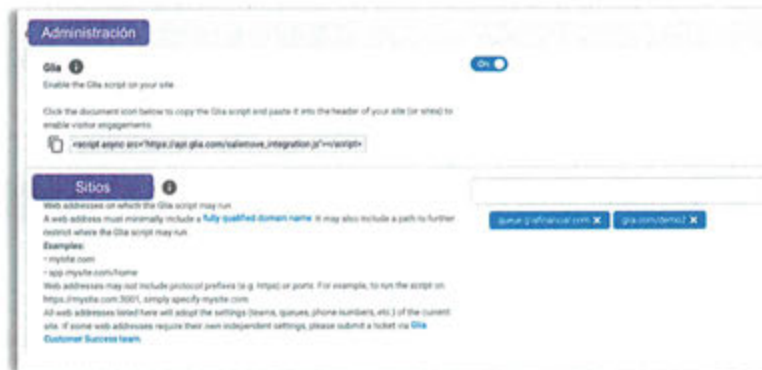
000097

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

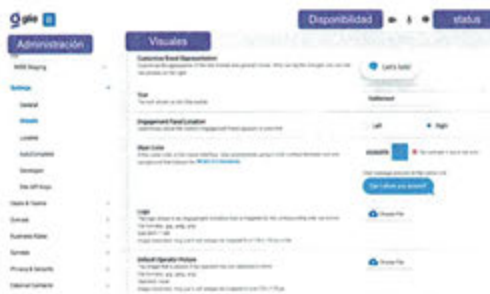
Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,

- GLIA Documento descriptivo (en español)
- Contar con la capacidad para hacer que el aplicativo esté disponible en todo el sitio o solo en determinadas páginas.



- GLIA Documento descriptivo (en español); Imagen de la configuración de encendido y apagado en páginas.
- Deberá permitir una fácil personalización de colores, logotipo, tamaño de pestaña y posicionamiento en la página.



- GLIA Documento descriptivo (en español)
- Deberá contar con personalización completa de la experiencia del visitante web con el SDK.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000098

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,



- GLIA Documento descriptivo (en español)
- Incluir integración con otros sistemas a través de un conjunto de API abiertas.



- GLIA Documento descriptivo (en español)

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000099

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

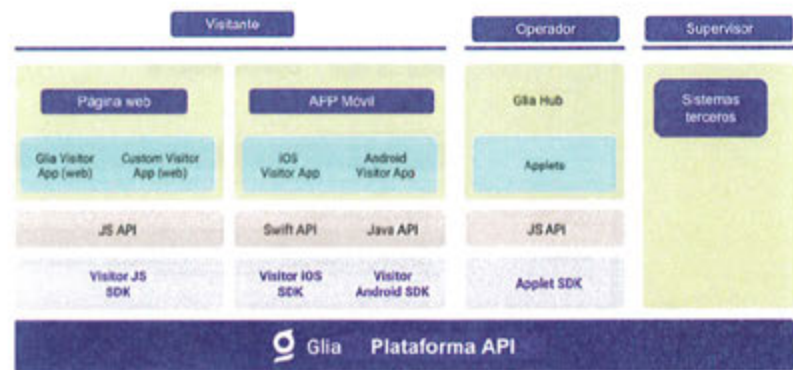
Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,



- Documento _10.2 SI_IAConversacional_IMSS 2024

- La plataforma se deberá componer de un conjunto de API, SDK y aplicaciones de cliente web.



- GLIA Documento descriptivo (en español)

- La plataforma debe utilizar en canales de comunicación seguros (SSL) y basados en arquitectura orientada a servicios (SOA) que se implementan utilizando microservicios.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

• 000100

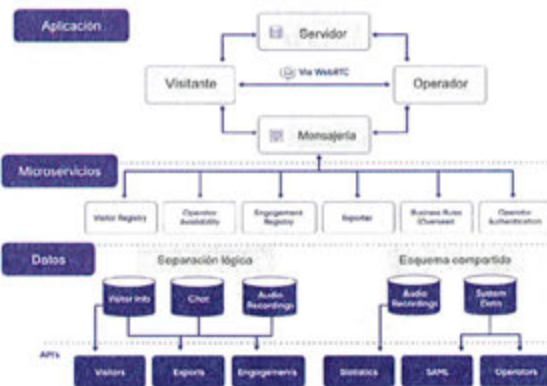
Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,



- GLIA Documento descriptivo (en español)

Diagrama de arquitectura SOA de GLIA



- GLIA Documento descriptivo (en español)

- Los canales de comunicación utilizados por la plataforma deben incluir WebRTC, Secure WebSockets, transferencia de información a través de HTTPS y comunicación de plataforma interna.

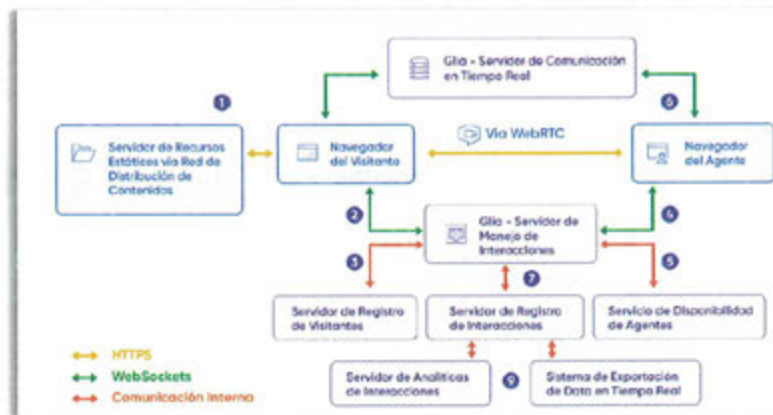
ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000101

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,



**ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS**

- GLIA Documento descriptivo (en español)
- La infraestructura deberá ser completamente en la nube, ofrecer una plataforma de computación en la nube escalable que proporciona seguridad y privacidad de un extremo a otro.

Infraestructura de GLIA está desplegada en la nube AWS. A continuación, muestra el reporte SOC 2 Tipo 2:



El centro de datos de GLIA está alojado y administrado por AWS (físicamente). AWS tiene un tiempo de actividad promedio del 99,95 %.

Para demostrar nuestro compromiso con el servicio y la calidad de los lanzamientos de productos, hemos introducido un SLA de tiempo de actividad del 99 % para la plataforma GLIA (para clientes que no son empresas).

Además de nuestro compromiso de tiempo de actividad, también ofrecemos:

- Comunicación pública oportuna de cualquier interrupción del servicio no programada de más de 10 minutos de duración a través de nuestro sitio web de estado del sistema status.gia.com
- Tiempo de respuesta de 0 a 3 horas para problemas clasificados como de alta prioridad
- Tiempo de respuesta inferior a 48 horas para problemas clasificados como de prioridad media
- Menos de 5 días hábiles para asuntos clasificados como Baja prioridad

Además, los clientes empresariales de GLIA recibirán: Tiempo de actividad mejorado SLA 24/7/365 soporte de emergencia por teléfono y correo electrónico de 9 a. m. a 5 p.

- GLIA Documento descriptivo (en español)

000102

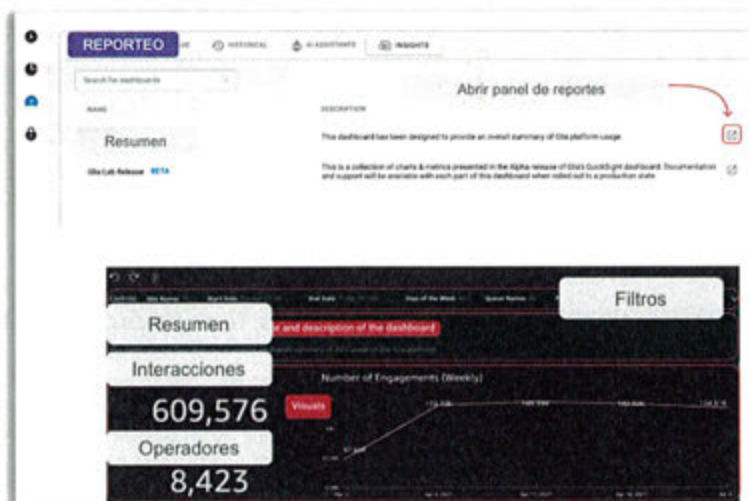
Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,



- Documento _ 9.2 XIRA _ GPT Suite_Eficasia
- Deberá proporcionar la capacidad de integrar los datos de la plataforma a otros sistemas a través de API o de exportación en tiempo real. Adicionalmente deberá integrarse con Quick Sight, sistema de inteligencia de negocio para mayor profundidad de reportes de operación y análisis.

**ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS**



GLIA Documento descriptivo (en español)

000103

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,

- La aplicación deberá contar con dashboards en tiempo real para brindar estadísticas por equipos y colas.



- GLIA Documento descriptivo (en español)

— Gestión **eficiente** de tu operación



- 10.1 S1 _ Presentación IMSS.pptx

- Estadísticas de interacciones: Interacciones en vivo, tiempo promedio de manejo, nivel de servicio.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000104

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,



- GLIA Documento descriptivo (en español)
- Gestión **eficiente** de tu operación



- 10.1 SI_ Presentación IMSS.pptx
- Estadísticas de colas: Tiempo de espera promedio, tiempo de espera máximo, interacciones en cola, tasa de abandono.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000105

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,



- GLIA Documento descriptivo (en español)
- **Gestión eficiente** de tu operación



- 10.1 SI _ Presentación IMSS.pptx
- Estadísticas de operadores: Operadores sin interacciones, operadores con interacciones, tiempos de estado (los operadores pueden tener varios estados configurables).

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

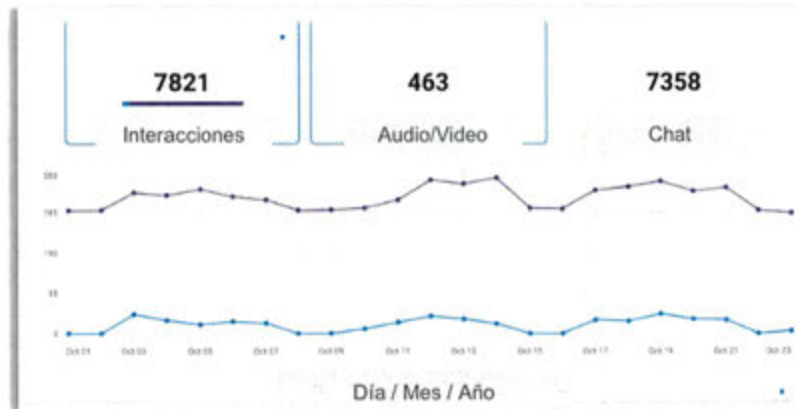
000106

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,



- GLIA Documento descriptivo (en español)
- La aplicación deberá contar con dashboards históricos para brindar estadísticas por equipos y colas. También permite la selección del período de tiempo para mayor granularidad (semana, día, hora).



- GLIA Documento descriptivo (en español)

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000107

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,

— Gestión **eficiente** de tu operación



ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

- 10.1 S1 _ Presentación IMSS.pptx
- Estadísticas de interacciones: Total de Interacciones, Interacciones de Audio/Video y/o Chat.



- GLIA Documento descriptivo (en español)
- Niveles de servicio: nivel de servicio total, nivel de servicio de audio / video, nivel de servicio de chat



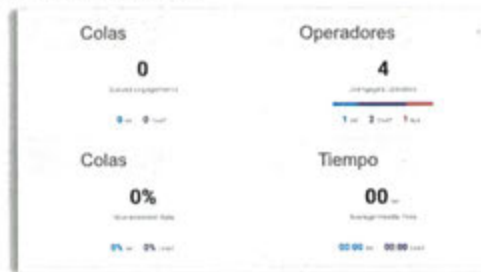
.. 000108

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,

- GLIA Documento descriptivo (en español)
- Estadísticas de colas: Tiempo de espera promedio, tiempo de espera máximo, tasa de abandono, tiempo promedio de manejo.



- GLIA Documento descriptivo (en español)
- Estadísticas de operadores: Cantidad de interacciones, tiempos de estado (los operadores pueden tener varios estados configurables).



GLIA Documento descriptivo (en español)

000109

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

Seguridad

- Seguridad de la Aplicación. La plataforma ofertada deberá contar con 5 roles de usuario distintos garantizan que sólo los usuarios con la autorización adecuada tengan acceso al sistema. Los roles incluyen: Nivel 1 - Admin, Nivel 2 - Support Staff, Nivel 3 - Super Manager, Nivel 4 - Manager, Nivel 5 - Operador.



GLIA Documento descriptivo (en español)

- Autenticación. La plataforma ofertada deberá permitir varios mecanismos de autenticación y autorización en la aplicación Operator Client, que incluyen entre ellos: Formed-based Authentication , Single Sign-ON , API Token, Application Token y JSON Web Tokens (JWTs)



• GLIA Documento descriptivo (en español)

• 000110

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,



- GLIA Documento descriptivo (en español)

- Información (Data). La plataforma ofertada deberá garantizar la seguridad de los datos almacenados en la plataforma a través de la clasificación de datos, las herramientas de almacenamiento, los procedimientos de seguridad, la seguridad física de la infraestructura y los controles de autenticación / acceso. El almacenamiento de datos en el sistema y datos de los clientes deben estar alojados en bases de datos independientes y al mismo tiempo, garantizar que los datos específicos del cliente estén separados lógicamente de los datos de otros clientes.

Extracto de Reporte de SOC 2.



000111

**ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS**

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,

Hay dos tipos de datos que se almacenan en la Plataforma GliA
Datos del cliente: esto incluye datos sobre los visitantes del cliente, su información de participación, transcripciones de chat y grabaciones de audio. Los datos del cliente se separan lógicamente de los datos de otros clientes y de los datos del sistema.
Datos del sistema: esto incluye datos como la información del operador, estadísticas, registros de aplicaciones y telemetría, y otros datos no específicos del cliente que se almacenan en un entorno único para respaldar el funcionamiento de la plataforma GliA puede enmascarar/ocultar datos confidenciales y deshabilitar funciones de los operadores. Para los clientes que no desean que los datos se almacenen en la plataforma GliA, se proporciona una opción de almacenamiento sin datos. Si se hace esto, toda la información está temporalmente en la memoria después de que finaliza el compromiso, pero no se guarda en el almacenamiento persistente. Una vez que finaliza un compromiso, nuestro proceso de exportación se ejecuta para tomar toda la información que está en la memoria y la envía a los sistemas de nuestro cliente a través de una publicación HTTPS restringida por IP. Después de esta publicación HTTPS, la información se elimina de la memoria.

GLIA Documento descriptivo (en español)

- MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. al resguardar datos confidenciales, como la información de identificación personal deberá adherirse y cumplir estándares estrictos en torno a la seguridad de los datos.

Extracto de Reporte de SOC 2:



GliA hace todo lo posible para garantizar la seguridad de los datos almacenados en la plataforma a través de la clasificación de datos, herramientas de almacenamiento de datos, procedimientos de seguridad, seguridad física de la infraestructura y controles de autenticación/acceso. GliA también proporciona una política de retención de datos indefinida, lo que significa que los datos se almacenan hasta que se realiza una solicitud de eliminación.

GLIA Documento descriptivo (en español)



000112

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,

Documento _ 9.2 XIRA _ GPT Suite_Eficasia

- MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. cuenta con controles de datos. Los datos deben estar estrictamente controlados dentro de la organización y debe estar restringido a una lista de desarrolladores / dispositivos que se especifican en un Plan de Seguridad de la Información. Debe emplear estrictos controles de acceso que sigan un principio de acceso con privilegios mínimos. Asegurando que solo las personas con una necesidad operativa de acceso a los datos obtengan este acceso. Deberá utilizar sistemas de registro para garantizar que todos los accesos se registren correctamente para fines de auditoría. Se almacenan todos los datos del cliente en bases de datos cifradas en varias instancias en la nube. Las instancias en la nube y el hardware subyacente deberán ser certificados para ISO 9001, ISO 27001, FedRAMP, FIPS 140-2, SOC 1, SOC 2, SOC 3.

Extracción de Reporte de SOC 2



Gla cumple con SOC 2 y GDPR. Además, la infraestructura de Gla está alojada en AWS. La infraestructura de TI que proporciona AWS está diseñada y administrada de acuerdo con las mejores prácticas de seguridad y una variedad de estándares de seguridad de TI, que incluyen:
SOC 1/ISSAE 16/ISAE 3402 (antes SAS 70)
SOC 2
SOC 3
FISMA
PCI DSS Nivel 1
ISO 9001 / ISO 27001
MITCS Nivel 3

Se puede acceder a información adicional aquí: <https://aws.amazon.com/compliance/>

Los productos y servicios de Gla se auditan para verificar el cumplimiento de SOC2-2, las vulnerabilidades del sistema mediante pruebas de penetración automatizadas y manuales de terceros y mediante escaneos mensuales de la red. Gla no está sujeta a ninguna supervisión regulatoria, sin embargo, Gla ayuda a los clientes a cumplir con sus obligaciones regulatorias.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000113

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,



Obtenga más información acerca de los programas de conformidad y por qué ofrecemos el mejor nivel de seguridad y certificaciones de conformidad que cualquier otra oferta, incluidos PCI-DSS, HIPAA/HITECH, FedRAMP, GDPR, ISO 140-2 y NIST 800-171, lo que ayuda a nuestros clientes a cumplir con los requisitos de conformidad de prácticamente todas las agencias reguladoras del mundo. Dé comienzo hoy mismo al conjunto más amplio de ofertas de conformidad.

<http://was.amazon.com/es/compliance/>

GLIA Documento descriptivo (en español)

- Desde la perspectiva de la base de datos, algunas consideraciones de seguridad deberá ser almacenar contraseñas usando funciones de hash bcrypt, almacenar información privada encriptada a nivel de columna usando algoritmos AES y SHA256, deberá tener acceso restringido de red al servidor, solo comunicación entre el servidor y los clientes a través de SSL, etc..



- El proveedor deberá tener un informe publicado de Controles de Organización de Servicios 2 (SOC 2).

Se adjunta enlace con el documento

- [A-LIGN SOC2 2021 \(System and Organization Controls 2\) Compliance Report.pdf - Google Drive](#)

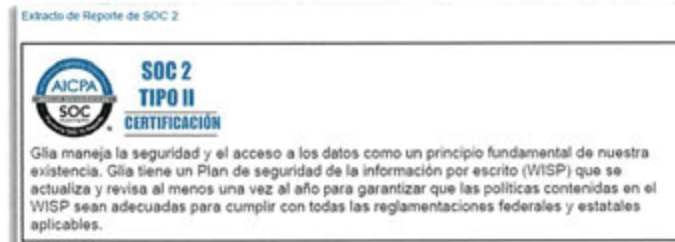
000114

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,

- Procesos y procedimientos de Seguridad



Documento _ 9.2 XIRA _ GPT Suite_Eficasia

- MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. cuenta con personal dedicado con responsabilidad por la seguridad en toda la organización. El personal dedicado a seguridad debe poseer la Certificación GIAC Security Essentials (GSEC).

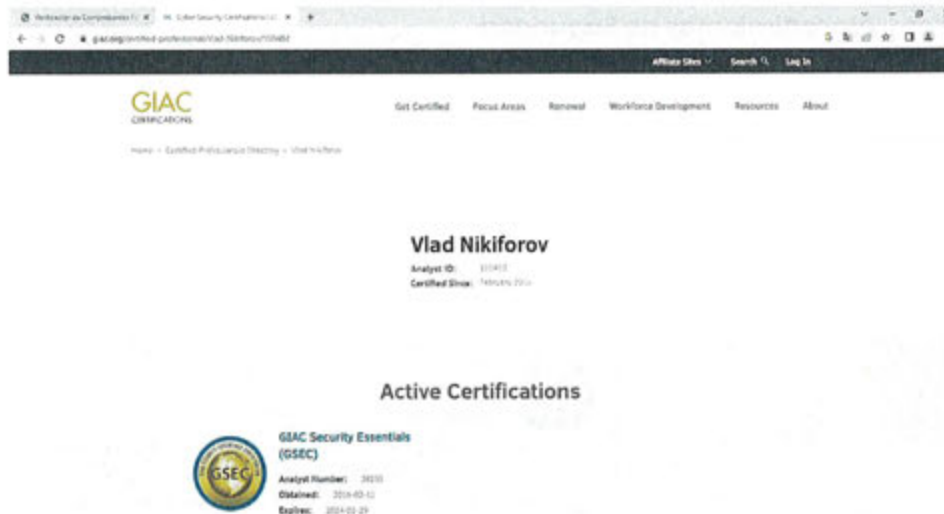
**ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS**

000115

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

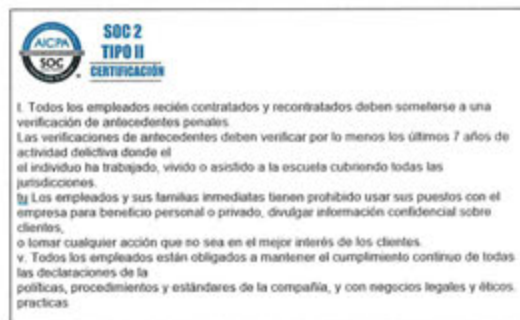
Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,



- MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. lleva a cabo verificaciones de antecedentes penales, según lo permitido por la ley, como parte de las prácticas de detección previas al empleo para todos los empleados y de acuerdo con el puesto y el nivel de acceso del empleado.

Extracto de Reporte de SOC 2



- MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. registra todos los accesos a los sistemas y las ubicaciones físicas.

000116

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

- MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. cuenta con políticas y procedimientos formales para delinear los estándares mínimos para el acceso lógico su Aplicación e Infraestructura.

Extracto de Reporte de SOC 2.



Todos nuestros servidores ejecutan Linux con una configuración de servidor reforzada proporcionada por Amazon y se comunican entre sí mediante la red privada virtual proporcionada por AWS.

Glia utiliza AlertLogic como el sistema de detección de intrusos (IDS) para identificar amenazas las 24 horas del día, los 7 días de la semana. AlertLogic es el líder en soluciones de seguridad y cumplimiento para la nube, que brinda información detallada sobre seguridad y protección continua. Threat Manager de AlertLogic detecta actividad sospechosa en entornos de red, identificará rápidamente amenazas a los activos y alerta al equipo de Glia. La herramienta monitorea el tráfico de la red y analiza todos los eventos con ActiveAnalytics para identificar los eventos de seguridad que requieran atención mediante la correlación inteligente de múltiples factores.

- MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. cuenta con un Plan de Seguridad de la Información Escrito (WISP) que se actualice y revise al menos una vez al año para garantizar que las políticas contenidas en el mismo sean adecuadas para cumplir con todas las regulaciones federales y estatales aplicables.
 - Se adjunta enlace con el documento.
 - https://drive.google.com/file/d/1wyAUTRI3y0xk0E8nfn4lsSLG6s_1HsfY/view?usp=sharing

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000117

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,



ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Para el agente virtual en la opción de ecobrowsing se deberá contar con la funcionalidad de proteger la información y datos personales y confidenciales de los derechohabientes y contribuyentes así mismo no deberá de grabar por video las interacciones. **La solución ofertada no realiza grabación de video con la finalidad de seguir siendo una solución que cumple con los más altos estándares de seguridad (PCI compliant). Permite la grabación de los chats y voz durante la interacción. Los cuales pueden ser consultados posteriormente.**

Para el caso de estos servicios con agente virtual, el costo será por evento, entendiendo evento como la suma de todos los subprocesos necesarios para la atención de un usuario, es decir, desde el saludo, hasta la despedida y cierre del evento, incluyendo todos los análisis, intercambios de información y procesos automatizados necesarios para atender al usuario. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados "COMPROMISOS", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición).**

El costo será fijo por cada evento completo, por lo que, en caso de llamadas cortadas o procesos interrumpidas por MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE

000118

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

C.V. a lo largo de la llamada, este evento solo se podrá cobrar al 30%. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en "COMPROMISOS", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición).**

El costo de evento del agente virtual, en caso de evento completo dependerá del grado de satisfacción del usuario, medido en la encuesta de salida **la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en "COMPROMISOS" documento "Manifiesto", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición):**

- o Resuelta la duda de manera precisa = 100% del pago del servicio;
- o No resuelta la duda, transferido a agente de atención humano = 30% del pago del servicio.
- o En caso de que la resolución no sea correcta, esto es, la respuesta del agente virtual no es acorde al tema solicitado o no es precisa = 0% de pago del servicio.
- o Si alguna pregunta no es contestada de manera adecuada, el pago es cero, sin embargo, en caso de reincidencia sobre la misma desviación con información imprecisa o no correcta o confusa o equivocada, se aplicará deductiva que corresponderá al costo de 5 eventos.

3.2.9. Servicio sin intervención de agente humano (texto a voz, voz a texto).

MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. oferta, describe y detalla todo lo necesario (recursos humanos, tecnológicos, materiales y de servicios) para habilitar y proporcionar los servicios y funcionalidad solicitada en caso de ser requeridas por El Instituto, las cuales incluirán de manera enunciativa más no limitativa **la información soporte a la presente Proposición se encuentran en "COMPROMISOS" documento "Manifiestos", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición):**

000119

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del “Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)”

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,

- MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. proporciona, detallará documenta y habilita una solución que permitirá la interacción de los usuarios del CCIMSS Morelia, Michoacán, de forma que se provean los servicios institucionales solicitados por los usuarios del CCIMSS Morelia, Michoacán, mediante el servicio sin la intervención de agentes de atención humano, pudiendo desbordar la atención en agente humano a petición del usuario del servicio. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en “Manuales de la Oferta Tecnológica” documento “3.3 GLIA - Documento descriptivo (en español)”, “3.7 GLIA - Manual de Supervisor”, “9.2 XIRA _ GPT Suite_Eficasia”, los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición).**



Glia - Manual de Supervisor

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000120

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,



GLIA Documento descriptivo (en español)



Documento _ 9.2 XIRA _ GPT Suite_Eficasia

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

- MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. propone la implementación de mejores prácticas priorizando la atención de los servicios de centros de contacto sin la intervención de un agente humano considerando, consulta a bases de datos institucionales, texto a voz, voz a texto, texto a texto para lo cual, tanto al inicio del servicio como de manera periódica (al menos cada 6 meses), deberá presentar propuestas de automatización de las operaciones del centro de contacto a través de su operación mediante agentes no humanos o automatización de la operación. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en "Compromisos" documento "Cronograma Servicio Integral de CCIMSS", y en la Metodología el documento "Mejora Continua Rev. 01", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición).**

Evento	Número de Días	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
4.2.6 Servicio a través de Agentes Virtuales.	-																						
4.2.7 Servicio sin intervención de agente humano (texto a voz, voz a texto). Habilitación de solución para la interacción de los usuarios del CCIMSS de forma que Implementación de mejores prácticas priorizando la atención de los servicios de cen-	-																						

000121

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069

Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

- Las propuestas de automatización deberán realizarse de manera conjunta por escrito al administrador del contrato. Las campañas y área técnica deberán analizar y en su caso, autorizar e implementar dichas iniciativas y propuestas de automatización. **la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en COMPROMISOS", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición).**
- El costo del servicio a través de agentes no humanos será por evento de conformidad con los especificado en formato propuesta económica. **.(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en "COMPROMISOS", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición).**
- El servicio se prestará, conforme a los protocolos establecidos para este servicio y en el presente Anexo Técnico se detallará si en su caso será un servicio con el que contará el CCIMSS Morelia, Michoacán, al inicio de operaciones. **la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en "COMPROMISOS", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición).**
- Para el caso de estos servicios, el costo será por evento, entendiendo que los eventos atendidos son la suma de todos los subprocesos necesarios para la atención de un usuario, es decir, desde el saludo, hasta la despedida y cierre del evento, incluyendo todos los análisis, intercambios de información y procesos automatizados necesarios para atender al usuario. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en "COMPROMISOS", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición).**
- El costo del servicio será fijo y aplicará al 100% solo en eventos completos, por lo que, en caso de atención inconclusa al usuario del servicio por causas imputables a la herramienta de atención, propuesta por MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V., este evento no tendrá costo para El Instituto. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en "COMPROMISOS", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición).**

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000122

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,

- Eventos Informativo.- Cuando se proporciona información con consulta (s) a bases de datos: 100%
- Cuando la transacción con consulta a bases de datos y se pone a disposición del usuario con aceptación de usuario: 100%
- Cuando la transacción con consulta a bases de datos y se pone a disposición del usuario sin aceptación de usuario: 30% de la tarifa ofertada.
- Evento no exitosa: en caso de atención inconclusa al usuario del servicio por causas imputables a la herramienta de atención ofertada= 0%

3.2.10. Servicios Web.

MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. oferta, describe y detalla todo lo necesario (recursos humanos, tecnológicos, materiales y de servicios) para habilitar y proporcionar los servicios y funcionalidad solicitada, las cuales incluirán de manera enunciativa más no limitativa:

- MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. proporciona, detallará documenta y habilita una solución que permitirá la interacción de los usuarios del CCIMSS Morelia, Michoacán, y los usuarios operadores del servicio (PS-I, PS-P) de forma que pueda proveer atención a los usuarios a través de los Servicios Web Institucionales, descritos en el presente a través de accesos a internet por parte de los usuarios / operadores del CCIMSS Morelia, Michoacán, utilizando los componentes habilitadores del servicio y equipo de cómputo con las características mínimas que se especifican en el presente documento. **la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "4. Manuales de la Oferta Tecnológica" documentos "4.5 Mitrol - Plataforma de Comunicaciones Mitrol de Eficasia 2020 2.0" y "4.1 Mitrol - Administrador ACD", los cuales forman**

000123

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,

parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición).



Manual - Plataforma de Comunicaciones Mitrol de Eficasia 2020 2.0

- MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. proporciona, detalla y habilita las herramientas tecnológicas necesarias para la implementación y su incorporación con las bases de datos centrales de CCIMSS Morelia, Michoacán, en los casos que así se especifique en el presente Anexo Técnico, es decir, MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. suministra la solución completa incluyendo la infraestructura de software, cómputo y de comunicaciones para el acceso a internet, su integración al CCIMSS Morelia, Michoacán, y en su caso, dentro de las páginas web del Instituto. **la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en "Manuales de la Oferta Tecnológica" documento "4.5 Mitrol - Plataforma de Comunicaciones Mitrol de Eficasia 2020 2.0", carpeta "3. Tecnologías e Infraestructura" documento "4.3 Servidores :**

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000124

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,

Recursos Tecnológicos" los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición).

Modelo:	Laptop HP/Elite M840 (Mesa FC)
Procesador:	3-Core 2.1 GHz Intel Core i5-8255U CPU @ 2.30GHz
Memoria RAM:	16GB DDR4
Almacenamiento:	512GB
Monitor:	Laptop 12.5" 1920x1080
Sistema Operativo:	Microsoft Windows 10 Pro
Módulo y teclado:	Microsoft 305
Perifoneo tecnológico:	Energy Star / EPEAT

Planavoice C3210



Características:

- Micrófono con cancelación de ruido
- Control de volumen por plataforma
- Cancelación de eco, supresión de ruido de fondo y reducción de ruido de línea
- Protección acústica SpeechShield™ integrada para proteger contra los ruidos de fondo
- Conexión de USB
- Baterías recargables / Recargable USB



Imágenes de la Relación Sumarizada Tecnológicos

Recursos Tecnológicos

En el presente documento mostraremos la infraestructura que se está proponiendo para la plataforma de Telefonía que sustentará la operación de IMSS Morelia, así como los estándares de administración de usuarios y equipos (SIS, MDS, WDS, etc.). También se detallan los estándares de infraestructura de virtualización que está operando actualmente en el SRE de Eficasia para la operación del IMSS.

En el Anexo mostramos diagrama de cómo se componen estas infraestructuras, evidencias de lo que se tiene actualmente y el detalle (prueba, modelo, capacidad) de la infraestructura que se propone para IMSS Morelia.

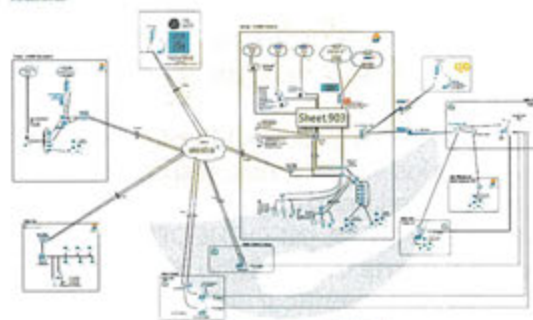
Infraestructura de Virtualización Actual

Para la actual operación de IMSS que se encuentra en Eficasia, tenemos una infraestructura de Virtualización con VM para asegurar la continuidad del negocio, así como servidores físicos dedicados para la plataforma de telefonía IMSS, los cuales se encuentran en el SRE de Eficasia. A continuación, se muestra diagrama de la actual infraestructura de Virtualización y de los servidores dedicados en la plataforma de Telefonía.

Diagrama de infraestructura actual



Diagrama de Red para las Campañas del IMSS
DPI, CR, DR, Entrega Medicamentos, Penicilinas, Centros Vac. & Unidad de Congreso, Nueva Normalidad, Permiso COVID, Bienestar Social, Veletarios, Vacunación Chiapas, Vacunación COVID, Cert. Vacunación, Planificatel, GIC.



• Topología de red inicial

- MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. proporciona, detalla y habilita una(s) interfaz que permita la comunicación, intercomunicación e interacción para acceso al servicio por parte de los usuarios, la cual incluirá los campos de captura y mecanismos necesarios para ingresar los datos que requiera El Instituto

000125

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,

por parte del usuario de manera obligatoria, en el entendido de que, durante el transcurso de la vigencia del contrato, El Instituto podrá solicitar el aumento o disminución de campos obligatorios, sin costo adicional. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en "Manuales de la Oferta Tecnológica" documento "4.1 Mítról - Administrador ACD", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**

Creador de Formularios Web

La ventaja de la aplicación MitFormularios es que permite crear formularios personalizados de acuerdo a las necesidades del negocio. Al crear el formulario Ud. puede automatizar ciertas tareas, controlar que los campos de datos se completen adecuadamente y que el flujo de la tarea de atención al cliente siga un guion predefinido con ayudas y consultas en línea para el agente, llamadas de atención al agente o lo que Ud. considere más conveniente.

El Diseñador de Formularios Web consiste en una aplicación cliente integrada en la herramienta Administrador ACD de MitCT. Se presenta en forma de ventanas que abarcan una determinada función. Permite la creación de formas de manera fácil e intuitiva mediante Controles Web.

Manual - Administrador ACD

- MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. proporciona, detalla y habilita una(s) interfaz que permita la comunicación, intercomunicación e interacción para acceso al servicio por parte de los usuarios que permita la concertación, confirmación, cancelación y emisión de avisos mediante una herramienta tecnológica (Web call back), así mismo deberá permitir realizar citas médicas, trámites y servicios vía internet, disponibles en los horarios de atención que determine el área usuaria de la campaña
- MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. proporciona, detalla y habilita una consola o sistema informático de gestión de administración que permita monitorear, emitir reportes, verificar el desarrollo de las actividades y demás requerimientos específicos que al efecto se le solicite a MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V..
- MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. proporciona, detalla y habilita en su herramienta de atención a usuarios y en coordinación con El Instituto, los candados de seguridad tales como Completel y Automated Public Turing Test to tell Computers and Humans Apart (CAPTCHA).

**ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS**

000126

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

- El costo del servicio a través de agentes no humanos será por evento de conformidad con los especificado en formato propuesta económica y a solicitud del Instituto.

3.2.11. Buzón de Voz

MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. oferta el servicio denominado "Buzón de Voz" (principalmente usado en horarios fuera de servicio), MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. oferta brindar el servicio de grabado (al 100%) de mensajes de voz por parte de los usuarios de los servicios, los cuales deberán quedar almacenados, registrados y debidamente identificados por campaña, ID, fecha, hora, número telefónico y tema, a efecto de que puedan ser accedidos por parte del personal asignado por el área usuaria de la campaña vía la Solución Tecnológica ofertada por MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. con la finalidad de dar el seguimiento correspondiente. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en "Manuales de la Oferta Tecnológica" documento "4.1 Mitrol - Administrador ACD_", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición).**

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



Casillas de Voice Mail

Concepto

Una cuenta de correo de voz (voice mail), es un servicio que permite al Centro de Contacto dejar y/o recibir mensajes vocales en casillas de voz, a los usuarios definidos (supervisores, administradores, etc.) para cuando no pueden atender personalmente una comunicación o están muy ocupados.

El Voice Mail de MitCT almacena los mensajes en un servidor, que puede ser accedido desde el servidor de mail. Características básicas:

- Voice to e-Mail. Se integra al servidor de Mail de la Empresa.
- Capacidad de almacenamiento configurable por casilla.
- Reproducción y administración de mensajes desde cualquier teléfono de la red.
- Personalización de mensajes por ausencia, ocupado y no contesta por casilla.
- Mensajes de salutación múltiples, por cronograma (nocturno, diurno).
- Notificación automática de la recepción de mensajes a una dirección de correo electrónico.
- Privacidad con clave de acceso por casilla.
- Origen, fecha y hora del mensaje (time stamp).

000127

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069

Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

Manual - Administrador ACD

El buzón de voz se habilitará fuera de la ventana de servicio, es decir; en los horarios no hábiles que determine el Instituto.

Asimismo, cada mes estas grabaciones de buzón de voz y su registro de control deberán acompañarse a los medios electrónicos que MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. entregará al El Instituto adjunto a su facturación. De igual forma la información de cada grabación, será proporcionada a día vencido al Área Usuaría correspondiente a cada campaña para los efectos conducentes, de acuerdo con los lineamientos que establezca el Administrador del Contrato.

El costo para el Buzón de Voz será por servicio de conformidad con los especificado en formato propuesta económica.

3.2.12. Sistema de Monitoreo.

MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. dentro de su propuesta oferta, describe, documenta y detalla todo lo necesario para la habilitación y puesta a punto de un sistema electrónico de monitoreo que debe formar parte de la solución tecnológica ofertada, detallando la composición de este sistema y la relación que el mismo guardará con los componentes de la Solución tecnológica ofertada, MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. garantiza las siguientes funcionalidades respecto del sistema electrónico de monitoreo **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en "COMPROMISOS", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición:**

000128

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

- Será vía intranet y permitirá verificar en tiempo real la atención que los agentes estén brindando por los canales de servicio. **la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en "Manuales de la Oferta Tecnológica" documentos "4.1 Mitrol - Administrador ACD" y "4.7 Mitrol - Supervisor ACD v1.1", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición).**

Reportes

Concepto

Este menú contiene la lista de todos los reportes estadísticos del Centro de Contacto que se usan en la página Web de reportes, desde el área de soporte y configuración puede modificar estos datos.

Seleccione las plantillas de reportes disponibles de:

- Configuración
- Seguridad
- Alarmas
- Agentes
- Campañas
- Decodido
- Grabaciones
- Interacciones
- Perfil de llamadas
- Tráfico
- Workforce
- QA - Monitoreo de Calidad
- Tarifado

Manual _ "Administrador ACD" de Mitrol

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000129

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,

Introducción

¡Bienvenido! Desde la Aplicación Supervisor ACD (PSUP) usted podrá ver estadísticas e indicadores en tiempo real, controlar a los agentes, ingresar, interceptar y grabar sus llamadas activas para supervisar la operación del Centro de Contacto.

En este manual se tratarán los siguientes temas:

- Monitoreo del Contact Center
- Alarmas del Supervisor
- Apariencia del Supervisor
- Troubleshooting

Desde el Monitoreo del Contact Center se podrá visualizar en tiempo real el funcionamiento de las campañas y a su vez se podrá verificar como están trabajando sus agentes. En este manual se explicará el funcionamiento de la aplicación para que usted pueda utilizar todas las variantes que el PSUP de Mitrol ofrece.

Con el manual de las Alarmas usted entenderá su funcionamiento y como deben ser utilizadas para alertarlo ante excesos de tiempos en su campaña.

A su vez usted podrá modificar la apariencia de su aplicación a su gusto y tendrá una guía Troubleshooting (Solución de Problemas) para poder ayudarlo.

Con el Supervisor ACD se puede:

Visualizar en tiempo real:

- El nivel de servicio
- La productividad de los agentes
 - El estado de los Agentes de un cierto grupo
 - El estado de grupos de Agentes
 - El estado de lotes de tareas
 - El estado de las tareas de un cierto lote

Monitoreo Online

Desde la aplicación tendrá la posibilidad de realizar un seguimiento de manera online, auditando en tiempo real la interacción del agente con el fin de poder ir generando acciones de mejora durante la gestión del día.

Podrá generar 4 tipos de seguimiento online:

- Monitoreo
- Coaching
- Conferencia
- Monitoreo de Pantalla

Es importante aclarar que para todas las opciones de monitoreo de audio debe estar logueado al IPPad con su usuario ya que el PSUP utiliza al IPPad como reproductor de audio. Caso contrario no podrá auditar la llamada online.

Manual – "Supervisor ACD v1.1" de Mitrol

Monitoreo de Compromiso

La definición del monitoreo del compromiso puede variar según el tipo de medio utilizado:

- **Chat:** ve la interacción de chat de los participantes del compromiso.
- **Audio:** ve la interacción de chat (si la hay) y escucha la conversación de audio de los participantes del compromiso.

Cuando monitorea interacciones atendidas por un asistente de voz virtual (IVA), no puede escuchar ningún audio y solo verá la conversación en forma de mensajes de chat.

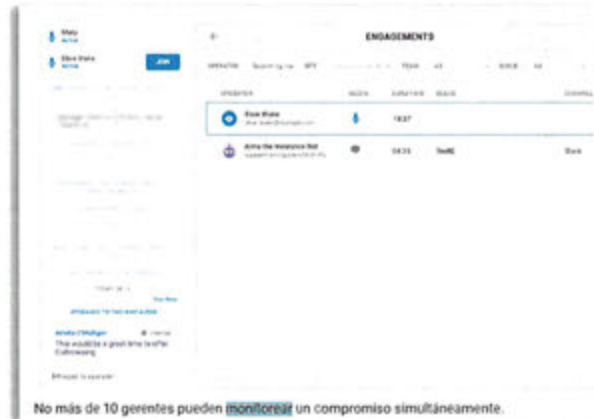
Manual - Glia - Manual de Supervisor

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000130

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,



Manual - Glia - Manual de Supervisor

- Permitirá la grabación de hasta el 100% de la atención que se brinde por los canales de atención, de los cuales deberán estar disponibles para su consulta el audio y/o video para llamadas y únicamente video para chat y correos electrónicos, de todas las interacciones de las grupales de medios electrónicos, atención telefónica y las que ofrezca para el CCIMSS Morelia, Michoacán. La habilitación del audio y video se aplicará conforme a lo indicado en el presente Anexo Técnico. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en "Manuales de la Oferta Tecnológica" documentos "4.1 Mitrol - Administrador ACD", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición).**

**ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS**

000131

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,



Manual – "Administrador ACD" de Mitrol



Manual - GLIA Documento descriptivo (en español)

Hay dos tipos de datos que se almacenan en la Plataforma Gila:
Datos del cliente: esto incluye datos sobre los visitantes del cliente, su información de participación, transcripciones de chat y grabaciones de audio. Los datos del cliente se separan lógicamente de los datos de otros clientes y de los datos del sistema.
Datos del sistema: esto incluye datos como la información del operador, estadísticas, registros de aplicaciones y telemetría, y otros datos no específicos del cliente que se almacenan en un entorno único para respaldar el funcionamiento de la plataforma. Gila puede enmascarar/ocultar datos confidenciales y deshabilitar funciones de los operadores. Para los clientes que no desean que los datos se almacenen en la plataforma Gila, se proporciona una opción de almacenamiento sin datos. Si se hace esto, toda la información está temporalmente en la memoria después de que finaliza el compromiso, pero no se guarda en el almacenamiento persistente. Una vez que finaliza un compromiso, nuestro proceso de exportación se ejecuta para tomar toda la información que está en la memoria y la envía a los sistemas de nuestro cliente a través de una publicación HTTPS restringida por IP. Después de esta publicación HTTPS, la información se elimina de la memoria.

- Las grabaciones serán almacenadas en el sistema para poder ser consultadas en línea, por el periodo que indique El Instituto, de al menos 30 días naturales. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en "COMPROMISOS" documento "Manifiestos", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**
- Las grabaciones producto de las interacciones de medios electrónicos, atención telefónica y las que ofrezca para el CCIMSS Morelia, Michoacán, serán entregadas en un dispositivo electrónico como parte de los entregables mensuales del servicio al Administrador del Contrato, MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. deberá conservar en algún medio de almacenamiento electrónico el histórico

000132

**ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS**

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

para la emisión de reportes y consultas a registros históricos al menos 6 meses naturales adicionales aun y cuando se haya concluido vigencia del contrato. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "RRHH, Capacitación, Calidad y Reclutamiento" documento "1.10 Calidad - PROCESO DE DESCARGA y ENTREGA_MESA DE CONTROL", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición.**

	Entrega de grabaciones	
	Emisión: 17/11/2022	
	Clasificación: Uso Interno	Vigencia: 2 años

Calidad – Manual "PROCESO DE DESCARGA y ENTREGA_MESA DE CONTROL (003)"

- Permitirá verificar y visualizar la interacción (llamada, chat, correo y servicios brindados) on-line para PS-I, PS-P, PS-I Especializado y en su caso intervenir en tiempo real en la atención que estén brindando por los canales de servicio. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "RRHH, Capacitación, Calidad y Reclutamiento" documento "1.1 Calidad - Proceso de Monitoreo en línea", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición).**

	Monitoreos en línea	
	Emisión: 24/11/2022	
	Clasificación: Uso Interno	Vigencia: 2 años

000133

**ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS**

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,

- MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. proporciona una funcionalidad que permita la consulta en línea e histórica en vistas de tableros basadas en aplicaciones en intranet para la medición de la disponibilidad del servicio y sus componentes. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en "RRHH, Capacitación, Calidad y Reclutamiento" documento "1.3 Calidad - Consulta en línea e histórica", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición).**



Calidad Documento - 5.1.3 Consulta en línea e histórica



ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000134

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,



Manual BONSAIF

- Envío de mensajes en tiempo real a los agentes monitoreados o a un grupo de ellos. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en "RRHH, Capacitación, Calidad y Reclutamiento" documento "1.4 Calidad - Sistema de Monitoreo Envío de mensajes" y carpeta "4. Manuales de la Oferta Tecnológica", documento "4.7 Mitrol - Supervisor ACD v1.1", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición).**



Calidad Documento - 5.1.4 Sistema de Monitoreo Envío de mensajes

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000135

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del “Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)”

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,



Manual – “Supervisor ACD v1.1” de Mitrol

- Acceso al servicio de mensajería instantánea proporcionado por MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. a fin de tener comunicación inmediata entre el personal de El Instituto con el equipo habilitado por MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. Este servicio de mensajería instantánea será diferente a la herramienta propuesta para atender el servicio de chat a los usuarios del CCIMSS Morelia, Michoacán, ya que la herramienta especificada en este punto solo servirá como un canal adicional para enviar comentarios en vivo entre los supervisores y los agentes de atención de la campaña respectiva. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta “4. Manuales de la Oferta Tecnológica” documento “4.7 Mitrol - Supervisor ACD v1.1”, los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición).**

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000136

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,



Manual – "Supervisor ACD v1.1" de Mitrol

- Acceso a la Intranet del instituto para la consulta de temas. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "5. RRHH, Capacitación, Calidad y Reclutamiento" documento "1.5 Calidad - Acceso a Intranet" y carpeta "6 Operaciones" documento "6.2 CRM Base de Conocimiento", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición).**



Documento Calidad – "Acceso a Intranet"

000137

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

- Posterior al periodo de consulta de las grabaciones on-line y entrega de las mismas en medios electrónicos, MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. podrá eliminar las grabaciones de sus sistemas en línea, siempre y cuando conserve dicha información en sus instalaciones en herramientas de consulta histórica. En caso de que el Instituto solicite información de la herramienta de consulta histórica, MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. se compromete a entregarla en un lapso no mayor de 4 (cuatro) horas hábiles; entiendo por horario hábil de lunes a viernes de 08:00 horas a 20:00 horas. **la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "1. COMPROMISOS" documento "Manifiesto", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**
- Serán registradas e identificadas las grabaciones en el sistema provisto por MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V., por un número de folio único e irrepetible asignado de manera automática por el sistema electrónico que muestre la trazabilidad de la interacción desde que ingresa al sistema de Centro de Contacto. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "4. Manuales de la Oferta Tecnológica" documento "4.6 Mitrol - Reportes ACD v1.1", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición).**

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000138

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

Columnas del reporte

IdCampaña	Campaña	Inicio	IdInteracción
Segmento	Tipo Contacto	Logind/Agente/Cliente	Agente/Cliente
Cliente	DRIS	Sentido	IdEmpresa
Empresa	Logind	Nombre Agente	Duración
Tiempo Tarifa	Provincia	Dialing	Ringng
Talking Time	Hold	ACW	Encola
Tipificación	Clase Tipificable	CRM	Sito
Equipo	Troncal	Cancel/Off	Mfines
Entrante	Derivada	Abandonada	Flows
FlowOut	Transferido	Origen Carta	IdCausa2000
Causa2000	Carteado		

Claves de Columnas

- IdCampaña**: Número de identificación de la campaña.
- Campaña**: Nombre de la campaña.
- Inicio**: Fecha y hora del reporte.

Reportes ACD
Página 104



- IdInteracción**: Número de identificación de la interacción.
- Segmento**: Indicador de los segmentos por los cuales se genera una interacción.
- Tipo Contacto**: Indica el tipo de la interacción.
- Logind/Agente/Cliente**: Identificación de que el agente se registra. Solo se guarda el id del agente que hace los actos de "transferir" en la llamada. Solo se activa este campo para mostrar los

- Sentido**: Indicar que tipo de llamada es (Entrante, saliente, etc.)
- IdInteracción**: En caso de que la interacción tenga un id, indicarlo en este campo para filtrar.
- Estilo Reporte**: Indicador de como visualizar reporte.
- Tipo de Alarma**: Selección de Alarma según tipo de grupo (Agente, Campaña, Grupo, Lot)

Manual – "Reportes ACD v1.1" de Mitrol

- Las claves de usuario y contraseñas, solicitadas por las áreas requirentes, necesarias para la utilización de los sistemas de monitoreo y almacenamiento de grabación, serán entregados por MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. al servidor público responsable de la administración del Contrato. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en "COMPROMISOS" documento "Manifiestos", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**
- MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. permite al Instituto la explotación de las bases de datos de CRM de cada campaña, a fin de generar estadísticos de consumo tanto a nivel tipo de servicio como de ubicación de los usuarios, perfil del usuario, perfil del servicio requerido y tendencias de consumo. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "I. COMPROMISOS" documento "Manifiestos", los cuales forman parte**

000139

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069

Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)

- MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. habilita pantallas con tendencias de consumo de servicios a nivel negocio, esto es, tendencias de consumo de servicios por ejemplo de cita médica por estado, región, tipo de servicio, perfil del paciente, entre otros, a fin de que el IMSS conozca las tendencias de consumo y de ejercicio de los servicios. **la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en "COMPROMISOS" documento "manifiestos", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**
- MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. permite al IMSS copia de sus diagramas de entidad relación detallados de sus BD operativas, a efecto de que el IMSS explore la información de las bases de datos de operación MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. **la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en "COMPROMISOS" documento "manifiestos", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**
- En caso de ser necesario, MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. permite al IMSS que genere bases de datos redundantes de sus BD operativas, a efecto de que explore la información de las bases de datos redundantes. **la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en "COMPROMISOS", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición).**
- MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. habilita para cada campaña indicadores de servicio a través de una herramienta de Business Intelligence a efecto de que los administradores de cada campaña exploren la información de las bases de datos operativas del servicio. **la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en "COMPROMISOS", los cuales**

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000140

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición).

3.3. Herramientas Adicionales que Deben de Integrarse con la Solución Tecnológica Multicanal.

MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. oferta las herramientas adicionales requeridas para la prestación de Servicio de CCIMSS Morelia, Michoacán, la cual debe cumplir con lo siguiente:

3.3.1. CRM, BI (Buisness Inteligence) y Base de Conocimiento.

La Solución Tecnológica de CCIMSS Morelia, Michoacán, que oferte MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V., integra lo siguiente:


CRM Software para la administración de la relación con los clientes (Customer Relationship Management, por sus siglas en inglés), el Sistemas informáticos de apoyo a la gestión de las relaciones con los clientes (CRM), es un sistema que administra un data warehouse (almacén de datos) con la información de la gestión de los clientes. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en "Manuales de la Oferta Tecnológica" documentos "4.5 Mitrol - Plataforma de Comunicaciones Mitrol de Eficasia 2020 2.0" y "3.3 GLIA - Documento descriptivo (en español)", "9.2 XIRA _ GPT Suite_Eficasia", "10.2 SI_IAConversacional_IMSS 2024", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**

000141

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,

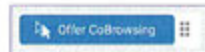


Integración Omnicanal
Con MiDialer puedes adaptarte a campañas inbound, outbound o blending, con envío automático de SMS, email y mensajería de voz.

Optimiza el CRM
Detectando los mejores horarios y los números de teléfono más adecuados para ubicar a los prospectos y clientes. Agrega información valiosa en la base de datos. Actualiza y empodera la información. Cuida la relación. Gana en beneficios.

Manual – "Plataforma de Comunicaciones Mitrol de Eficasia 2020 2.0"

- Permitir contexto visual en tiempo real: Live Observation, CoBrowsing, Screen Share e integración con sistemas externos, ejemplo CRM



Manual – "GLIA Documento descriptivo (en español)"

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000142

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,

**Customer Conversation Management (CCM)
de S1 Gateway**



10.2 S1_IAConversacional_IMSS 2024

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

BI Business Inteligence (Inteligencia de Negocio)

Base de Conocimiento, base de datos propiedad del Instituto, en la cual se almacena toda la información relacionada con la gestión de cada una de las llamadas telefónicas y todas las interacciones recibidas por cualquier medio de captación.

El Área Técnica/Requirente determinará a MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V., la estructura de captura para ser usada por los agentes (campos) en la herramienta de gestión.

000143

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069

Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

El sitio o el medio electrónico donde la información origen y resultante de "gestión" por parte de los agentes del Centro de Contacto, deberá ser colocada para su posterior análisis, incluyendo el formato que esta información deberá guardar. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en "Manuales de la Oferta Tecnológica" documento "7.1 Power BI - capítulo_01_introduccion", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**



WFM y BI - "capítulo_01_introduccion" del Power BI

Al inicio del contrato, en las Mesas de Trabajo de Implementación, El Instituto proporcionará MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. la información relativa a temas, trámites, servicios, scripts de atención, plantillas de correo electrónico y chats, a efecto de que MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. la integre en la herramienta de Base de Conocimiento, CRM y BI que deben formar parte de su Solución Tecnológica ofertada.

MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. integra y opera una Base de Conocimiento y ésta deberá ser "alimentada de información" a través de CTI, base de datos MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. e institucionales o cualquier otro aplicativo que integre la solución de MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. para el CCIMSS Morelia, Michoacán, ésta Base de

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069

Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

Conocimiento será explotada a través de la herramienta CRM y BI que MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. del servicio proporcionará, con base en los requerimientos del presente documento. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en "Manuales de la Oferta Tecnológica" documento "7.1 Power BI - capitulo_01_introduccion" y en la carpeta "3. Tecnologías e Infraestructura" el documento "4.3 Servidores - Recursos Tecnológicos", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**

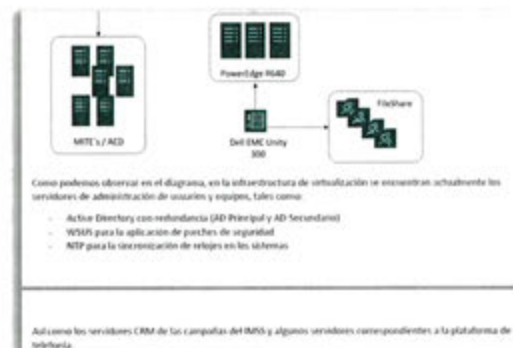


Power BI no tienen por qué ser complejos o complicados para que resulten convincentes.

Para algunas personas, utilizar una sola tabla de Excel en un conjunto de datos y luego compartir un panel con su equipo supone una forma muy valiosa de usar Power BI.

Otras, en cambio, aprovechan Power BI para utilizar tablas de Almacenamiento de datos SQL de Azure que combinan con otras bases de datos y orígenes y que, después, filtran para crear un conjunto de datos que supervisa el progreso de fabricación a cada momento; todo ello en tiempo real.

WFM y BI – "capitulo_01_introduccion" del Power BI



Extracto de Servidores – documento "3.5.1 Recursos Tecnológicos"

**ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS**

000145

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

El desarrollo de Bases de Conocimiento, CRM (Repositorio de Administración de Información) y BI será por cada campaña y deberá estar disponible desde el inicio de operación del servicio objeto del presente documento, considerando la estructura funcional y operativa que cada campaña expresará en el apéndice correspondiente, considerando la actualización de información con los sistemas Institucionales mediante mecanismos de intercambio de información denominados web services o los que determine El Instituto, la actualizaciones necesarias serán efectuadas con la frecuencia que El Instituto determine.



2.2. Conexión a orígenes de datos en Power BI Desktop

Power BI Desktop puede conectarse a una amplia gama de orígenes de datos, incluidas bases de datos locales, libros de Excel y servicios en la nube. Actualmente, más de 59 servicios en la nube distintos, como GitHub y Marketo, tienen conectores específicos. Puede conectarse a orígenes genéricos a través de XML, CSV, texto y ODBC. Power BI puede incluso extraer datos tabulares directamente desde la URL de un sitio web. Pero empecemos por el principio, abriendo Power BI Desktop y conectándonos a los datos.

Manual WFM y BI - "capitulo_02_obtencion_de_datos"

MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. incluye accesos a la herramienta de Base de Conocimiento, CRM y BI, mismos que serán solicitados por cada administrador de campaña para el personal que El Instituto considere necesario. **la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en "Manuales de la Oferta Tecnológica" documento "7.7 Power BI - capitulo_07_publicacion_uso_compartido", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**

000146

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069

Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

UNIDAD 07: PUBLICACIÓN Y USO COMPARTIDO

Esta es la sección **Publicación y uso compartido** del curso de Aprendizaje guiado de Power BI.

Ahora que ha descubierto el modo en que Excel y Power BI funcionan juntos sin problemas y se ha familiarizado con todo lo relativo a los elementos visuales que puede crear en los informes y los paneles, seguramente desee compartirlos con sus compañeros y amigos. Con Power BI, publicar y compartir son tareas fáciles.

En esta sección se muestra lo fácil que es importar libros de Excel a Power BI y se demuestra que Power BI y Excel forman un equipo excelente.

Uso compartido y colaboración con compañeros en Power BI

Conozca las herramientas que permiten compartir y colaborar más fácilmente con Power BI.

En este módulo se tratan las distintas formas que ofrece Power BI de compartir paneles, informes y datos con sus compañeros y colaborar con ellos. Por ejemplo, puede:

Publicar los informes de Power BI Desktop en el servicio Power BI.

Ver informes y paneles compartidos e interactuar con ellos en aplicaciones de Power BI Mobile.

Crear paquetes de contenido que incluyan un panel, un informe y un conjunto de datos

Manual WFM y BI - "capitulo_07_publicacion_uso_compartido"

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Los agentes PS-I Básico, PS-I Especializado y PS-P habilitados por parte de MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. para la prestación del servicio del CCIMSS Morelia, Michoacán, a El Instituto deberán hacer uso de esta herramienta, por lo que la información registrada por estos usuarios actualizará la información contenida en tiempo real, para lo cual MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. detalla, documenta, proporciona, habilita e incluye los recursos para brindar dicho servicio en su proposición. **la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en "Manuales de la Oferta Tecnológica" documento "7.7 Power BI - capitulo_07_publicacion_uso_compartido" y de la carpeta "9. Reportes" documento "1.1 WFM Power BI - Relación de Ligas BI IMSS", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**

000147

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,

UNIDAD 07: PUBLICACIÓN Y USO COMPARTIDO

Esta es la sección **Publicación y uso compartido** del curso de **Aprendizaje guiado de Power BI**.

Ahora que ha descubierto el modo en que Excel y Power BI funcionan juntos sin problemas y se ha familiarizado con todo lo relativo a los elementos visuales que puede crear en los informes y los paneles, seguramente desee compartirlos con sus compañeros y amigos. Con Power BI, publicar y compartir son tareas fáciles.

En esta sección se muestra lo fácil que es importar libros de Excel a Power BI y se demuestra que Power BI y Excel forman un equipo excelente.

Uso compartido y colaboración con compañeros en Power BI

Conozca las herramientas que permiten compartir y colaborar más fácilmente con Power BI.

En este módulo se tratan las distintas formas que ofrece Power BI de compartir paneles, informes y datos con sus compañeros y colaborar con ellos. Por ejemplo, puede:

Publicar los informes de Power BI Desktop en el servicio Power BI.

Ver informes y paneles compartidos e interactuar con ellos en aplicaciones de Power BI Mobile.

Crear paquetes de contenido que incluyan un panel, un informe y un conjunto de datos

Manual WFM y BI – "capitulo_07_publicacion_uso_compartido"

Identificador de Contenido	Creación	Nombre	Distribución	Impresión	Fecha	Link
000001	Jorge Salazar	Encuesta_Agencia	DHS	CR	31	Data
000002	Jorge Salazar	PSL_Ant_Agencia	DHS	CR	31	Data
000003	Jorge Salazar	PSL_CDP	DHS	CR	31	Data
000004	Jorge Salazar	PSL_Documen_Ohar	DHS	CR	31	Data
000005	Jorge Salazar	PSL_Investigacion_Agencia	DHS	CR	31	Data
000006	Jorge Salazar	PSL_Market_Servicio_Ohar	DHS	CR	31	Data
000007	Jorge Salazar	PSL_Market_Servicio_Talador	DHS	CR	31	Data

Imagen WFM y BI – "10.1.1 Ligas de BI"

MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. proporciona los servicios de configuración, diseño y desarrollo de las interfaces, protocolos y funcionalidades necesarias para integrar sus aplicaciones e infraestructura del CCIMSS Morelia, Michoacán, con las aplicaciones Base de Conocimiento, CRM para todos los servicios, para lo cual MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. detalla, documenta, proporciona, habilita e incluye los recursos para brindar dicho servicio. Los diagramas conceptuales y árboles de decisión (reglas de negocio) para la operación de

000148

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

interfaces, protocolos, desarrollos, CRM, equipos y servicios deberán entregarse a El Instituto a través del repositorio de información provisto por MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. para consulta de El Instituto. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en "Tecnologías e Infraestructura" documentos "4.3 Servidores - Recursos Tecnológicos", "4.2 Servidores - Diseño de Activ Directory" que detalla cómo se estructura la infraestructura de virtualización, y la carpeta "6 Operaciones" documento "6.2 CRM Base de Conocimiento1" el cual demuestra el desarrollo del CRM el manual de uso, la identificación de temas el proceso de actualización, el árbol de decisiones con temas, subtemas y conceptos relacionados, correlación de temas institucionales y la forma en como esta alimenta la Base de Conocimientos alineada a los requisitos del anexo técnico, los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo**

**ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS**

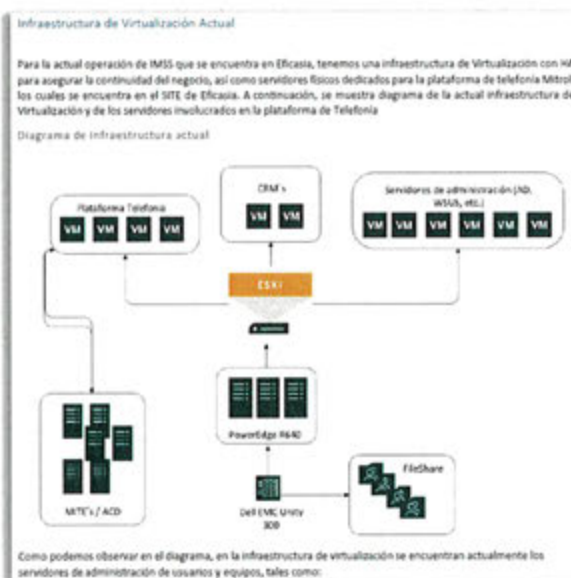


Imagen Servidores – documento "3.5.1 Recursos Tecnológicos"

000149

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,

SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FÍSICAS IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: ROSTRO DE PERSONA, POR CONSIDERARSE INFORMACIÓN CUYA DIFUSIÓN PUEDE AFECTAR A LA ESFERA PRIVADA DE LA MISMA, DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 115 Y 120 DE LA LEY GENERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 20-marzo-2025



Bullet 3: Registrar y administrar los campos de información capturados y correlaciona para los diferentes medios de captación.

Se registra y administra los campos de información capturada y correlacionada para los diferentes medios de captación, se coloca el número 5553220450 como prueba y se visualiza en la columna CAMPAÑA como un mismo número de teléfono se puede correlacionar a diferentes medios de atención ejemplo de este caso es Chat y Contribuyente.

Cabe mencionar que puede ser correlacionado por número de seguridad social NSS, NIP (registro patronal) o Teléfono.

Imágenes de Operación Anexos – Documento "CRM Base de Conocimiento" que explica el árbol de decisiones, para proporcionar los servicios de configuración, diseño y desarrollo de las interfaces, protocolos y funcionalidades necesarias para integrar la información resguardada en la Base de Conocimientos y CRM

Bullet 5: Generación de bitácora, estadísticas y análisis a través de exportación de información, global, por campaña, medio de captación, incluyendo usuario, nombre, número de seguridad social, agregando médico, ubicación, entidad federativa, unidad médica, de adscripción, sexo, edad, DID, semanas de cotización sin limitación de fechas anteriores.

Se presenta la información de la BD de conocimiento alineada a los requerimientos estipulados en el Anexo Técnico 1 BIS.

Estado	Medio	Usuario	Nombre	Número de Seguridad Social	Edad	Sexo	Unidad Médica	Entidad Federativa	Ubicación	WEEKS	DID
Chihuahua	Chat	5553220450	5553220450	5553220450	5553220450	5553220450	5553220450	5553220450	5553220450	5553220450	5553220450
Chihuahua	Chat	5553220450	5553220450	5553220450	5553220450	5553220450	5553220450	5553220450	5553220450	5553220450	5553220450
Chihuahua	Chat	5553220450	5553220450	5553220450	5553220450	5553220450	5553220450	5553220450	5553220450	5553220450	5553220450

MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. proporciona los servicios de configuración, diseño y desarrollo de las interfaces, protocolos y funcionalidades necesarias para integrar la información resguardada en la Base de Conocimientos y CRM a las aplicaciones que El Instituto determine, para lo cual MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. detalla, documenta, proporciona, habilita e incluye los recursos para brindar dicho servicio. Los diagramas conceptuales y árboles de decisión (lógica de negocio) para la operación de desarrollos, equipos y servicios deberán entregarse al instituto a través del repositorio de información provisto por MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. para consulta del Instituto. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en "Manuales de la Oferta Tecnológica" documentos "4.3 Servidores - Recursos Tecnológicos" y "4.2 Servidores - Diseño de Activ Directory" que detalla cómo se estructura la infraestructura de virtualización, y la carpeta "6 Operaciones" documento "6.2 CRM Base de Conocimiento1" el cual demuestra el desarrollo del CRM el manual de uso, la identificación de temas el proceso de actualización, el árbol de decisiones con temas, subtemas y conceptos relacionados, correlación de temas**

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000151

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,

CRM (Inclusión de todos los medios de captación)

- **Bullet 1: Manejo de Base de Conocimientos y actualización diaria.**

Paso 1 ingreso a aplicativo



- **Bullet 2: Contener Árbol de decisión (Temas, Subtemas, Conceptos relacionados).**

Evidencia Operativa una vez que el asesor selecciona un tema



Evidencia de que el tópico se encuentra embebido en la base de conocimiento, una vez seleccionado se podrá observar el resultado



Bullet 3: Registrar y administrar los campos de información capturados y correlaciona para los diferentes medios de captación.

Se registra y administra a los campos de información capturada y correlacionada para los diferentes medio de captación, se coloca el numero 5553220450 como prueba y se visualiza en la columna CAMPAÑA como un mismo número de teléfono se puede correlacionar a diferentes medios de atención ejemplo de este caso es Chat y Contribuyente.

Cabe mencionar que puede ser correlacionado por número de seguridad social NSS, NIP (registro patronal) o Teléfono.

Imágenes de Operación Anexos – Documento "CRM Base de Conocimiento" que explica el árbol de decisiones, para proporcionar los servicios de configuración, diseño y desarrollo de las interfaces, protocolos y funcionalidades necesarias para integrar la información resguardada en la Base de Conocimientos y CRM

SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FÍSICAS IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: ROSTRO DE PERSONA, POR CONSIDERARSE INFORMACIÓN CUYA DIFUSIÓN PUEDE AFECTAR A LA ESFERA PRIVADA DE LA MISMA, DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 115 Y 120 DE LA LEY GENERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 20-marzo-2025

Bullet 5: Generación de bitácora, estadísticos y análisis a través de exportación de información, global, por campaña, medio de captación, incluyendo usuario, nombre, número de seguridad social, agregando médico, ubicación, entidad federativa, unidad médica, de adscripción, sexo, edad, DID, semanas de cotización sin limitación de fechas anteriores.

Se presenta la información de la BD de conocimiento alineada a los requerimientos estipulados en el Anexo Técnico 1 BIS.

Usuario	Apellido	Nombre	Medio de Captación	Fecha de Captación	Estado	Unidad Médica	Entidad Federativa	Sexo	Edad	DID	Semanas de Cotización
...

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000153

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. exporta la información contenida en el CRM, bases del conocimiento y BI en periodos que El Instituto determine a los sistemas que El Instituto solicite, para lo cual MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. detalla, documenta, proporciona, habilita e incluye los recursos para brindar dicho servicio. **la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en " Manuales de la Oferta Tecnológica" documento "7.7 Power BI – capítulo 07 publicación uso compartido" y carpeta "6 Operaciones" documento "6.2 CRM Base de Conocimiento1", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición**



WFM y BI Manual - capitulo_07_publicacion_uso_compartido

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

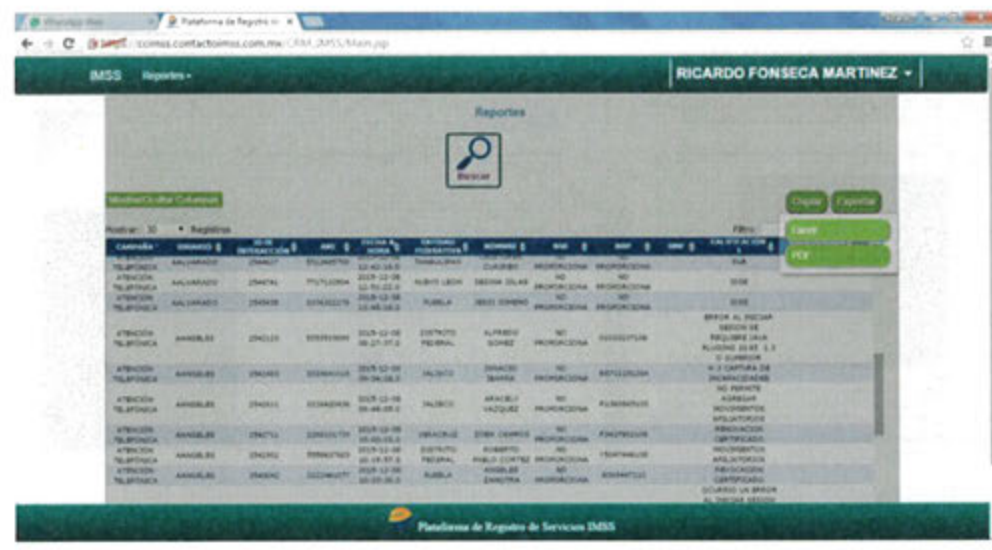
000154

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,

Paso 4

La información se puede exportar en Excel y PDF



**ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS**

Operaciones Anexos Manual – "CRM Base de Conocimiento" con el ejemplo de la exportación

El CRM y BI deberán incluir al menos las siguientes funcionalidades, para lo cual MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. detalla, documenta, proporciona, habilita e incluye los recursos para brindar dicho servicio:

- Se compondrá con la información que El Instituto entregue a MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V., así como los registros de información que se genere por la operación diaria de cada campaña y sus diferentes medios de captación.
- La forma de visualización y reporte de los temas de la base de conocimiento será a través del CRM y BI, y deberá de ser interactiva, con árbol de decisión y visualización

000155

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del “Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)”

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,

en pantalla dependiendo el tema seleccionado, deberá integrar un buscador ya sea por tema, palabra clave, tipo de consulta u otros que El Instituto determine para facilitar la ubicación.

4.3. Creación de segmentaciones y aplicación de formato a estas

Las segmentaciones constituyen uno de los tipos de visualizaciones más eficaces, especialmente como parte de un informe explato de elementos. Un **segmentación** es un filtro visual en el propio lente que permite a cualquier persona que consulte el informe segmentar los datos por un valor concreto, como por año o ubicación geográfica.

Para agregar una segmentación al informe, seleccione **Segmentación de datos** en el panel **Visualizaciones**.



Arrastre el campo por el que quiere segmentar y colóquelo encima del marcador de posición de la segmentación. La visualización se convertirá en una lista de elementos con las casillas. Estos elementos son sus filtros: active la casilla situada junto a uno y los

UTILIZADOR, SALUDADO-CANCE



demás visualizaciones de la misma página del informe se filtrarán, o segmentarán, por su selección.



- WFM y BI Manuales – “capitulo_04_visualizaciones”, donde se demuestra los tipos de segmentaciones y visualizaciones

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000156

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,

2.1. Introducción a Power BI Desktop

En este tema, vamos a profundizar en cómo encajan las dos primeras partes de Power BI:

- Crear un informe en Power BI Desktop
- Publicar el informe en el servicio Power BI

En Power BI Desktop, seleccione Obtener datos. Aparecerá la colección de orígenes de datos para que pueda elegir uno de ellos. En la siguiente imagen se muestra la selección de una página web como el origen



En la vista Informe de Power BI Desktop, puede empezar a generar informes.

La vista Informe tiene cinco áreas principales:

1. La cinta de opciones, que muestra las tareas comunes asociadas con los informes y visualizaciones
2. La vista Informe, o lienzo, donde se crean y se organizan las visualizaciones
3. El área de pestaña Páginas situada a lo largo de la parte inferior, que permite seleccionar o agregar una página de informe
4. El panel Visualizaciones, donde puede cambiar las visualizaciones, personalizar los colores o ejes, aplicar filtros, arrastrar campos, etc
5. El panel de Campos, donde elementos de consulta y filtros se pueden arrastrar a la vista Informe, o bien al área Filtros del panel Visualizaciones.

FACILITADOR: SALOMÓN CCANCE

- WFM y BI Manuales – "Obtención de datos", donde se demuestra el reporte de temas y selección de campos.
- La herramienta CRM y BI deberá proporcionar el histórico conocido de las interacciones que se tengan de los diferentes usuarios para cada campaña y medio de captación. **(La información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "9. Reportes" documento "1.1 WFM Power BI - Relación de Ligas BI IMSS" y "7.4 Power BI - capítulo_04_visualizaciones", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición.**

**ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS**

000157

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del “Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)”

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,



Vista WFM y BI Ligas de BI – “Relación de Ligas BI IMSS”, con la vista del histórico por campaña y filtros

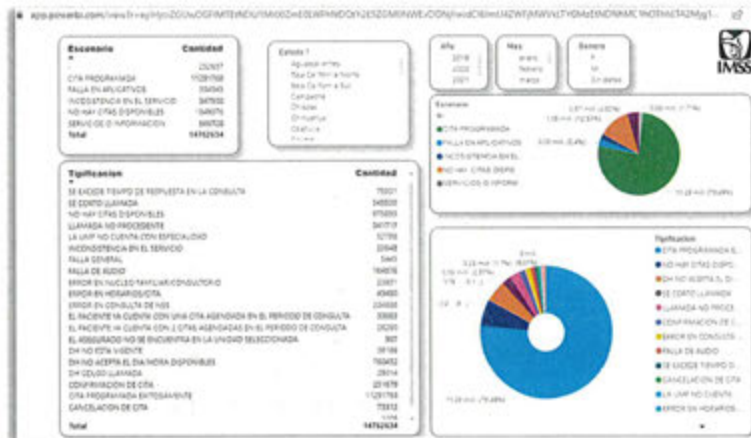
- La herramienta CRM y BI deberá proporcionar reportes diarios de las interacciones que se tengan por cada campaña y medio de captación, así como la información estadística de las operaciones. La herramienta CRM y BI deberá administrar, correlacionar y emitir reportes de los campos de información contenidos en la misma, además de aquellos que sean indicados en los apéndices correspondientes de acuerdo a **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta “9. Reportes” documento “1.1 WFM Power BI - Relación de Ligas BI IMSS” y carpeta “4. Manuales de la Oferta Tecnológica” documento “7.4 Power BI - capítulo_04_visualizaciones”, los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición:**

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000158

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,



Vista WFM y BI Ligas de BI - "Relación de Ligas BI IMSS", con la vista de la correlación por campaña

- o Los campos de captura y consulta generales para las bases de conocimiento, CRM y BI solicitados por cada campaña, se establecerán en el apéndice de cada campaña, homologando las estructuras de las bases de datos a fin de poder correlacionar información entre las diferentes campañas y cumplir con lo solicitado referente a "Integrar una base de conocimiento por campaña, que se compondrá con la información que El Instituto entregue a MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V., y con la que se genere durante la prestación del servicio".
- o Correlacionará los temas Institucionales y generará vinculaciones por tema.
- o Exportación de información y generación de estadísticos relacionando por medios de captación, por campaña e intercampaña. **la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en "Manuales de la Oferta Tecnológica" documento "7.7 Power BI - capítulo_07_publicacion_uso_compartido" y carpeta "6 Operaciones" documento "CRM Base de Conocimiento", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición).**

000159

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

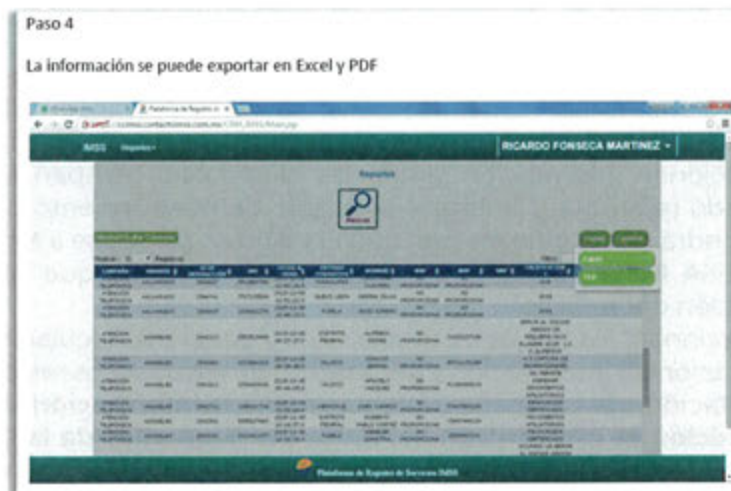
Ciudad de México a 27 de enero del 2025

**Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"**

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,



WFM y BI Manual - capitulo_07_publicacion_uso_compartido



Operaciones Anexos Manual – "CRM Base de Conocimiento" con el ejemplo de la exportación

- o Detalles por petionario tales como nombre, número de seguridad social, agregado médico, ubicación, entidad federativa, unidad médica de adscripción,

**ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS**

000160

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,

sexo, edad, DID, semanas de cotización en su caso, citas médicas agendadas, atendidas y canceladas, entre otros.

- Informes de los análisis de comportamiento.
 - Estacionalidad de temas.
- Cada vez que el Instituto lo solicite, MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. exporta y entrega los reportes en documento electrónico respecto al CRM, Base de Conocimiento y BI que haya generado durante la vigencia del servicio, en el formato que se acuerde con El Instituto, para lo cual MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. detalla, documenta, proporciona, habilita e incluye los recursos para brindar dicho servicio. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en "Manuales de la Oferta Tecnológica" con nombre del documento "7.7 Power BI - capitulo_07_publicacion_uso_compartido" y carpeta "6 Operaciones" documento "6.2 CRM Base de Conocimiento1" esto referente a la exportación de información, en lo concerniente a la entrega de grabaciones se podrán remitir a la carpeta "5. RRHH, Capacitación, Calidad y Reclutamiento" documento "1.2 Calidad - PMT-MDC-MIRT-01 Gestión de entrega de grabaciones Rev. 02" y "1.10 Calidad - PROCESO DE DESCARGA y ENTREGA_MESA DE CONTROL", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



WFM y BI Manual - capitulo_07_publicacion_uso_compartido

000161

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,



Operaciones Anexos Manual – "CRM Base de Conocimiento" con el ejemplo de la exportación

	Entrega de grabaciones	
	Emisión: 17/11/2022	Vigencia: 2 años
	Clasificación: Uso Interno	

Calidad Manuales - PROCESO DE DESCARGA y ENTREGA_MESA DE CONTROL (003)

- MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. realiza la entrega de toda la información contenida en el CRM, Base de Conocimiento y BI utilizado para las campañas establecidas en el presente Anexo Técnico de manera formal 120, 90, 60, 30 y 0 días anteriores a finalizar el contrato en el formato que El Instituto determine, para lo cual MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. detalla, documenta, proporciona, habilita e incluye los recursos para brindar dicho servicio (**la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en "RRHH, Capacitación, Calidad y Reclutamiento" documento "1.2 Calidad - PMT-MDC-MIRT-**

**ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS**

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

01 Gestión de entrega de grabaciones Rev. 02" y "1.10 Calidad - PROCESO DE DESCARGA y ENTREGA_MESA DE CONTROL", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición).

	PMT-MDC-MIRT-01		Gestión de entrega de grabaciones	
	Emisión: 23/03/2020		Publicación: 01/11/2022	No Revisión: 02
	Clasificación: Uso Interno			Vigencia: 2 años

Calidad y Mejora Continua - 5.1.2 PMT-MDC-MIRT-01 Gestión de entrega de grabaciones Rev. 02

	Entrega de grabaciones		
	Emisión: 17/11/2022		
	Clasificación: Uso Interno		Vigencia: 2 años

Calidad Manuales - PROCESO DE DESCARGA y ENTREGA_MESA DE CONTROL (00

- Toda información contenida en el CRM, Base de Conocimiento y BI y utilizada por las campañas que integran al CCIMSS Morelia, Michoacán, deberá ser actualizado en los sistemas Institucionales que El Instituto establezca, la actualización será con periodicidad que El Instituto establezca, para lo cual MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. detalla, documenta, proporciona, incluye los recursos para habilitar y prestar dicho servicio.
- Toda información, grabaciones, estadísticas, y material generado por motivo del presente servicio es propiedad del IMSS, y no podrá ser reproducido total o parcialmente sin autorización por escrito del IMSS.

La Solución Tecnológica de CCIMSS Morelia, Michoacán, que oferte MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V., integra lo siguiente:

000163

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,

3.3.2. Mensajes de Texto SMS

Conjunto de protocolos y estándares que sirven para intercambiar datos entre aplicaciones de software, los servicios de mensajes cortos, servicio de mensajes simples o SMS (Short Message Service, por sus siglas en inglés) es un servicio disponible en los teléfonos móviles y equipos de cómputo que permite el envío de mensajes cortos (también conocidos como mensajes de texto, o más coloquialmente, textos) entre teléfonos móviles y de equipo de cómputo a móvil. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en "Manuales de la Oferta Tecnológica" documento "4.5 Mitrol - Plataforma de Comunicaciones Mitrol de Eficasia 2020 2.0" y "1.3 BONSAIF- SMS_Masivo", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**



TI Manual - "BONSAIF_SMS_Masivo"

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000164

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069

Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,



TI Manual – "Plataforma de Comunicaciones Mitrol de Eficasia 2020 2.0"

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

3.4. Repositorio electrónico virtual.

MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. oferta la habilitación de un repositorio electrónico virtual donde se acumule y registre copia de toda la documentación probatoria del servicios, entregables periódicos y de única vez, certificaciones y licencias, así como todo lo requisitado en el Anexo Técnico y sus Términos Condiciones, incluyendo las grabaciones debidamente identificadas, con el fin de concentrar toda la documentación y entregables durante la vigencia del contrato, la cual deberá tener permisos de accesos para cada Área Usuaría de Campaña y al Área Técnica, así mismo, deberá ser exportada al término del contrato con el fin de entregar de manera concentrada en un dispositivo de almacenamiento electrónico (Disco duro externo, DVD, Disco óptico, USB, etc.) la documentación al Administrador del Contrato. En caso de que la información que debiera estar contenida en el repositorio no esté presente o esté presente de manera parcial, se aplicará la deductiva correspondiente.

000165

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,



WFM y BI - Sitio Seguro IMSS

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

3.5. Blaster

Sistema que brinda el servicio automatizado de marcación de llamadas masivas automáticas o pregrabadas con la opción de enlazarse con un operador telefónico para contactar a un grupo determinado de usuarios finales. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en "Manuales de la Oferta Tecnológica" documentos "4.5 Mitrol - Plataforma de Comunicaciones Mitrol de Eficasia 2020 2.0" y "1.1 BONSAIF - Audio_Masivo", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**

000166

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069

Proposición para la prestación del “Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)”

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,

SOLUCIÓN ENTERPRISE
PORTFOLIO DE APLICACIONES QUE SE ADAPTAN SEGÚN LAS NECESIDADES DE CADA NEGOCIO

- ✓ OMNICANAL
- ✓ MODULAR
- ✓ ESCALABLE
- ✓ FLEXIBLE



Manual - Plataforma de Comunicaciones Mitrol de Eficasia 2020 2.0

Te vamos a mostrar cómo configurar y enviar tus audios blaster masivos con:

BI INSAIF



Manual - BONSAIF_Audio_Masivo

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

3.6. E-learning o Herramienta de Capacitación de Línea.

MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. oferta, describe y detalla todo lo necesario para proveer una plataforma de capacitación en línea, dicha plataforma deberá considerar al menos lo siguiente:

000167

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. capacita y evalúa mediante una herramienta en línea (proporcionada por MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V.) para la aplicación de evaluaciones a PS-I, supervisores, capacitadores, agentes de calidad, de MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V., así como PS-P, PS-I Especializados, que participan en la operación de las campañas que requiera el Instituto. El Instituto se reserva el derecho de validar y verificar en cualquier momento las evaluaciones. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en "RRHH, Capacitación, Calidad y Reclutamiento" documento "3.1 Capacitación - Manual de uso de Moodle", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición).**

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

¿Qué es Moodle?

Moodle es una plataforma de aprendizaje diseñada para proporcionarles a educadores, administradores y estudiantes un **sistema integrado único, robusto y seguro** para crear ambientes de aprendizaje personalizados.

Moodle proporciona el conjunto de herramientas más flexible para soportar tanto el **aprendizaje mixto (blended learning) como los cursos 100% en línea**. El corazón de Moodle son los cursos que contienen actividades y recursos. Hay unas 20 actividades diferentes disponibles (foros, glosarios, wikis, tareas, exámenes (cuestionarios), encuestas, reproductores SCORM, bases de datos, etc.) y cada una de ellas puede ser personalizada. El poder principal de este modelo basado en actividades viene al combinar las actividades en secuencias y grupos, lo que puede ayudarle a guiar a los estudiantes a través de los caminos del aprendizaje. Así, cada actividad se puede construir basándose sobre los resultados de las actividades previas.

- Identificación de los participantes (personal capacitado)}

000168

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,

Bloques

Un bloque en Moodle es un ítem que un maestro puede añadir a la izquierda o la derecha de una página de curso. Los bloques proporcionan información extra o enlaces para ayudar al aprendizaje. Los bloques son un poco parecidos a los "widgets" que encontramos en otros sitios en línea, por ejemplo, canales de noticias RSS, resultados de examen, un calendario, enlaces a blogs, términos del glosario o archivos privados. También existe un bloque HTML simple, que puede personalizarse como lo desee el profesor.

Un maestro puede añadir bloques al activar la edición y elegir del menú desplegable de "Añadir un bloque" que usualmente está al fondo del lado derecho en la página del curso. Los bloques usualmente aparecen en los lados del curso. Moodle tiene un número de bloques que vienen incluidas en forma estándar, y también hay otros disponibles para descargar por el administrador.

Los bloques más utilizados son:

- Evaluaciones por persona capacitada

Curso

Las partes principales de la pantalla en un curso son el Menú de navegación y la Página del curso.

En cada curso/apartado encontrará contenido, tareas, autoevaluaciones y evaluaciones. Revise o descargue los archivos para revisarlos detenidamente.



3.7. Herramienta(S) Electrónica(S) para el Registro y Atención de Fallas a través de Tickets.

MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. oferta, describe y detalla todo lo necesario para proveer una plataforma de tickets en línea, dicha plataforma deberá considerar al menos lo siguiente:

000169

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069

Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. detalla y describe en su proposición, la herramienta(s) electrónica(s) que oferte para brindar la funcionalidad del registro, seguimiento, control y administración de fallas. Este documento incluirá por parte de MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. la información correspondiente al menos sobre: a) detalle de la falla, b) horario de afectación, c) nivel de la afectación d) acciones realizadas para recuperar la operación, e) análisis post-mortem de causas raíz y f) acciones a implementar para evitar que se repita el incidente.

Este informe generado por la herramienta electrónica para brindar la funcionalidad del registro, seguimiento, control y administración de fallas, deberá incluir la documentación necesaria para mantener informados al Administrador del Contrato, áreas usuarias de cada campaña y área técnica (ventanilla única) de los eventos de falla en la operación que afecten los niveles de servicio establecidos, con un retraso no mayor a 20 minutos en las etapas de notificación de incidentes, así como en un lapso no mayor de 6 horas en el detalle de la solución del incidente, informando mediante correos electrónicos, mensajes cortos (SMS) y mensajes en la herramienta electrónica WhatsApp o similar, tanto a los responsables de la campaña afectada como a la ventanilla única (área técnica). **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en "Manuales de la Oferta Tecnológica" documento "5.2 OSTICKET - Evidencia de Osticket" y carpeta "9. Reportes", documento "1.5 Reporte estatus de fallas TI-RIR", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000170

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,



ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



REPORTE DE INCIDENTES RELEVANTES

1 Información General

1.1 Información general

ID Incidente	
Cliente	
Fecha Inicio	
Fecha Finalización	
Tipo de Solución	
Duración del Incidente	
Área Resolutoria	
Gestor del Incidente	

1.2 Impacto Tecnológico

Secuencia	Servicio	Hora de inicio	Hora Fin	Impacto
1				Critico B Alto <input type="checkbox"/> Medio D Bajo <input type="checkbox"/> Crítico B Alto <input type="checkbox"/>

1.5 Reporte estatus de fallas TI-RIR

Asimismo, cada mes este informe generado por la herramienta electrónica y su registro de control, deberán incluirse en los medios electrónicos que MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. entregará a El Instituto adjunto a su facturación,

000171

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,

sujetándose a la aplicación de las penas convencionales o deductivas correspondientes en caso de incumplimiento.



Bitácora de Fallas Derechohabiente

Hora de	Fecha y Hora de Resolución	No. Asesoría Afectada	Asesor Afectado	Total de Minutos de Afectación	Observaciones Y/O Motivos	Quiénes reporta	Nombre del personal institucional que tuvo conocimiento del caso	Sin
				0				
				0				
				0				
				0				
				0				
Total de				0				

Para obtener el porcentaje de disponibilidad mensual se deberá aplicar la siguiente fórmula: $\frac{\text{La suma de todos los Disponibles por día}}{\text{La suma de todos los}}$

Fallas:

Componente	Objetivo Mensual	Minutos Disponibles				
		18/01/2025	14/02/2025	17/02/2025	18/02/2025	19/02/2025
PS14	10,260	360	360	720	720	720
PS15	10,260	360	360	720	720	720
PS16	10,260	360	360	720	720	720
PS17	10,260	360	360	720	720	720
PS18	10,260	360	360	720	720	720
PS19	10,260	360	360	720	720	720
PS20	10,260	360	360	720	720	720
PS21	10,260	360	360	720	720	720
PS22	10,260	360	360	720	720	720
PS23	10,260	360	360	720	720	720
TOTA	810,360	32,680	32,680	65,360	65,360	65,360
Disponibilidad por día		100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
Disponibilidad del uso		100.00%				

Documento 1.4 Reporte Bitácora de Disponibilidad de la infraestructura

Esta Herramienta(S) Electrónica(S) para el Registro y Atención de Fallas a través de Tickets deberá estar configurado para operar de manera electrónica automatizada conjunta con la herramienta de mesa de ayuda institucional del IMSS, por lo que MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. oferta esta configuración para operación conjunta. **la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en "Manuales de la Oferta Tecnológica" documento "5.1 OS TICKET - API Osticket", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición).**

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000172

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

Agregue la nueva clave del API

Clave API es generada automáticamente. Borrar y volver a agregar para cambiar la clave.

Estado: Activo Deshabilitado

Dirección IP:

Servicios: Verifique los servicios API habilitados aplicables para la clave.

Puede crear Tickets (XML/JSON/EMAIL)

Puede ejecutar el Cron

Permitiendo la comunicación con el sistema que el Instituto utilice y apegándonos al común acuerdo que se obtengan en las mesas de trabajo.

Manual - 5.1 OS TICKET - API Osticket

3.8. Conectividad. (Enlaces de Comunicaciones).

MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. oferta, describe, documenta y detalla en su proposición el cumplimiento de al menos los siguientes aspectos del CCIMSS Morelia, Michoacán, ofertado:

MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. documenta, detalla, proporciona y habilita el o los enlaces bidireccionales, tipo punto a punto o tipo MPLS, y con nivel de servicio de al menos 99% en todos sus componentes, entre las instalaciones de MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. y las instalaciones de El Instituto o cualquier sitio que el Instituto determine para la operación del CCIMSS Morelia, Michoacán, a efecto de transferir las interacciones (telefonía, chat, correo electrónicos y cualquier medio de captación que integra al CCIMSS Morelia, Michoacán) entre los PS-I Básico, PS-I Especializados y PS-P, así como para la comunicación entre el Centro de Contacto y el Data Center en San Luis Potosí, S.L.P. con el que opera El Instituto,

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000173

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

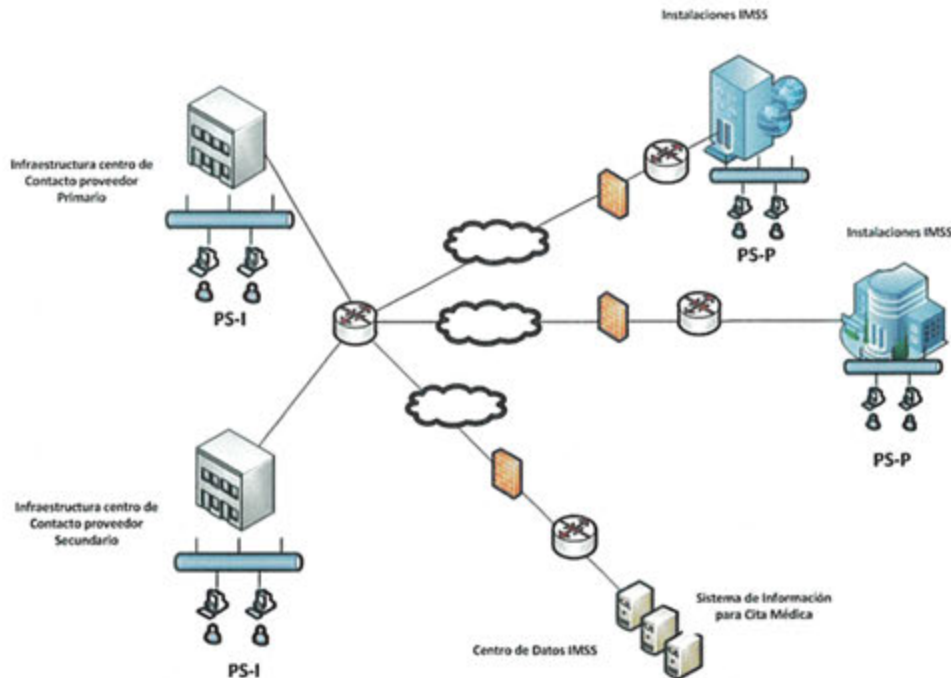
Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069

Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

apegándose a los estándares que establezca el mismo, el costo de los servicios será a cargo de MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V.

El diagrama general se muestra a continuación precisando que para el caso de los enlaces de PS-P, se deberán entender tantos enlaces como sitios con este servicio:



ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000174

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069

Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. detalla, documenta y proporciona los enlaces de comunicaciones, firewalls, switches, racks, patch panel, cableado de voz y datos y demás componentes de la solución tecnológica ofertada que garantice la operación de los servicios y se brinde la funcionalidad solicitada con los niveles de calidad descritos en documento Anexo Técnico, Apéndices, así como documento denominado Términos y Condiciones. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados dentro de la Relación Sumarizada del apartado Folletos, catálogos, fotografías, manuales entre otros., los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición).**

- La capacidad de los enlaces de comunicación que deberá proporcionar MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. son suficientes para cursar un tráfico inicial de al menos 150 Mbps entre su site de comunicaciones principal y El Instituto. La dirección del enlace de comunicaciones de capacidad de al menos 150 Mbps (o el ancho de banda que MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. considere suficiente para brindar el servicio, con la calidad y disponibilidad mencionada en el presente documento, considerando que el ancho de banda no deberá ser menor a 150 Mbps) es en Centro Nacional de Tecnologías de Información (CENATI México) ubicado en Calle Tokio #80 P.B. Entre Burdeos y Toledo, Col. Juárez, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06600, Ciudad de México. Es importante destacar que con este enlace se brindan los servicios al conjunto conformado por los siguientes inmuebles: Tokio 80 – Toledo 21 y Reforma 476, por lo que con este servicio, se brindarán los requerimientos de comunicaciones que conforman este grupo de inmuebles. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en "Tecnologías e Infraestructura" documento "3.2 Redes - Topología de red", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición).**

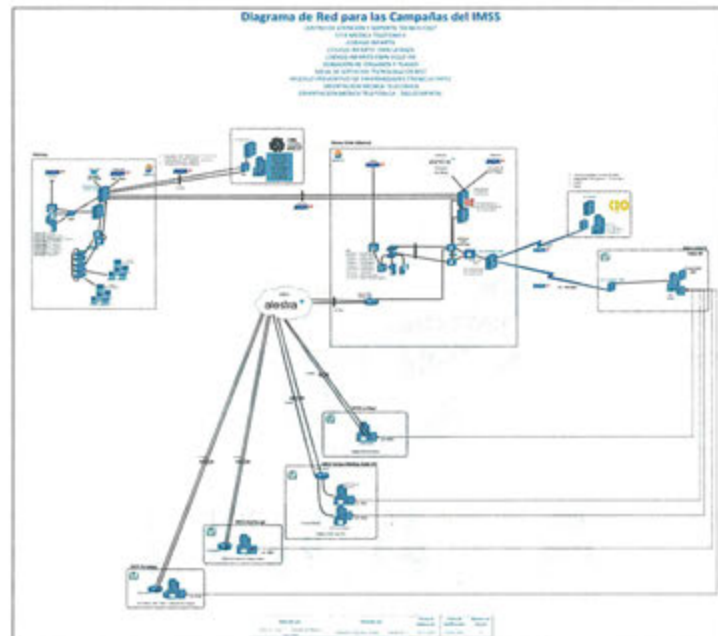
ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000175

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,



ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

- Los enlaces de comunicaciones de MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. hacia los edificios del, UMAE Siglo XXI, UMAE La Raza, y los que por razones operativas del CCIMSS Morelia, Michoacán, se sumen durante la vigencia del contrato serán de al menos 10 Mbps (o el ancho de banda superior que MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. considere suficiente para brindar el servicio con la calidad y disponibilidad mencionada en el presente documento). El Instituto podrá solicitar en cualquier momento el aumento en la capacidad de ancho de banda ofertada por MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. durante la vigencia del contrato, siempre que sea insuficiente el ancho de banda instalado. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en "Tecnologías e Infraestructura" documento "3.2 Redes - Topología de red", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**

000176

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069

Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

- El enlace de comunicación que deberá ser provisto por MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. entre el site de comunicaciones principal ofertado por MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. y el Centro de Datos de El Instituto será de al menos 10 Mbps (o el ancho de banda superior que MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. considere suficiente para brindar el servicio con la calidad y disponibilidad mencionada en el presente documento). **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en "Tecnologías e Infraestructura" documento "3.2 Redes - Topología de red", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición).**
- Los enlaces de comunicación provistos por MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. y necesarios para la interconexión entre el enlace de 150 Mbps y los diferentes sitios dentro del conjunto Reforma-Tokio-Toledo de El Instituto donde se ubiquen las campañas que conforman al CCIMSS Morelia, Michoacán, deben incluir en todos sus componentes tecnología de fibra óptica y ser independientes en sus trayectorias y con ancho de banda suficiente para garantizar la volumetría y mecánica de operación de las campañas que integran al CCIMSS Morelia, Michoacán. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en "Tecnologías e Infraestructura" documento "3.2 Redes - Topología de red", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición).**
- Los enlaces de comunicaciones de MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. entre su site principal ofertado y aquellos site donde proporcione el servicio CCIMSS Morelia, Michoacán, deberán contar con el ancho de banda que garantice la correcta operación de las campaña o campañas del CCIMSS Morelia, Michoacán, que de ahí operen, El Instituto podrá solicitar en cualquier momento el aumento en la capacidad de ancho de banda ofertada por MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. durante la vigencia del contrato, siempre que sea insuficiente el ancho de banda instalado. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en "COMPROMISOS" documento "manifiestos", los cuales forman parte del soporte y complemento a la**

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000177

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,

Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición).

- En todos los casos, MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. dentro de su proposición detalla el equipo de comunicaciones necesario para utilizar estos enlaces, la interconexión de los equipos router y switch hacia las estaciones de trabajo PS-P, planes de mantenimiento preventivo durante la vigencia del contrato que permita la operación cumpliendo con los niveles de servicio establecidos. **la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados dentro de la Relación Sumarizada del apartado Folletos, catálogos, fotografías, manuales entre otros, y en "Tecnologías e Infraestructura" documentos "2.2 Mantenimiento - AURUM-Telefonia" y "2.5 Mantenimientos - CHECK LIST MANTENIMIENTO PREVENTIVO CC DIR 15072022", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**



CHECK LIST DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO/CORRECTIVO

CONDICIÓN: CHECKLIST (REV. 1) Fecha: 15/01/2025

Nota: No deberá realizar el formato según los niveles de almacenamiento (C/D, Memory Stick, SD, Flash Card, Secure Disk) en el caso de que exista alguna de las condiciones por cualquier motivo, a excepción de las de memoria (C/D, SD, Secure Disk) en el caso de que exista.

CARACTERÍSTICAS EQUIPO DE CÓMPUTO/SERVIDORES					Fecha: 15/01/2025
Tipo de Equipos	Marca	Modelo	No. De Serie:	Campaña:	Memoria RAM
<input checked="" type="checkbox"/> Desktop	Lenovo	Optiplex 9020	#	SSD	8 GB
<input type="checkbox"/> Laptop	HP			Periférico	8 GB
<input type="checkbox"/> ThinClient	Dell			Teclado	8 GB
<input type="checkbox"/> Servidor	Otro			Mouse	Otro
Procesador	Disco Duro	Monitor	No. Serie:	Teclado	Mouse
<input checked="" type="checkbox"/> Intel	500 GB / 750 GB	19" WSP	#	<input checked="" type="checkbox"/> Dell	<input checked="" type="checkbox"/> Dell
<input type="checkbox"/> AMD	300 GB / Otro	24" WSP		<input type="checkbox"/> HP	<input type="checkbox"/> HP
<input type="checkbox"/> Otro	360 GB	Otro		<input type="checkbox"/> Lenovo	<input type="checkbox"/> Lenovo
		<input type="checkbox"/> Lenovo		<input type="checkbox"/> Genérico	<input type="checkbox"/> Genérico
		<input type="checkbox"/> Otro			
SISTEMA OPERATIVO					
Sistema Operativo		Programas Cargados		Cuentas de Usuario	
<input type="checkbox"/> Windows7	<input type="checkbox"/> Microsoft Office	<input type="checkbox"/> Spacissima	<input type="checkbox"/> Local	<input type="checkbox"/> Dominio	
<input checked="" type="checkbox"/> Windows10	<input type="checkbox"/> Aury	<input type="checkbox"/> SuiteAdobe	<input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Dominio	
<input type="checkbox"/> Otro	<input type="checkbox"/> iMávil	<input type="checkbox"/> Otros		<input type="checkbox"/> Usuario:	#
	<input type="checkbox"/> AwaysOnX				
	<input type="checkbox"/> iShort				
Antivirus	Impresora				
<input checked="" type="checkbox"/> Avast	<input type="checkbox"/> Torre Diamante Plus/Área				
Fecha de Actualización:	<input type="checkbox"/> Marca Plus/Área				
14/01/2022					

- La dirección de los enlaces de comunicaciones de capacidad de al menos 10 Mbps (o el ancho de banda superior que MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE

000178

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

R.L. DE C.V. considere suficiente para brindar el servicio), donde MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. instala son las siguientes **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en COMPROMISOS" documento "manifiestos", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición):**

- Las instalaciones del Centro de Contacto en Morelia Michoacan, se ubican en Blvd. Alfredo Zalce # 4485, Tres Marias, 58254 Morelia, Michoacán (enlace de al menos 150 Mbps)
- Las instalaciones del Centro de Datos del Instituto se ubican en Camino a la Presa San José número 2055, colonia Lomas 4 sección, C.P. 78216, San Luis Potosí, S.L.P.
- Las instalaciones de la campaña Código Infarto UMAE Siglo XXI, se ubican en Av. Cuauhtémoc número 330, Col. Doctores, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06720, Ciudad de México.
- Las instalaciones de la supervisión de la campaña Modelo Preventivo de Enfermedades Crónicas, se ubican en Hamburgo No. 18, Col. Juárez, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06600, Ciudad de México.
- Las instalaciones de la campaña Código Infarto UMAE La Raza, se ubican en Paseo de las Jacarandas S/N La Raza, Alcaldía Azcapotzalco, C.P. .02990, Ciudad de México.
- Las instalaciones de la supervisión de la campaña Cita Médica, Orientación Médica Telefónica se ubican en Durango 289, Piso 5, Col. Roma Norte, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06700, Ciudad de México.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000179

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

- o En las siguientes instalaciones de la campaña de Orientación Médica Telefónica Salud Mental, que se ubican en las siguientes direcciones, no se requieren enlaces de telecomunicaciones, sin embargo si deberán instalarse equipos de cómputo del tipo PS-P:
 - Hospital Regional de Psiquiatría "Dr. Héctor H. Tovar Acosta",
Av. San Fernando # 201, Col. Toriello Guerra, Alcaldía Tlalpan, CP 14070, Ciudad de México.
 - Hospital Psiquiátrico con Unidad Médico Familiar 10
Calz de Tlalpan # 949, Col. Niños Héroes, Alcaldía Benito Juárez, CP 03440, Ciudad de México.
 - Hospital General de Zona 1 Dr Carlos MC Gregor Sánchez Navarro
Eje 2 Poniente- Gabriel Mancera # 222, Col. Del Valle, Alcaldía Benito Juarez, CP 03100, Ciudad de México.
 - Hospital Regional de Psiquiatria 22 Nuevo León.
Rayones #965, Col. Nogales del Topo Chico, CP 64620, Monterrey, N.L.

El Instituto se reserva el derecho de incrementar y modificar los domicilios donde se requiera para las campañas que integran el servicio del CCIMSS Morelia, Michoacán. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en "1. COMPROMISOS" documento "manifiestos", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición).**

El monitoreo de los enlaces que integren la propuesta técnica de MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V., se realiza por MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V., así como todas las acciones necesarias para garantizar el

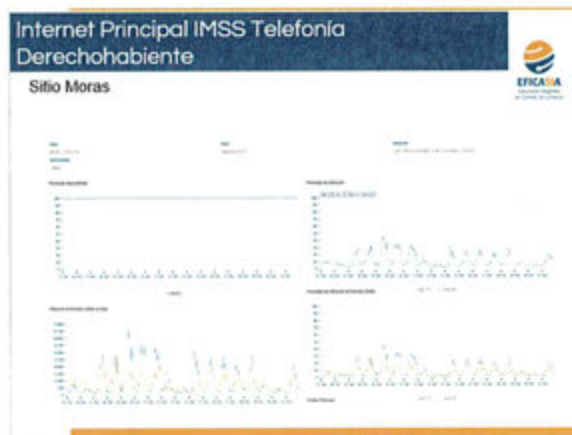
000180

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

cumplimiento del nivel de servicio acordado; el Administrador de Contrato y el Área Técnica, podrán solicitar acceso al monitoreo de los enlaces durante la vigencia del contrato con al menos un (1) usuario por campaña y tres (3) para el Área Técnica.



Reporte - 1.3 Reporte de Monitoreo de la red Disponibilidad

MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. configura el o los enlaces de comunicaciones descritos en su propuesta para brindar el servicio CCIMSS Morelia, Michoacán., lo necesario a fin de que se habilite la capacidad de diferenciar el tráfico de voz para darle el tratamiento de servicio adecuado (QoS). La mencionada funcionalidad y conectividad, deberá estar disponible previo al inicio del servicio, para realizar pruebas del servicio integral, incluidas las relativas al flujo de las llamadas, el acceso a los sistemas de El Instituto y la seguridad perimetral correspondiente.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000181

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del “Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)”

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

Traffic shaping

A FortiGate provides quality of service (QoS) by applying bandwidth limits and prioritization to network traffic. Traffic shaping is one technique used by the FortiGate to provide QoS. A basic approach to traffic shaping is to prioritize higher priority traffic over lower priority traffic during periods of traffic congestion. This provides a stabilizing effect for important traffic while throttling less important traffic.

The FortiGate can be configured to deliver traffic shaping with policing or traffic shaping with queuing. The general difference between the two is as follows:

Technique	Description
Traffic shaping with policing	When traffic exceeds the configured bandwidth limits, traffic is dropped.
Traffic shaping with queuing	When traffic exceeds the configured bandwidth limits, traffic is delayed for transport until bandwidth frees up. Traffic may be dropped if the queues are full.

Traducción Simple

Conformación de tráfico

El FortiGate proporciona calidad de servicio (QoS) al aplicar límites de ancho de banda y priorización del tráfico de red. El modelado del tráfico es una técnica utilizada por FortiGate para proporcionar QoS. Un enfoque básico para la conformación del tráfico es priorizar el tráfico de mayor prioridad sobre el tráfico de menor prioridad durante los períodos de congestión del tráfico. Esto proporciona un efecto estabilizador para el tráfico importante mientras estrangula el tráfico menos importante.

El FortiGate se puede configurar para brindar modelado de tráfico con vigilancia o modelado de tráfico con colas. La diferencia general entre los dos es la siguiente:

Técnica	Descripción de la técnica
Modelado de tráfico con vigilancia	Cuando el tráfico excede los límites de ancho de banda configurados, el tráfico se descarta.
Modelado de tráfico con colas	Cuando el tráfico supera el ancho de banda configurado, se libera. El tráfico puede caerse si las colas están llenas.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

Las posiciones PS-I, PS-P y PS-I Especializado y PS-I Especializado en las instalaciones del Instituto ubicadas, en la UMAE Siglo XXI, UMAE La Raza, , y los que por razones operativas del Centro de Contacto (CCIMSS Morelia, Michoacán., pudieran sumarse, deberán tener acceso tanto a la red de cómputo de MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V., como a la red del Instituto, para lo cual:

- MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. considera todo el equipamiento de seguridad perimetral (Firewalls, switches y cableado de datos) que permitan habilitar esta funcionalidad.
- MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. considera y aplicar las definiciones establecidas en Numeral 14.2. Seguridad de la Información para el servicio de CCIMSS Morelia Michoacán., y las reglas de seguridad que el área correspondiente en El Instituto determine.
- El acceso a la red de MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. permitirá hacer uso de la solución ofertada por MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V., mientras que el acceso a la red de El Instituto permitirá hacer uso o consumo de información de las aplicaciones Institucionales y en su caso correo electrónico a fin de cumplir con las especificaciones operativas, registro y seguimiento de atenciones por parte de los agentes operativos PS-I y PS-I Especializados del CCIMSS Morelia, Michoacán., en las herramientas electrónicas de gestión solicitadas para tal fin.
- Para el servicio del CCIMSS Morelia, Michoacán., actualmente El Instituto cuentan con un nodo a la red institucional, por lo que MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. habilita todo lo necesario para que los equipos con los que prestará el servicios accedan a los servicios habilitados en sus instalaciones, la accesibilidad será a través del enlace que instalará en el inmueble ubicado en Tokio 80 y disponible en la DMZ establecida en Tokio 80 y del centro de datos institucional (el que determine El Instituto), para lo cual en su caso, deberá instalar o validar el cableado actual así como de patch panel y definir si utilizarlo, brindando su mantenimiento correspondiente o en su caso sustituirlo. En caso de decidir instalar switches departamentales, estos deberán ser administrados y monitoreados por el Instituto. **la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en "COMPROMISOS" documento "manifiestos", los cuales forman parte del**

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000183

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069

Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,

soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición).

- La gestión y atenciones de los usuarios del CCIMSS Morelia Michoacán, a través de Base de Conocimiento, CRM, CTI, IVR, Solución de Atención Telefónica, Chat, Correo Electrónico, Redes Sociales, Agentes Virtuales (IVR, Bot, inteligencia artificial, consulta a bases de datos institucionales, texto a voz, voz a texto, así como decisiones basadas en modelos predictivos de atención automatizada) y todas aquellas necesarias para dar cumplimiento a lo solicitado en el presente documento, su apéndices y el apéndice de Interoperabilidad con Bases de Datos Institucionales. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "1. COMPROMISOS" documento "manifiestos", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición).**
- Los aspectos de interconexión, seguridad, consumo de datos para gestión la atención (incluyendo lectura y escritura) por parte de los operadores PS-I, PS-P y PS-I Especializados, la interrelación con los sistemas Institucionales, Base de Conocimiento, CRM, BI, CTI y todos los componentes y aplicativos que el instituto determine en el presente documento, apéndices de campaña y apéndice de Interoperabilidad con Base de Datos Institucionales, las bases de datos de MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en COMPROMISOS" documento "manifiestos", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**
- El registro y estructura de información correspondiente a cada una de las bases de datos utilizadas por las diferentes campañas que integran al CCIMSS Morelia, Michoacán, mismas que se detallan en el Apéndice Interoperabilidad con Bases de Datos Institucionales. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en COMPROMISOS" documento "manifiestos", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**

MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. oferta otorgar facilidades al personal de El Instituto o algún tercero designado por él IMSS, para la verificación, supervisión y monitoreo de la disponibilidad de la Infraestructura

**ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS**

000184

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

Tecnológica ofertada, instalada, implementada y dedicada de los servicios tanto en instalaciones IMSS como de MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V., lo anterior cuando El Instituto se lo requiera. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en COMPROMISOS" documento "manifiestos", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición).**

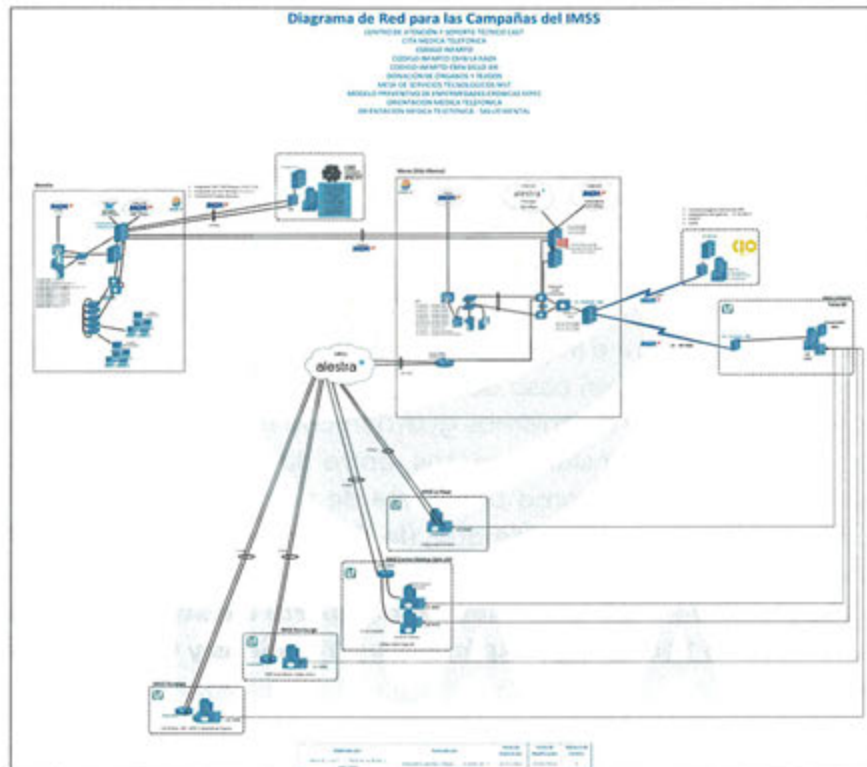
MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. dentro de su propuesta deberá detalla y describe los mecanismos de redundancia que ofertará, proporcionará, habilitará, configurará, operará e implementará para garantizar la continuidad operativa para la prestación del servicio en caso de desastre, detallando la composición de estos mecanismos y la relación que los mismos guardan con los componentes de la solución ofertada, así como los dimensionamientos entre la infraestructura principal y la infraestructura redundante, así como propuesta de personal susceptible de operar en caso de contingencia en el sitio remoto. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en "Tecnologías e Infraestructura" documento "3.2 Redes - Topología de red", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000185

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,



ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

3.9. Estaciones de servicio.

MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. oferta las estaciones de servicio a utilizar en las instalaciones del CCIMSS Morelia, Michoacán, así como en las instalaciones en las que serán operadas la campañas Código Infarto CMN La Raza, Código Infarto CMN Siglo XXI, Donación de Órganos y Tejidos, Mega Farmacia, Centro de Atención y Soporte Técnico (CAST) y Servicio de Orientación Telefónica (Salud Mental) así como en las que, en su caso, sean requeridas por El Instituto para la implementación de nuevas campañas; para tal efecto MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE

000186

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

R.L. DE C.V. incluye como parte de su propuesta técnica, describir y detallar de todo lo necesario para que habilite las estaciones de servicio, las cuales deberá incluir al menos lo siguiente:

- Es responsabilidad de MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. el suministro del cableado, equipos terminales, software con capacidad para acceder y administrar el CCIMSS Morelia, Michoacán, licencias, conexión de red hacia cada uno de los equipos de cómputo personal de los operadores, sistemas con firewalls, sistemas de respaldo de información, así como los mantenimientos correctivos y preventivos necesarios, así como todo lo necesario para la correcta operación en red.
- El cobro de las estaciones habilitadas para PS-P deberá realizarse de acuerdo con los minutos de operación en la herramienta provista por MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V., esto es, se deberá facturar a partir del proceso de log-in a la herramienta de MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. y concluirá la facturación en el momento en que se realiza la operación de log-off.
- En caso de que un agente PS-P no tenga actividad en un periodo continuo de 10 minutos la herramienta deberá ejecutar el procedimiento de log-off a fin de detener el cobro del servicio en estaciones PS-P sin actividad, siempre y cuando deje habilitadas el número de estaciones que definirá cada campaña para operar en éste supuesto. La Solución Tecnológica del CCIMSS Morelia, Michoacán, propuesta por MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V., deberá alertar a los agentes PS-P sobre el aumento de tráfico a fin de solicitar al agente PS-P su log in a la herramienta propuesta por MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V..
- Las estaciones de servicio que sean dadas de baja por medio del procedimiento de log-off deberán ejecutar el procedimiento manual de Log-in por parte del operador PS-P.
- Los servicios de las campañas se facturarán considerando las horas de servicio devengados, esto es, las horas de servicio en los cuales las estaciones de servicio se encuentran utilizando las aplicaciones de la solución tecnológica ofertada, por lo que el tiempo de servicio facturable se determinará mediante los registros de

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000187

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069

Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

"login/logout" a la solución tecnológica ofertada por MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V., los cuales estarán dentro de la ventana de operación establecida.

- El costo de las líneas telefónicas necesarias para la operación de agentes PS-P, PS-P especializado y PS-I, serán a cargo de MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V.

Para los equipos de cómputo en instalaciones del Instituto a utilizar por Mesa de Servicio de Tecnológico y Supervisores PS-P, deberá:

- Habilitarse agente de seguridad para bloqueo de puertos USB a petición del área requirente y/o El Instituto.
- En las estaciones de trabajo con sistemas de almacenamiento extraíbles y de grabación en medio externo (DVD, CD, entre otros), dichos puertos y/o periféricos deberán tener la capacidad de ser bloqueados a petición del área administradora del contrato o del Instituto.
- La instalación de software antivirus, spyware y malware entre otros, debidamente licenciado, el Instituto deberá contar con copia del licenciamiento vigente que ampare el uso de dicho software durante la vigencia del contrato.
- MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. proporciona un cronograma de mantenimiento y actualización del Hardware y Software provisto como parte de la solución tecnológica ofertada avalado por parte de los fabricantes de los componentes ofertados, además de la garantía de soporte por parte de los fabricantes.
- Con la finalidad de acceder a las páginas de organismos gubernamentales, salud, seguridad social o de farmacéuticas tanto nacionales como internacionales, MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. brinda acceso a navegación a la nube de Internet a los equipos de cómputo habilitados en el Instituto (agentes PS-P, PS-I, PS-P supervisión PS-I Especializados, PS-I Especializado MST y Pantallas), para lo cual, en su caso, MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. recibirá de las áreas supervisoras de campañas del Instituto el listado de sitios permitidos para dicha navegación a Internet a través de la infraestructura de MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V., para lo cual MI

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000188

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,

REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. detalla, documenta, proporciona, habilita e incluye los recursos para brindar dicho servicio.

- Los agentes PS-I y PS-I Especializado MST y PS-P deberán contar con el acceso al aplicativo de la Mesa de Servicios ARS Remedy o las herramientas vigentes, así como a los aplicativos Institucionales que atienden los operadores de la MST, URL´s requeridas para sus servicios, accesos de seguridad y el servicio de encuestas de satisfacción, esto es enunciativo mas no es limitativo y cuando un nuevo servicio se incorpore a la MST se deberá efectuar las configuraciones en los equipos de seguridad informática (firewalls e infraestructura de MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V.) necesarias para que pueda ser operado a través de la MST para lo cual MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. detalla, documenta, proporciona, habilita e incluye los recursos para brindar dicho servicio.
- Los PS-P, supervisores y personal de coordinación deberán contar con los permisos en sus equipos de cómputo para ingresar a las aplicaciones del portal del IMSS, así como a las herramientas de configuración para el acceso vía WEB (IDSE, SIPARE, SUA, Escritorio Virtual entre otros), para lo cual MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. detalla, documenta, proporciona, habilita e incluye los recursos para brindar dicho servicio.
- Los equipos que se suministren para el Instituto y operados por personal del Instituto, los puertos no estarán bloqueados durante la operación y serán utilizados de acuerdo a las necesidades operativas de cada campaña durante la vigencia del contrato.

3.10. Perfiles Operativos

MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. se asegura que el personal operativo, de calidad y de capacitación de las campañas de los medios de captación de primer nivel de medios electrónicos y atención telefónica, se ubicará en un sitio, site, cede de operación o piso operativo (site / ubicación) de MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. por campaña.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000189

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069

Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

Desde el inicio del servicio no podrá dividirse la operación en diferentes sitios, site, cede de operación o piso operativo, salvo previa autorización por escrito del Administrador del Contrato, de no cumplirse con lo anterior se aplicará la deductiva correspondiente.

3.10.1. De los agentes de atención del CCIMSS Morelia, Michoacán.

- MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. aportar los recursos humanos y asumirá toda la responsabilidad laboral sobre los agentes y cualquier otro personal que emplee para la prestación de este servicio, no existiendo vínculo laboral alguno con el Instituto.
- Los contratos suscritos entre El Instituto y MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V., así como los que se celebren entre MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. y su personal, incluirán una cláusula de confidencialidad acorde a la normatividad vigente en materia de protección de datos personales a la cual tendrán acceso con motivo del presente servicio; en dicha cláusula se incluirán entre otros requisitos los establecidos en la (Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, en los Lineamientos de Protección de Datos Personales vigentes y en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares), así como los demás ordenamientos legales que resulten aplicables. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en "5. RRHH, Capacitación, Calidad y Reclutamiento" documentos "2.1 RRHH - CARTA DE CONFIDENCIALIDAD", "2.2 RRHH - CONTRATO INDIVIDUAL DE TRABAJO - INFOCREDIT" y "2.3 RRHH - CONVENIO DE CONFIDENCIALIDAD", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición).**

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000190

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

DÉCIMA SEGUNDA. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES. Derivado de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, su Reglamento y Lineamientos de Privacidad (en lo sucesivo de manera conjunta la "Ley"), el "TRABAJADOR" en este acto otorga su consentimiento a "LA EMPRESA" para el tratamiento de sus datos personales, así como para transferir los mismos a las empresas, filiales y/o terceros autorizados de "LA EMPRESA", los cuales serán utilizados para fines administrativos relacionadas con el objeto del presente Contrato y con el objeto social de "LA EMPRESA".

Asimismo, el "TRABAJADOR" en relación con sus datos personales, podrá ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, conforme a lo establecido en la Ley.

De igual forma, el "TRABAJADOR" se obliga en este acto a cumplir con todas y cada una de las disposiciones de la Ley, respecto de los datos personales y datos personales sensibles que recabe y que "LA EMPRESA" requiera en cumplimiento con lo establecido en el presente Contrato y en caso contrario, será responsable de e indemnizará y sacará en paz y salvo a "LA EMPRESA", sus accionistas, consejeros, empleados, agentes y/o contratistas, por y en contra de todas y cada una de las reclamaciones, procedimientos legales, recuperaciones, daños, perjuicios, pérdidas,

Imagen del contrato - 2.2 RRHH - Contrato Individual De Trabajo - Infocredit

- La citada cláusula de confidencialidad es enunciativa más no limitativa por lo que para su aplicación se sujetará de manera irrestricta a las leyes de la materia aplicables al caso en particular, así como a los criterios y normatividad, correspondientes que el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI) haya emitido con antelación y que pudiese emitir posterior a la firma del presente contrato.
- Para las campañas del CCIMSS Morelia, Michoacán, MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. se obliga a elaborar y presentar al momento de formular su propuesta técnica, un "Sistema de Gestión de Seguridad de Datos Personales (SGSDP)", el cual deberá cumplir con los supuestos normativos que permitan salvaguardar y asegurar la protección de los datos personales que en su caso sean proporcionados por El Instituto, así como con las Obligaciones de MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. en materia de protección de datos personales. **la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en "Metodología" y en "Procesos" y en la carpeta "8. Procesos" (todos los documentos de esta carpeta), los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición).**
- MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. oferta la atención a través de los distintos Canales de Atención de entrada y salida, para el servicio CCIMSS Morelia, Michoacán., solicitados como son: Atención de llamadas Telefónicas Inbound, Outbound o Blended, Mensajes de Texto, Mensajes SMS, Correo Electrónico, Chat, Redes Sociales, Aplicativos Móviles, Agentes Virtuales, Bot, inteligencia artificial entre otros, mediante el aprovisionamiento de las siguientes Posiciones de Servicio (PS-I con Agente Básico y PS-I con Agente Especializado) que incluyan el recurso humanos y todos los elementos habilitadores para el desempeño de sus actividades (aparato

000191

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,

telefónico, diademas alámbricas e inalámbricas, computadora, mampara, silla, herramientas de software y hardware) en las instalaciones de MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. y en las Instalaciones del CCIMSS Morelia, Michoacán., el aprovisionamiento de Posiciones de Servicio Propias (PS-P) que incluyan todos los elementos habilitadores para el desempeño de sus actividades (aparato telefónico, diademas alámbricas e inalámbricas, computadora, mampara, silla, herramientas de software y hardware) en las instalaciones del Instituto; **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en "Contratos, cartas del proveedor y Licenciamientos" y dentro de la Relación Sumarizada del apartado Folletos, catálogos, fotografías, manuales entre otros., los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**

El Instituto solicitará a MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. que los agentes PS-I cuenten con los siguientes perfiles para la prestación del servicio **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en "COMPROMISOS" documento "Manifiestos", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición):**

3.10.2. PS-I con Agente Básico

- Estudios: Estudios mínimos de nivel preparatoria, nivel medio superior o bachillerato técnico concluido, debiendo presentar certificado que así lo acredite como concluido.
- Aptitudes de Comunicación: Habilidades de comunicación oral y escrita; uso apropiado de la gramática; uso apropiado del lenguaje y calidad de la voz como herramienta para interactuar (Modulación, tono, ritmo y dicción).
- Aptitudes y actitudes de servicio: Actitud de servicio; buen trato; calidad en la atención al usuario; manejo de estrés y manejo de lenguaje ciudadano.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000192

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

- Aptitudes de Gestión: Capacidad de organización, análisis, síntesis, resolución de conflictos y problemas.
- Conocimientos técnicos: Manejo de herramientas de comunicación y cómputo (incluyendo todas las herramientas que MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. oferte para la presentación del servicio).

3.10.3. PS-I Agente Especializado.

- Estudios: Estudios mínimos de nivel licenciatura, Ingeniería, licenciatura en áreas médicas o especialistas de la salud, lo que se deberá acreditar con la presentación de la Cédula Profesional.
- Aptitudes de Comunicación: Habilidades de comunicación oral y escrita; uso apropiado de la gramática; uso apropiado del lenguaje y calidad de la voz como herramienta para interactuar (Modulación, tono, ritmo y dicción).
- Aptitudes y actitudes de servicio: Actitud de servicio; buen trato; calidad en la atención al usuario; manejo de estrés y manejo de lenguaje ciudadano.
- Aptitudes de Gestión: Capacidad de organización, análisis, síntesis, resolución de conflictos y problemas.
- Conocimientos técnicos: Manejo de herramientas de comunicación y cómputo (incluyendo todas las herramientas que MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. oferte para la presentación del servicio).

Las características de los perfiles antes mencionados serán validadas en el tiempo que establezca el personal asignado por El Instituto siendo estos enunciativos más no limitativos.

Detalles de la operación de los perfiles PS-I con Agente Básico y PS-I con Agente Especializado en las campañas del CCIMSS Morelia, Michoacán, para lo cual MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. detalla, documenta, proporciona, e incluye en su propuesta lo siguiente **la información soporte a la presente**

000193

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

Proposición se encuentran ubicados en "COMPROMISOS" documento "manifiestos", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición):

DÉCIMA SEGUNDA. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES. Derivado de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, su Reglamento y Lineamientos de Privacidad (en lo sucesivo de manera conjunta la "Ley"), el "TRABAJADOR" en este acto otorga su consentimiento a "LA EMPRESA" para el tratamiento de sus datos personales, así como para transferir los mismos a las empresas, filiales y/o terceros autorizados de "LA EMPRESA", los cuales serán utilizados para fines administrativos relacionadas con el objeto del presente Contrato y con el objeto social de "LA EMPRESA".

Asimismo, el "TRABAJADOR" en relación con sus datos personales, podrá ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, conforme a lo establecido en la Ley.

De igual forma, el "TRABAJADOR" se obliga en este acto a cumplir con todas y cada una de las disposiciones de la Ley, respecto de los datos personales y datos personales sensibles que recabe y que "LA EMPRESA" requiera en cumplimiento con lo establecido en el presente Contrato y en caso contrario, será responsable de e indemnizará y sacará en paz y salvo a "LA EMPRESA", sus accionistas, consejeros, empleados, agentes y/o contratistas, por y en contra de todas y cada una de las reclamaciones, procedimientos legales, recuperaciones, daños, perjuicios, pérdidas,

Imagen del contrato - 2.2 RRHH - Contrato Individual De Trabajo - Infocredit

- El Instituto en acuerdo con MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. en caso de resultar ganador, determinará la cantidad de posiciones por campaña y podrán ser redimensionados de acuerdo a la demanda y las necesidades del servicio del Instituto. **la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en "COMPROMISOS" documento "manifiestos" y dentro de la carpeta "9. Reportes" documento "1.6 Dimensionamiento - Enero 15", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición).**

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000194

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,



Imagen ejemplo de un ejercicio de dimensionamiento

- La cantidad de agentes PS-I con Agente Básico y PS-I con Agente Especializado según corresponda para cada campaña, será determinada 15 días previos a la inicio de operaciones del servicio CCIMSS Morelia, Michoacán, en función a la cantidad de llamadas recibidas, el porcentaje de abandono, porcentaje de ocupación y tiempo de atención telefónica.
- MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. en caso de resultar ganadora, dentro de los primeros 15 días naturales de cada mes, deberá aportar la información necesaria para que en acuerdo con el IMSS realice el redimensionamiento de posiciones por campaña.
- MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. en caso de resultar ganadora deberá aportar los recursos humanos y asumirá toda la responsabilidad laboral de los Perfiles PS-I con Agente Básico y PS-I con Agente Especializado y cualquier otro personal que emplee para la prestación de este servicio, no existiendo vínculo laboral alguno con El Instituto.
- Los contratos suscritos entre El Instituto y MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V., así como los de MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. y su personal, incluirá una cláusula de confidencialidad en cuanto a la normatividad vigente relacionada con la protección de datos personales e información que tienen conocimiento con motivo del presente servicio. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en "RRHH, Capacitación, Calidad y Reclutamiento" documentos "2.1 RRHH - CARTA DE**

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000195

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,

CONFIDENCIALIDAD", "2.2 RRHH - CONTRATO INDIVIDUAL DE TRABAJO - INFOCREDIT" y "2.3 RRHH - CONVENIO DE CONFIDENCIALIDAD", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición).

DÉCIMA SEGUNDA. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES. Derivado de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, su Reglamento y Lineamientos de Privacidad (en lo sucesivo de manera conjunta la "Ley"), el "TRABAJADOR" en este acto otorga su consentimiento a "LA EMPRESA" para el tratamiento de sus datos personales, así como para transferir los mismos a las empresas, filiales y/o terceros autorizados de "LA EMPRESA", los cuales serán utilizados para fines administrativos relacionadas con el objeto del presente Contrato y con el objeto social de "LA EMPRESA".

Asimismo, el "TRABAJADOR" en relación con sus datos personales, podrá ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, conforme a lo establecido en la Ley.

De igual forma, el "TRABAJADOR" se obliga en este acto a cumplir con todas y cada una de las disposiciones de la Ley, respecto de los datos personales y datos personales sensibles que recabe y que "LA EMPRESA" requiera en cumplimiento con lo establecido en el presente Contrato y en caso contrario, será responsable de e indemnizará y sacará en paz y salvo a "LA EMPRESA", sus accionistas, consejeros, empleados, agentes y/o contratistas, por y en contra de todas y cada una de las reclamaciones, procedimientos legales, recuperaciones, daños, perjuicios, pérdidas,

Imagen del contrato - 2.2 RRHH - Contrato Individual De Trabajo - Infocredit

- Derivar los temas fuera de su competencia, a las posiciones de servicio propias (PS-P), de acuerdo a la estructura operativa de cada campaña.
- Registrar, con base a los catálogos definidos para cada campaña, todas las interacciones, chats y correos electrónicos entre otros, recibidos por el CCIMSS Morelia, Michoacán.
- Operar la aplicación de captura y registro ofertada por MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. para el servicio del CCIMSS Morelia, Michoacán, así como conocer y manejar las funcionalidades de telefonía, chat y correo electrónico y aquellas necesarias para la operación de la campaña donde MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. lo haya asignado. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en "Operaciones" documento "", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000196

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,



Operaciones - Imagen de Base de Conocimientos

- Atender las llamadas Inbound, Outbound, Blended y las interacciones que le sean asignadas de acuerdo a su perfil y campaña.
- Atender las conversaciones de chat y correo electrónico, redes sociales que le sean asignadas de acuerdo a su perfil y campaña.
- Se deberá considerar desde el inicio de la operación horarios escalonados para PS-I de las campañas del CCIMSS Morelia, Michoacán, a efecto garantizar la continuidad de la operación durante toda la ventana de servicio. La definición de horarios de los agentes PS-I se especifican en el Apéndice correspondiente a cada campaña los cuales forman parte integrante del presente Anexo Técnico y deberá considerarse las mejores prácticas de la industria.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000197

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,



Imagen ejemplo de un ejercicio de dimensionamiento, donde se pueden establecer horarios escalonados.

- Para el caso de encuesta a usuarios del servicio, las áreas requirentes establecerán los horarios de atención para lo cual MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. detalla, documenta, proporciona, habilita e incluye los recursos para brindar dicho servicio.
- Para las campañas que así lo requieran, los PS-I deberán contar con los permisos en sus equipos de cómputo para ingreso y descarga de aplicaciones del portal del IMSS, así como a las herramientas de configuración para el acceso vía WEB (IDSE, SIPARE, SUA, Escritorio Virtual entre otros), de acuerdo a lo especificado en cada campaña. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en "Operaciones" documento "7.1 Permisos de ingresos a sitio web IMSS", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición).**
- La salida a consulta de información en internet referente a información propia del servicio de CCIMSS Morelia, Michoacán, para los usuarios PS-I y PS-P será a través de la infraestructura proporcionada por MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. del servicio, para lo cual MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. detalla, documenta, proporciona, habilita e incluye los recursos para brindar dicho servicio, considerando las políticas de filtrado de contenido de MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. o las que se establezca

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000198

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069

Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

el presente documento, apéndices o por el Instituto. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en Manuales de la Oferta Tecnológica" documento "3.4 Redes - Bloqueo de Internet y páginas IMSS_FW Statefull 10 100 1000", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición).**

- El cobro de las posiciones de atención PS-I deberá realizarse por hora agente registrada en la herramienta provista por MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. a menos que el formato económico lo determine para los servicios que deban ser por minuto o cualquier otra unidad de medida, los servicios de las campañas se facturarán considerando las horas de servicio devengadas, esto es, las horas de servicio en los cuales las posiciones de servicio PS-I se encuentren utilizando las aplicaciones de la solución propuesta, por lo que el tiempo de servicio facturable se determinará mediante los registros de "login/logout de horas contabilizadas por agente" a la solución propuesta por MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V., los cuales estarán dentro de la ventana de operación establecida.

3.10.4. Perfiles de personal del licitante para la atención de la operación de las campañas que integran el CCIMSS Morelia, Michoacán.

MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. oferta personal propio necesario para la operación y administración del CCIMSS Morelia Michoacán, de conformidad con los siguientes perfiles **la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en el apartado "Currículum individualizado del personal propuesto relacionadas con el servicio.", "Copia de la cedula y/o Título Profesional o Técnico del personal propuesto" y "Dominio de las herramientas relacionadas con el servicio" de nuestra propuesta, los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición):**

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000199

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del “Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)”

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

Cada campaña debe contar con los perfiles operativos, de supervisión y seguimiento operativo manejados por la industria de los centros de contacto, considerando la habilitación los siguientes perfiles base o equivalente por parte MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. sin costo adicional, de conformidad con lo siguiente:

- 1 (uno) Administrador o Ejecutivo de Cuenta del Contrato.
- 1 (uno) Gerente de Operación (para campañas con al menos 100 estaciones o más); en caso de campañas con menos de 100 estaciones, se tendrá un Gerente de Operación para varias campañas a fin de acumular al menos 100 estaciones.
- 1 (uno) Gerente de Calidad para el contrato (COPC).
- 1 (uno) Gerente de Capacitación para el contrato (COPC).
- 1 (uno) supervisor de operación por cada 15 PS-I.
- 1 (uno) Supervisor de Work Force Managment (COPC).
- 1 (uno) Analista de dimensionamiento o de Work Force Managment por cada 150 estaciones de servicio PS-I con base en los indicadores de calidad.
- 1 (uno) Analista de calidad por cada 30 PS-I o PS-I Especializado.
- 1 (uno) Gerente de Gestión de Proyectos (COPC)
- 3 (tres) Analistas de mesa de ayuda (ITIL)

Los perfiles descritos en los incisos anteriores, se describen a detalle a continuación:

3.10.4.1. Administrador o Ejecutivo de Cuenta del Contrato:

MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. designa un Administrador o Ejecutivo de Cuenta del Contrato para atender y reportar a la Ventanilla Única la operación de todas las campañas.

000200

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

- **Actividades:** Será responsable del logro de objetivos operativos y el monitoreo del CCIMSS Morelia, Michoacán, así como la coordinación en la toma de decisiones e implementación de las mismas que garanticen los objetivos planteados por las áreas usuarias de cada campaña.
- **Perfil:** Estudios mínimos de licenciatura concluida (título o cédula), la acreditación será con título o cédula profesional y en caso de estudios en el extranjero deberá ser avalada por las instancias oficiales correspondientes, en los términos que establece la Ley Reglamentaria Art 5 Constitucional, relativo al ejercicio de profesiones en el Distrito Federal (hoy Ciudad de México)
- **Experiencia:** De al menos 1 año en servicios de Centros de Contacto y Atención a Clientes.
- **Certificaciones o diplomas:** Contar con al menos 2 diplomas o constancias de acreditación en cursos especializados en temas de: Recursos Humanos, Administración y Finanzas, Procesos, Calidad, Productividad y Administración estratégica en Centros de Contacto.
- **Cartas de recomendación:**
 - 2 cartas de recomendación emitidas por clientes de MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V.
 - 1 Carta de constancias laborales
 - Curriculum Vitae

3.10.4.2. Gerente de Operación:

000201

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069

Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. designa un Gerente de Operación para campañas con 100 estaciones o más.

En caso de campañas con menos de 100 estaciones, se tendrá un Gerente de Operación para varias campañas a fin de acumular al menos 100 estaciones.

Actividades: Será responsable del logro de objetivos operativos y el monitoreo del servicio de cada campaña, así como la toma de acciones que garanticen los objetivos planteados por el área requirente y administradora de la campaña.

Perfil: Estudios mínimos de licenciatura concluida en áreas administrativas relacionadas con la prestación del servicio (título o cédula), la acreditación será con título o cédula profesional y en caso de estudios en el extranjero deberá ser avalada por las instancias oficiales correspondientes, en los términos que establece la Ley Reglamentaria Art 5 Constitucional, relativo al ejercicio de profesiones en el Distrito Federal (hoy Ciudad de México)

Experiencia: De al menos 1 año en la operación de Servicios Centros de Contacto y Atención a Clientes.

Certificaciones o diplomas: Contar con al menos 2 diplomas o constancias de acreditación en cursos especializados en temas de: Recursos Humanos, Administración y Finanzas, Procesos, Calidad, Productividad y Administración estratégica en Centros de Contacto.

Cartas de recomendación:

- 2 cartas de recomendación emitidas por clientes de MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V.
- 1 Carta de constancias laborales
- Curriculum Vitae

000202

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

3.10.4.3. Gerente de Calidad:

MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. designa un Gerente de Calidad para el contrato, dedicado exclusivamente para la operación del servicio en el Instituto con experiencia en la solución tecnológica ofertada.

Actividades: Mantener el buen funcionamiento del equipo para lograr que las métricas se cumplan y que las quejas se disminuyan a través de una excelente actitud de servicio hacia el Cliente, para lo cual debe cumplir con las siguientes funciones principales del puesto, enunciativas más no limitativas:

- Designar la cantidad de personal a laborar por turno de acuerdo al cuadro de flujo de trabajo.
- Determinar, en conjunto con planeación, los picos de trabajo y coordinar la inserción de nuevos colaboradores de acuerdo al flujo de trabajo.
- Elaborar y supervisar las estrategias de calidad y de productividad de su equipo de trabajo.

Conocimientos o competencias: indispensable el manejo de gráficas y métricas de resultados, altos grados de liderazgo. Debe manejar las herramientas tecnológicas de forma avanzada, además debe tener experiencia con el manejo de personal. Debe ser altamente organizada, proactivo y ordenado.

Perfil: Estudios mínimos de licenciatura concluida en áreas administrativas relacionadas con la prestación del servicio (título o cédula), la acreditación será con título o cédula profesional y en caso de estudios en el extranjero deberá ser avalada por las instancias oficiales correspondientes, en los términos que establece la Ley Reglamentaria Art 5 Constitucional, relativo al ejercicio de profesiones en el Distrito Federal (hoy Ciudad de México)

Experiencia: De al menos un año en servicios de Calidad en Centros de Contacto y Atención a Clientes.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000203

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069

Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

Certificaciones o diplomas: Contar con diploma, certificación o constancia de por lo menos 2 de los cursos enlistados a continuación:

- Cursos sobre procesos de Calidad y Estadísticas de Centros de Contacto,
- Administración efectiva en Centros de Contacto
- Liderazgo y coaching.

Contar con Certificación como coordinador o implementador COPC (**Customer Operations Performance Center**).

Cartas de recomendación:

- 2 cartas de recomendación emitidas por clientes de MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V.
- 1 Carta de constancias laborales
- Curriculum Vitae

3.10.4.4. Gerente de Capacitación:

MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. designa un Gerente de Capacitación para el contrato, dedicados a la operación del servicio en el Instituto con experiencia en la solución tecnológica ofertada.

Actividades: Será responsable de la medición, análisis y evaluación del logro de objetivos operativos y el monitoreo del servicio de las campañas así como la toma de acciones que garanticen los objetivos planteados por cada campaña, manteniendo el buen funcionamiento del personal adscrito a su área, para lo cual debe cumplir con las siguientes funciones principales del puesto, enunciativas más no limitativas:

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069

Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

- Designar la cantidad de personal a laborar por turno de acuerdo con el cuadro de flujo de trabajo.
- Determinar, en conjunto con planeación, los picos de trabajo y coordinar la inserción de nuevos colaboradores del acuerdo al flujo de trabajo.
- Realizar revisiones de las estrategias de alcance de métricas y elaborar nuevas formas de lograr mejores resultados.
- Elaborar y supervisar las estrategias de calidad y de productividad de su equipo de trabajo.
- Elaborar herramientas para mejorar el desempeño y rendimiento de los sub alternos.

Conocimientos o competencias: indispensable el manejo de gráficas y métricas de resultados, altos grados de liderazgo. Debe manejar las herramientas tecnológicas de forma avanzada, además debe tener experiencia con el manejo de personal. Debe ser altamente organizada, proactivo y ordenado.

Perfil: Estudios mínimos de licenciatura concluida en áreas administrativas relacionadas con la prestación del servicio, la acreditación será con título o cédula profesional y en caso de estudios en el extranjero deberá ser avalada por las instancias oficiales correspondientes, en los términos que establece la Ley Reglamentaria Art 5 Constitucional, relativo al ejercicio de profesiones en el Distrito Federal (hoy Ciudad de México)

Experiencia: De al menos un año en servicios de Capacitación en Centros de Contacto y Atención a Clientes.

Certificaciones o diplomas:

Contar con diploma, certificación o constancia de por lo menos 2 de los cursos enlistados a continuación:

- Certificación sobre procesos de Calidad.
- Administración efectiva en Centros de Contacto.
- Liderazgo y coaching.

000205

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069

Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

Contar con Certificación como coordinador o implementador COPC (**Customer Operations Performance Center**)

Cartas de recomendación:

- 2 cartas de recomendación emitidas por clientes de MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V.
- 1 Carta de constancias laborales
- Curriculum Vitae

3.10.4.5. Supervisor de operación:

MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. designa un supervisor de operación por cada 15 PS-I por campaña. Con capacidad para coordinar y dirigir al personal que MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. designe para la prestación del servicio objeto del presente Anexo Técnico y sus Apéndices, representando a MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. en los compromisos establecidos para la prestación del servicio, con experiencia en liderazgo de servicios como el ofertado, incluyendo la documentación probatoria referente a la licenciatura concluida y dominio en el uso de la solución tecnológica ofertada.

Los supervisores de las campañas evaluados por personal del Instituto, antes de su liberación en operación.

Actividades: Será responsable del logro de objetivos operativos y el monitoreo del servicio de las campañas así como la toma de acciones que garanticen los objetivos planteados por cada campaña, será el encargado de validar el cumplimiento de las actividades de los supervisores operativos.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000206

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069

Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

Perfil: Estudios mínimos de licenciatura concluida en áreas administrativas relacionadas con la prestación del servicio, la acreditación será con título o cédula profesional y en caso de estudios en el extranjero deberá ser avalada por las instancias oficiales correspondientes, en los términos que establece la Ley Reglamentaria Art 5 Constitucional, relativo al ejercicio de profesiones en el Distrito Federal (hoy Ciudad de México)

Experiencia: De al menos un año en servicios de supervisión y monitoreo Centros de Contacto y Atención a Clientes.

Certificaciones o diplomas: Contar con diploma, certificación o constancia de por lo menos 2 de los cursos enlistados a continuación:

- Liderazgo y coaching.
- Manejo de office

Cartas de recomendación:

- 2 cartas de recomendación emitidas por clientes de MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V.
- 1 Carta de constancias laborales
- Curriculum Vitae

3.10.4.6. Supervisor de Work Force Managment:

MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. designa un Supervisor de Work Force Managment, responsable de la gestión del equipo de WFM y la gestión en apego a las métricas de calidad y de desempeño establecidas por el Instituto y MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000207

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

Actividades: Pronosticar de forma efectiva los recursos y los horarios de estos para realizar las tareas de atención de los diferentes canales de atención

Validar el cumplimiento de las actividades de los analistas de Work Force Management,
Definición y entrega de estrategias para tomar acciones que garanticen los objetivos planteados por cada campaña,

Perfil: Estudios mínimos de licenciatura concluida afín al bloque Económico y/o Financiera y/o Administrativo y/o Ingeniería, la acreditación será con certificado de estudios, título o cédula profesional y en caso de estudios en el extranjero deberá ser avalada por las instancias oficiales correspondientes, en los términos que establece la Ley Reglamentaria Art 5 Constitucional, relativo al ejercicio de profesiones en el Distrito Federal (hoy Ciudad de México)

Experiencia: De al menos un año en servicios de dimensionamiento de personal para servicios de Centros de Contacto.

Certificaciones o diplomas:

Certificado Work Force Management emitido por Institución especializada.

Certificación como coordinador o implementador COPC (**Customer Operations Performance Center**)

Cartas de recomendación:

- 2 cartas de recomendación emitidas por clientes de MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V.
- 1 Carta de constancias laborales
- Curriculum Vitae

3.10.4.7. Analista de dimensionamiento o de Work Force Management:

090208

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069

Proposición para la prestación del “Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)”

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. designa un Analista de dimensionamiento o de Work Force Management por cada 150 estaciones de servicio PS-I con base en los indicadores de calidad.

Será responsable de la gestión del equipo operativo PS-I en instalaciones de MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V., en apego a las métricas de calidad y de desempeño establecidas por El Instituto y MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. De igual forma será responsable de pronosticar de forma efectiva los recursos y los horarios de estos para realizar las tareas de atención de los diferentes canales de atención.

Actividades: Dimensionar los PSI de cada campaña con base en los indicadores de calidad.

Generará reportes entregables al personal designado por el Instituto de acuerdo a lo establecido en el Anexo Técnico y sus Apéndices correspondientes.

Perfil: Estudios mínimos de bachillerato, carrera técnica o licenciatura, la acreditación será con certificado de estudios, título o cédula profesional y en caso de estudios en el extranjero deberá ser avalada por las instancias oficiales correspondientes, en los términos que establece la Ley Reglamentaria Art 5 Constitucional, relativo al ejercicio de profesiones en el Distrito Federal (hoy Ciudad de México)

Experiencia: De al menos un año en servicios de dimensionamiento de personal para servicios de Centros de Contacto.

Certificaciones o diplomas:

Certificado Work Force Management emitido por Institución especializada.

000209

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del “Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)”

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

Cartas de recomendación:

- 2 cartas de recomendación emitidas por clientes de MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V.
- 1 Carta de constancias laborales
- Curriculum Vitae

3.10.4.8. Analista de Calidad:

MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. designa un Analista de Calidad por cada 30 PS-I o PS-I Especializado, durante la vigencia del contrato para el personal denominado Nuevo Ingreso a operación de las campañas de acuerdo con las características y descripción que aplique para cada apéndice.

Actividades: Monitoreo en línea, presencial y de grabaciones de voz, video y texto de PS-I (según corresponda) de las campañas asignadas.

Detección y seguimiento a la vigencia de la información brindada.

Informar de las desviaciones detectadas sobre los procesos de atención.

Retroalimentar a los PS-I asegurándose que comprendan adecuadamente la información institucional asegurando los estándares de calidad y atención establecidos por cada campaña.

Perfil: Estudios mínimos de bachillerato, carrera técnica o licenciatura en el bloque Económico y/o Financiera y/o Administrativo, la acreditación será con certificado de estudios, título o cédula profesional y en caso de estudios en el extranjero deberá ser avalada por las instancias oficiales correspondientes, en los términos que establece la Ley

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069

Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

Reglamentaria Art 5 Constitucional, relativo al ejercicio de profesiones en el Distrito Federal (hoy Ciudad de México)

Experiencia: De al menos un año en servicios de analista de calidad para servicios de Centros de Contacto.

Certificaciones o diplomas: Contar con diploma, certificación o constancia de por lo menos 2 de los cursos enlistados a continuación:

- Manejo de Office.
- Conocimiento de tecnología de la industria
- Calidad

Cartas de recomendación:

- 2 cartas de recomendación emitidas por clientes de MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V.
- 1 Carta de constancias laborales
- Curriculum Vitae

3.10.4.9. Gerente de Gestión de Proyectos:

MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. designa un Gerente de Gestión de Proyectos del Contrato, para el desarrollo implementación, habilitación y puesta en marcha de cada una de las campañas del servicio CCIMSS Morelia, Michoacán.

Actividades: Desarrollo, implementación, habilitación y puesta en marcha del servicio de cada campaña, así como la toma de acciones que garanticen los objetivos planteados por el área requirente y usuaria de la campaña para el inicio de los servicios.

Perfil: Estudios mínimos de licenciatura concluida en áreas administrativas o ingeniería relacionadas con la prestación del servicio, la acreditación será con título o cédula

030211

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

profesional y en caso de estudios en el extranjero deberá ser avalada por las instancias oficiales correspondientes, en los términos que establece la Ley Reglamentaria Art 5 Constitucional, relativo al ejercicio de profesiones en el Distrito Federal (hoy Ciudad de México)

Experiencia: De al menos 1 año como Gerente de Gestión de Proyectos en la implementación de servicios de Centros de Contacto y Atención a Clientes.

Certificaciones o diplomas: Contar con diploma, certificación o constancia de por lo menos 2 de los cursos enlistados a continuación:

- Recursos Humanos
- Administración
- Finanzas
- Procesos de calidad,
- Productividad y Administración estratégica en Centros de Contacto.

Contar con los siguientes certificados:

- Certificado en Project Manager Professional
- Certificación como coordinador o implementador COPC (**Customer Operations Performance Center**)

Cartas de recomendación:

- 2 cartas de recomendación emitidas por clientes de MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V.
- 1 Carta de constancias laborales
- Curriculum Vitae

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000212

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069

Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

3.10.4.10 Analista de Mesa de Ayuda:

MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. designa al menos dos Analistas de Mesa de Ayuda para brindar asesoría, orientación y soporte técnico en sitio.

Actividades: Brindar asesoría, orientación y soporte técnico en sitio a las incidencias reportadas por el Instituto y aquellas que surjan derivadas del monitoreo de la operación diaria en horario de 7 a 21 horas en días hábiles incluyendo días inhábiles de 7 a 14 horas siempre y cuando haya operación en esos días inhábiles, entendiéndose que de 7 a 8 am, ejecutarán validaciones a las plataformas tecnológicas de MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. a efecto de garantizar el correcto inicio de operaciones por parte del personal operativo del centro de contacto.

Perfil: Deberá cumplir con carrera técnica terminada en áreas de tecnología de la información, la acreditación será con título profesional y en caso de estudios en el extranjero deberá ser avalada por las instancias oficiales correspondientes, en los términos que establece la Ley Reglamentaria Art 5 Constitucional, relativo al ejercicio de profesiones en el Distrito Federal (hoy Ciudad de México).

Experiencia: De al menos 1 año de experiencia comprobada en la solución propuesta.

Certificaciones o diplomas: Contar con Certificado en ITIL V3 al menos fundations.

Cartas de recomendación:

- 2 cartas de recomendación emitidas por clientes de MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V.
- 1 Carta de constancias laborales
- Curriculum Vitae

000213

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

En caso de cambio de Administrador o Ejecutivo de Cuenta o cualquier responsable de los servicios proporcionados a las diferentes campañas del CCIMSS Morelia, Michoacán, MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. notifica al Instituto por escrito al menos 3 días antes de la ejecución del cambio, para su aprobación.

El Instituto podrá solicitar el cambio del personal derivado del incumplimiento de las metas y objetivos programados, ejecutándose el cambio dentro de los 10 días hábiles subsecuentes.

Las certificaciones solicitadas para cada uno de los perfiles deberán estar vigentes al momento de la presentación de las proposiciones.

MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. incluirá como parte de su propuesta carta en la que manifieste que las certificaciones se mantendrán vigentes y actualizadas durante la vigencia del contrato.

El Instituto verificará ante el órgano certificador la autenticidad de los certificados presentados por MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V.

En caso de cambio de Administrador o Ejecutivo de Cuenta o cualquier responsable de los servicios proporcionados a las diferentes campañas del CCIMSS Morelia, Michoacán, MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. deberá notificar al Instituto por escrito al menos 3 días antes de la ejecución del cambio.

000214

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del “Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)”

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,

El Instituto podrá solicitar el cambio del personal derivado del incumplimiento de las metas y objetivos programados, ejecutándose el cambio dentro de los 10 días hábiles subsiguientes.

3.11. Recursos Humanos, Capacitación y Aseguramiento de Calidad.

MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. detalla, documenta, proporciona e incluye en su propuesta, los recursos y métodos que usará para el programa de capacitación del personal durante la vigencia del contrato, mismos que son enunciativos más no limitativos. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en “RRHH, Capacitación, Calidad y Reclutamiento” documento 3.3 Capacitación - Modelo de Capacitación EFICASIA, los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**

Ciudad de México, noviembre 2022.

Modelo de Capacitación 360 EFICASIA

El objetivo del presente modelo es identificar los conocimientos específicos para los distintos puestos, cubriendo las necesidades de cada una de las campañas. Potencializando las habilidades y conocimientos teórico-práctico para el desempeño de las funciones de los PCRC (Puestos Clave Relacionados con el Cliente) teniendo como eje al Cliente, midiendo los niveles del dominio del conocimiento, en el desempeño de su función.

El modelo de capacitación y desarrollo del talento asegura:

- Identificar y analizar las distintas necesidades de capacitación.
- Que el colaborador cuente con el conocimiento necesario para desempeñarse en las distintas campañas.
- Estandarizar el conocimiento y las habilidades requeridas de acuerdo al PCRC establecido.
- Mantener las habilidades y conocimientos necesarios a través de la certificación en el dominio del conocimiento para PCRC.
- Generar métricas para validar la efectividad de los distintos procesos de formación.

000215

Imagen 3.3 Capacitación - Modelo de Capacitación EFICASIA

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

- MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. una vez adjudicado debe prestar el servicio de CCIMSS Morelia, Michoacán, conforme a la información aplicando los protocolos que determine El Instituto, para lo cual se llevará a cabo la capacitación que sea necesaria al personal que defina MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V., para asegurar el adecuado cumplimiento por parte de los agentes PS-I.
- MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. oferta proporcionar a los servidores públicos de El Instituto, la capacitación necesaria para el uso de los sistemas, infraestructura y en general la solución tecnológica ofertada que se utilizará para la prestación de los servicios.
- MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. antes de iniciar los proceso de capacitación estipulado en el presente documento, deberá contar con el VoBo del administrador del contrato, respecto al cumplimiento de los perfiles de los operadores, supervisores, líderes de proyecto, gerentes y demás personal involucrado en cada una de las campañas, para lo cual deberá presentar: curriculum, copia de certificados académicos, documento donde se detalle la experiencia laboral y la copia de los certificados correspondientes al dominio del uso de la infraestructura ofertada. El instituto se reserva el derecho de verificar los expedientes y conocimientos que considere convenientes. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en "RRHH, Capacitación, Calidad y Reclutamiento" documento "5.2 Reclutamiento - RECLU04P05 Procedimiento Atracción de Talento Rev. 16 (3)", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



PROCEDIMIENTO GENERAL DE ATRACCIÓN DE TALENTO
RECLUTACIÓN
INFORMACIÓN USO INTERNO

OBJETIVO
Establecer la forma eficiente para ingresar al personal reclutado y seleccionado de acuerdo con el Perfil de puesto y competencias definido por Eficasia, incluyendo los controles pertinentes.

CAMPO DE APLICACIÓN
Control, administración y gestión de los ingresos de personal: del(a) Director(a) de Capital Humano y su equipo de Atracción de Talento.
Solicitud en tiempo y forma: Director(a) de área, Gerente(a)s y Responsables de Implementación.

DEFINICIONES

Procedimiento de Atracción de Talento

000216

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069

Proposición para la prestación del “Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)”

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,

- MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. presenta previo al inicio de la prestación de los servicios, la plantilla de todo el personal debidamente capacitado y aprobado, además de las pruebas funcionales de la solución tecnológica ofertada y con el VoBo de cada campaña del CCIMSS Morelia, Michoacán.

El enfoque del modelo 360 se basa en 4 procesos para el desarrollo de los PCRC de forma transversal: Inducción, Mantenimiento, Seguimiento y Especialización. Tal como a continuación lo señalan las palancas:



Imagen 5. RRHH, Capacitación, Calidad y Reclutamiento - 3.3 Capacitación - Modelo de Capacitación EFICASIA

3.1.1. Capacitación inicial, el Instituto de manera inicial capacitará en temas institucionales acorde a lo siguiente:

- Supervisores, gerentes, capacitadores y líderes de operación y aquel personal que el administrador del contrato solicite su capacitación MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en “COMPROMISOS”, los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición).**

**ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS**

000217

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,

b. Operadores PS-I.

- MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. deberá entregar a las áreas requirentes un reporte electrónico sobre la evaluación del personal que atenderá las diferentes campañas del CCIMSS Morelia, Michoacán incluyendo la documentación soporte correspondiente con la frecuencia que El Instituto determine, asimismo las áreas requirentes podrán solicitar y realizar evaluaciones de calidad de forma periódica al personal asignado a las campañas. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en "RRHH, Capacitación, Calidad y Reclutamiento" documento "3.5 Capacitación - 7.5 Kardex de capacitación", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**




KARDEX DE ASISTENCIA EN CAPACITACIÓN

Nombre: <u>WILMA LIZABETH PEREZ RODRIGUEZ</u>	Institución: <u>SECRETARÍA DE SALUD (SESA)</u>
Generación: <u>20230312</u>	
Nombre: <u>WILMA LIZABETH</u>	Día de Capacitación: <u>18</u>
Fecha inicio: <u>29/03/2023</u>	Horas totales de capacitación: <u>180</u>
Fecha fin: <u>18/06/2023</u>	

Quincena	Fecha	Asistencia	Asistencia	Asistencia	Asistencia	Asistencia	Asistencia
1	01/04/2023	A	A	A	A	A	A
2	08/04/2023	A	A	A	A	A	A
3	15/04/2023	A	A	A	A	A	A
4	22/04/2023	A	A	A	A	A	A
5	29/04/2023	A	A	A	A	A	A
6	06/05/2023	A	A	A	A	A	A
7	13/05/2023	A	A	A	A	A	A
8	20/05/2023	A	A	A	A	A	A
9	27/05/2023	A	A	A	A	A	A
10	03/06/2023	A	A	A	A	A	A
11	10/06/2023	A	A	A	A	A	A
12	17/06/2023	A	A	A	A	A	A
13	24/06/2023	A	A	A	A	A	A
14	01/07/2023	A	A	A	A	A	A
15	08/07/2023	A	A	A	A	A	A
16	15/07/2023	A	A	A	A	A	A
17	22/07/2023	A	A	A	A	A	A
18	29/07/2023	A	A	A	A	A	A

Nota: De acuerdo que los resultados están expresados en función de los cursos y corresponden al periodo de su capacitación.


 WILMA LIZABETH PEREZ RODRIGUEZ
Agentes Telefonos


 WILMA LIZABETH PEREZ RODRIGUEZ
Instituto de Formación

- La capacitación inicial por parte del Instituto será impartida a un grupo de capacitadores, supervisores, agentes de calidad y PS-I de MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069

Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,

- Las capacitaciones subsecuentes deberán ser realizadas por personal de MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. de acuerdo a lo establecido en el presente documento.

3.11.2. MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. presentará con su propuesta técnica un Plan de Desarrollo de Recursos Humanos que contendrá:

- Plan de trabajo para el proceso de reclutamiento de agentes para la atención telefónica, Medios Electrónicos, que incluirá su calendario de reclutamiento periódico para la totalidad de los agentes que se destinen a la prestación del servicio de las campañas del Instituto.
- Plan estratégico de reclutamiento de agentes en casos necesarios de incremento de acuerdo a la demanda del servicio brindado por MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V., mismo que contendrá la cantidad estimada de posiciones y personal que les permita cumplir con los niveles de servicio establecidos. Así mismo se deberá incluir la matriz de reemplazo del personal que integrarán la operación del CC IMSS Morelia, Michoacán. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran en RRHH, Capacitación, Calidad y Reclutamiento" documento "2.5 RRHH Plan de Desarrollo de Recursos Humanos" y documento "5.2 Reclutamiento - RECLU04P05 Procedimiento Atracción de Talento Rev. 16 (3)", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**

Matriz de reemplazo del personal

Posición	Reemplazo	Agencia	Agencia	Agencia	Agencia	Agencia	Agencia
Agente de Atención al Cliente	Agente de Atención al Cliente	Agente de Atención al Cliente	Agente de Atención al Cliente	Agente de Atención al Cliente	Agente de Atención al Cliente	Agente de Atención al Cliente	Agente de Atención al Cliente
Agente de Atención al Cliente	Agente de Atención al Cliente	Agente de Atención al Cliente	Agente de Atención al Cliente	Agente de Atención al Cliente	Agente de Atención al Cliente	Agente de Atención al Cliente	Agente de Atención al Cliente
Agente de Atención al Cliente	Agente de Atención al Cliente	Agente de Atención al Cliente	Agente de Atención al Cliente	Agente de Atención al Cliente	Agente de Atención al Cliente	Agente de Atención al Cliente	Agente de Atención al Cliente
Agente de Atención al Cliente	Agente de Atención al Cliente	Agente de Atención al Cliente	Agente de Atención al Cliente	Agente de Atención al Cliente	Agente de Atención al Cliente	Agente de Atención al Cliente	Agente de Atención al Cliente

000219

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del “Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)”

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

Actividad	Descripción de la actividad	01 de febrero	02 de febrero	03 de febrero	04 de febrero	05 de febrero
Mesa	Revisión de requerimientos					
	Revisión de requerimientos					
	Revisión de requerimientos					
	Revisión de requerimientos					
Especialista I	Revisión de requerimientos					
	Revisión de requerimientos					
	Revisión de requerimientos					
	Revisión de requerimientos					
Especialista II	Revisión de requerimientos					
	Revisión de requerimientos					
	Revisión de requerimientos					
	Revisión de requerimientos					

- El Instituto podrá en cualquier momento verificar la calidad del servicio o la información proporcionada por el personal de MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. asignados a las campañas de El Instituto, reservándose el derecho de solicitar el cambio de alguno de ellos, que a su juicio no cumpla con los parámetros requeridos. Esta verificación se realizará a través de monitoreos practicados por el personal del Instituto y/o terceros, visitas de supervisión, auditorías, análisis de reportes, audio de las llamadas, chats, correos electrónicos y sus respectivas grabaciones, así como quejas recibidas por parte de los solicitantes del servicio del CCIMSS Morelia, Michoacán, o de las dependencias de El Instituto. **la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en “COMPROMISOS” documento “manifiestos”, los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición).**

A fin de cumplir en tiempo y forma con los compromisos establecidos, MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. recibirá capacitación por parte de El Instituto cuando sea necesario, además de replicar las capacitaciones a los PS-I, PS-P, PS-I Especializados, personal de supervisión y/o el que designe el Instituto, de acuerdo a lo siguiente:

3.11.3. Capacitación periódica durante la vigencia del contrato.

**ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS**

000220

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069

Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,

Una vez iniciada la operación y que el Instituto ya capacitó al personal de MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V., las capacitaciones periódicas subsecuentes deberán correr a cargo de MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V., en las cuales brindará de manera periódica actualizaciones y capacitación en horarios no hábiles, de acuerdo a las solicitudes del Instituto y del plan de capacitación establecido entre el Instituto y MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en "RRHH, Capacitación, Calidad y Reclutamiento" documentos "3.8 Capacitación - Lesson Plan", "3.9 Capacitación - Plan anual de capacitación", "3.3 Capacitación - Modelo de Capacitación EFICASIA" y "3.7 Capacitación - Programa de capacitación continua", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición).**

**ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS**



Temas	Subtemas	Responsable	ENE 2025	FEB 2025	MAR 2025	ABR 2025	MAY 2025	JUN 2025	JUL 2025	AUG 2025	SEPT 2025	OCT 2025	NOV 2025	DIC 2025	
Subtemas	Comunicación	EFICASIA													
	Comunicación interna														
	Atención al cliente														
	Atención al cliente														
	Atención al cliente														
	Atención al cliente														
	Atención al cliente														
	Atención al cliente														
	Atención al cliente														
	Atención al cliente														
Proposición IMSS	Comunicación	EFICASIA													
	Comunicación interna														
	Atención al cliente														
	Atención al cliente														
	Atención al cliente														
	Atención al cliente														
	Atención al cliente														
	Atención al cliente														
	Atención al cliente														
	Atención al cliente														
Apéndices y Soporte	Comunicación	EFICASIA													
	Comunicación interna														
	Atención al cliente														
	Atención al cliente														
	Atención al cliente														
	Atención al cliente														
	Atención al cliente														
	Atención al cliente														
	Atención al cliente														
	Atención al cliente														

Imagen - 3.8 Capacitación - Lesson Plan

000221

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

Los horarios no hábiles, son aquellos fuera del turno laboral de los agentes de MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V., esto es, fuera de sus horarios de trabajo o contraturno para que no afecten los niveles de servicio de la operación para cada una de las campañas.

La capacitación para los PS-I, PS-I especializados, PS-P o cualquier otro tipo de estaciones de trabajo en instalaciones del IMSS y operadas por personal provisto por el IMSS será en instalaciones de El Instituto, o donde el Instituto determine.

La capacitación para PS-I que operen en instalaciones de MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V., podrán capacitarse en instalaciones de MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V.

El personal que participe como PS-I para los casos de Medios Electrónicos o cualquier otra campaña donde aplique será necesario aprobar un examen de Típeo, utilizando un software específico para estos fines, para lo cual MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. detalla, documenta, proporciona, habilita e incluye los recursos para brindar dicho servicio, el cual debe tener licencia en español latino (no gratuita), versión más reciente donde se garantice un tipeo de entre 60 y 80 palabras por minuto y haber conseguido al menos calificación de 85/100 en examen de ortografía. Los resultados de las evaluaciones deberán estar disponibles durante la vigencia del contrato para ser consultadas en cualquier momento por el personal del Instituto mediante la herramienta electrónica descrita en el presente documento. **la información soporte a la presente Proposición se encuentran en "RRHH, Capacitación, Calidad y Reclutamiento" documento "5.3 Reclutamiento - Ejemplo resultado typing" y carpeta "4. Manuales de la Oferta Tecnológica" documentos "6.1 Reclutamiento - Typing Master Manual traducción", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000222

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,

Certificado de Mecanografía | 05/07/2022 | TypingMaster

Página 1

ha superado un examen informatizado de mecanografía de TypingMaster con los resultados siguientes:

Texto del examen: Novela de la señora Cornelia

Fecha: 21/06/2022 06:37 p.m.
Duración: 2.00 min.
Hecho en: 2.00 min.

Vel. bruta: 29 ppm
Acierto: 93%
Vel. neta: 27 ppm

Puls. totales: 297
Puls. fallidas: 20 (4 fallos * 5)
Puls. netas: 277

5.5 Reclutamiento - Prueba de Ortografía y Calidad

3 Iniciar TypingMaster 11

3.1 Lanzamiento

Cuando instaló TypingMaster 11 en su computadora, el programa de instalación agregó TypingMaster 11 a su menú Inicio y a su escritorio.

Para iniciar el programa, simplemente haga doble clic en el icono de TypingMaster en su escritorio o haga clic en el botón Inicio y vaya a Programas. Aquí encontrará la carpeta TypingMaster que contiene el programa y los manuales. Haga clic en "TypingMaster 11" para iniciar el programa.

Manual - 6.1 Reclutamiento - Typing Master Manual traducción

MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. que resulte adjudicado debe capacitar al personal PS-I, PS-P, PS-I Especializado y PS-P y a todo aquel personal

000223

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del “Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)”

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

de supervisión y operativo que se requiera para el presente servicio en los tiempos que se determinen en conjunto con el Instituto.

En referencia a las capacitaciones posteriores al inicio de operación y que deberán ser proporcionadas por MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. durante la vigencia del contrato del CCIMSS Morelia, Michoacán, MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. incluye todo lo relativo a los procesos de capacitación como: material didáctico, uso de las herramientas proporcionadas por MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V., sistemas operativos, mejores prácticas, atención al cliente y procesos internos del CCIMSS Morelia, Michoacán. Esta etapa de la capacitación deberá ser descrita y detallada por MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. tal y como será implementada una vez adjudicado el contrato. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en “RRHH, Capacitación, Calidad y Reclutamiento” documento “3.3 Capacitación - Modelo de Capacitación EFICASIA”, los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición).**

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

El enfoque del modelo 360 se basa en 4 procesos para el desarrollo de los PCRC de forma transversal: Inducción, Mantenimiento, Seguimiento y Especialización. Tal como a continuación lo señalan las palancas:



Manual - 3.3 Capacitación - Modelo de Capacitación EFICASIA

000224

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069

Proposición para la prestación del “Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)”

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

Una vez concluida la capacitación por parte de los administradores de las campañas CCIMSS Morelia, Michoacán, MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. con los recursos humanos ya capacitados, replicará la capacitación referida al resto de su personal y al personal que pudiera ingresar a su plantilla laboral durante la vigencia del contrato.

Los PS-I propuestos por MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. para incorporarse a las campañas Medios Electrónicos, Mesa de Servicios Tecnológicos y Cita Médica o cualquier otra que genere e indique el Instituto, serán evaluados en los temas institucionales, a través de una herramienta de evaluación en línea proporcionada por MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. (se deberá detallar la solución de evaluación en línea), a la cual deberá tener acceso para su consulta las áreas del Instituto. Para iniciar la prestación del servicio, los PS-I deberán obtener una calificación mínima aprobatoria (85/100) en el proceso de evaluación de cada campaña. El contenido de la evaluación la definirá el personal del área requirente que administre la campaña correspondiente del Instituto. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en “RRHH, Capacitación, Calidad y Reclutamiento” documento “3.1 Capacitación - Manual de uso de Moodle” y “3.2 Capacitación - Pantallas con ejemplos de evaluación en Moodle”, los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición).**

Rol de profesor (maestro)

Los profesores (maestros) pueden añadir o cambiar las actividades y calificar a los estudiantes. Por defecto, los profesores pueden asignarles a otros usuarios el rol de estudiante.

A los usuarios no se les asigna el rol de profesor para todo el sitio, sino que solamente son asignados (inscritos/matriculados) como un profesor en un solo curso o clase a la vez. Lo mismo aplica para los estudiantes. Los profesores solamente pueden enseñar en los cursos en donde hayan sido inscritos (matriculados).

Crear	La gestión de usuarios se realiza a través de la herramienta de gestión de usuarios.	Ver perfil
Editar	La gestión de usuarios se realiza a través de la herramienta de gestión de usuarios.	Ver perfil

Rol de profesor

Imagen del documento - 3.1 Capacitación - Manual de uso de Moodle

000225

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del “Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)”

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,



Imagen - 3.2 Capacitación - Pantallas con ejemplos de evaluación en Moodle

MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. para asegurar la vigencia del conocimiento sobre los temas institucionales por parte de los PS-I, a partir del inicio del contrato evaluará durante su vigencia al personal cada tres meses, para continuar prestando el servicio el PS-I debe de obtener una calificación mínima aprobatoria (85/100) en el proceso de evaluación de cada campaña. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en “COMPROMISOS” documento “manifestos”, los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición).**

Cuando los PS-I tengan en sus evaluaciones calificación menor a 85/100 no serán considerados aptos para atención de campañas en el Centro de Contacto del IMSS. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en “COMPROMISOS” documento “manifestos”, los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición).**

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000226

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069

Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,

Para los PS-I con calificación aprobatoria de 85 y hasta 99 se deberán generar planes de retroalimentación en aquellos temas que requieran reforzar el conocimiento para asegurar que cuentan con todos los conocimientos mínimos necesarios para otorgar el servicio, aplicando nuevamente la evaluación de conocimiento, Los procesos de evaluación deberán ser autorizados por el personal que el área requirente designe.

Condiciones del Proceso de Certificación Inicial



3.3 Capacitación - Modelo de Capacitación EFICASIA

La programación de la capacitación se incluirá en un plan de trabajo entre el Instituto y MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. donde se establecerán los temas a impartir, los mecanismos de evaluación, los tiempos de capacitación y los resultados mínimos a alcanzar por los participantes. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en "RRHH, Capacitación, Calidad y Reclutamiento" documento "3.8 Capacitación - Lesson Plan", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**

**ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS**

000227

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,



The table is a grid with columns for 'Temas' (Topics) and 'Subtemas' (Sub-topics), and rows for 'Días' (Days) from 01 to 10. It is divided into three main sections: 'Inducción', 'Preparación del Centro de Contacto', and 'Validación'. The 'Inducción' section includes topics like 'Historia del IMSS', 'Estructura del IMSS', and 'Servicios al Cliente'. The 'Preparación del Centro de Contacto' section includes 'Análisis de Requerimientos', 'Diseño del Centro de Contacto', and 'Implementación del Centro de Contacto'. The 'Validación' section includes 'Evaluación de Resultados' and 'Cierre del Proyecto'. The table is marked with 'EFICASIA' and 'IMSS' logos.

Imagen - 3.8 Capacitación - Lesson Plan

MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. proporciona la capacitación del personal PS-I, PS-P, PS-I Especializados, PS-I Especializado MST, supervisores y directivos del Instituto, en el manejo y operación de la Solución del Centro de Contacto propuesto por MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V., en grupos de 10 personas de cada una de las áreas requirentes en instalaciones del IMSS (en las campañas que aplique).

Sala de capacitación liderazgo



Salas de Capacitación

SALA TÉCNICA:

- Contiene con 5 salas técnicas con telepresencia con todos los requerimientos necesarios para las actividades operativas, actividades de capacitación.
- Capacidad hasta para 30 personas de manera simultánea.

Equipamiento:

- Freoventos (sistema de ventilación).
- Escritorios.
- Muebles.
- Aire acondicionado.
- Redes a Internet.
- Equipo de cómputo (Laptop, Monitor).
- Equipo de videoconferencia.



Imagen - 3.11 Capacitación - Recursos técnicos de capacitación

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000228

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069

Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. capacita y evalúa mediante una herramienta en línea (proporcionada por MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V.) para la aplicación de evaluaciones a PS-I, supervisores, capacitadores, agentes de calidad, de MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V., así como PS-P, PS-I Especializados, que participan en la operación de las campañas que requiera el Instituto. El Instituto se reserva el derecho de validar y verificar en cualquier momento las evaluaciones.

En caso de presentarse por parte de las áreas requirentes del Instituto la solicitud de ejercer los servicios de éste contrato para nuevas campañas, MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. contará con un período máximo de dos semanas a partir de la solicitud, para habilitar los servicios solicitados incluyendo la habilitación de infraestructura y capacitación correspondiente a PS-I, PS-P, PS-I Especializados. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en "RRHH, Capacitación, Calidad y Reclutamiento" documento "5.2 Reclutamiento - RECLU04P05 Procedimiento Atracción de Talento Rev. 16 (3)", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición).**

**ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS**

MATRIZ DE REEMPLAZO DE NUEVOS INGRESOS PROYECTOS EMERGENTES					
Agente Telefónico	Descripción	6 días hábiles	10 días hábiles	15 días hábiles	20 días hábiles
Básico	Agente con habilidades básicas, de nuevo ingreso.	De 0 a 10 agentes			
Intermedio	Agente con habilidades básicas, con experiencia y conocimientos específicos		De 0 a 10 agentes		
Especializado 1	Agente Titulado de nuevo ingreso.			De 0 a 10 agentes	
Especializado 2	Agente Titulado con experiencia y conocimientos específicos en la campaña				De 0 a 5 agentes
Personal Staff	Descripción	6 días hábiles	10 días hábiles	15 días hábiles	20 días hábiles
Básico	Agente con habilidades básicas, de nuevo ingreso.	De 0 a 4 candidatos			
Intermedio	Agente con habilidades básicas, con experiencia y conocimientos específicos		De 0 a 4 candidatos		
Especializado 1	Agente Titulado de nuevo ingreso.			De 0 a 4 candidatos	
Especializado 2	Agente Titulado con experiencia y conocimientos específicos en la campaña				De 0 a 4 candidatos

000229

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

Imagen del documento - 5.2 Reclutamiento - RECLU04P05 Procedimiento Atracción de Talento Rev. 16

3.11.4. Referente al personal para inicio de operaciones por parte de MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V., se requiere lo siguiente:

Previo al inicio de la operación, para las campañas CCIMSS Morelia, Michoacán, personal del Instituto transferirá la metodología y protocolos de atención del servicio al personal de MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. con los roles de: capacitadores, supervisores, agentes de calidad y PS-I. El personal del Instituto continuará realizando dicha actividad durante el primer mes posterior al inicio de la operación y cuando se requiera para mejorar los niveles de atención. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en "Metodología", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**

Para todas las campañas, el administrador del contrato podrá brindar sesiones de capacitación y asesoría durante la vigencia del mismo o cuando lo determinen necesario para mejorar los niveles de atención por parte de MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. de servicio. Así mismo deberá atender las recomendaciones que emita el Instituto utilizando diferentes metodologías como usuario simulado, role play, focus group, entre otras para medir el nivel de conocimientos. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en "RRHH, Capacitación, Calidad y Reclutamiento" documento "1.7 Calidad - Metodología Calidad y Mejora Continua", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000230

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069

Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,



Imagen de - 1.7 Calidad - Metodología Calidad y Mejora Continua

Para la Campaña Cita Médica el personal capacitado entrará en operación programada de acuerdo a la volumetría a partir de la fecha de inicio de servicio con al menos 90 PS-I.

Para las campañas en sus medios de atención telefonía, medios electrónicos y Cita Médica, se requiere que MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. cuente con la plantilla necesaria para atender el número de llamadas e interacciones recibidas en los distintos medios de captación.

3.11.5. Para la campaña de Cita Médica:

Las actividades de transferencia de la metodología y protocolos de atención del servicio es de 5 horas, en las cuales personal de El Instituto capacitará al personal de MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. en los roles de: capacitadores, supervisores, analistas de calidad y PS-I.

000231

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del “Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)”

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,

Como máximo 10 días naturales posterior al inicio de operación, se requiere que MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. cuente con la plantilla completa. (180 PS-I)

MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. cuenta con una herramienta informática que le permita la comunicación y programación de citas con los sistemas del Instituto detalladas en el Apéndice Cita Médica para lo cual, MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. detalla y muestra la infraestructura tecnológica con la que brindará la solución ofertada a efecto de verificar que cumpla con las condiciones técnicas establecidas por la Coordinación de Servicios Digitales y de Información para la Salud y Administrativos del Instituto.

El Instituto podrá en cualquier momento verificar la calidad del servicio o la información proporcionada por el personal de MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. asignados a las campañas del Instituto, reservándose el derecho de solicitar el cambio de alguno de ellos, que a su juicio no cumpla con los parámetros requeridos. Esta verificación se realizará a través de monitoreos practicados por el personal del Instituto y/o terceros, derivados del análisis de reportes, audio de las llamadas, chats, correos electrónicos y sus respectivas grabaciones, así como quejas recibidas por parte de los usuarios del servicio, visitas de calidad, auditorias y las que determine el Instituto.

3.11.6. Proceso de Capacitación y Desarrollo.

MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. detalla, documenta, proporciona, habilita e incluye en su propuesta los recursos y métodos que usará para la capacitación del personal PS-I Supervisores de Operación, Supervisores de Calidad, Analistas Formadores, y Analistas de Calidad durante la vigencia del contrato.

000232

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,

MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. elabora y brinda un programa de capacitación para las campañas del CCIMSS Morelia, Michoacán, detectando áreas prioritarias, necesidades de capacitación, número de cursos y de instructores, además de lugares, fechas, horarios, materiales, equipos, entre otros. El desarrollo y proceso de capacitación propuesto por MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. se entregará en el tiempo que establezca el personal asignado por el Instituto. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en "RRHH, Capacitación, Calidad y Reclutamiento" documento "3.7 Capacitación - Programa de capacitación continua", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición).**

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Objetivo	Actividad	Descripción de la actividad	Recurso humano	Recurso material	Recurso económico	Recurso de tiempo
Objetivo 1	Definición de áreas prioritarias	Identificar las áreas prioritarias de capacitación en el centro de contacto para definir el programa de capacitación.	Recurso humano	Recurso material	Recurso económico	Recurso de tiempo
Objetivo 2	Identificación de necesidades de capacitación	Identificar las necesidades de capacitación de los colaboradores del centro de contacto para definir el programa de capacitación.	Recurso humano	Recurso material	Recurso económico	Recurso de tiempo
Objetivo 3	Definición de cursos de capacitación	Definir los cursos de capacitación que se ofrecerán en el centro de contacto para cubrir las necesidades de capacitación.	Recurso humano	Recurso material	Recurso económico	Recurso de tiempo
Objetivo 4	Selección de instructores	Seleccionar a los instructores que impartirán los cursos de capacitación en el centro de contacto.	Recurso humano	Recurso material	Recurso económico	Recurso de tiempo
Objetivo 5	Implementación del programa de capacitación	Implementar el programa de capacitación en el centro de contacto para cubrir las necesidades de capacitación.	Recurso humano	Recurso material	Recurso económico	Recurso de tiempo
Objetivo 6	Evaluación del programa de capacitación	Evaluar el programa de capacitación para determinar su efectividad y hacer ajustes necesarios.	Recurso humano	Recurso material	Recurso económico	Recurso de tiempo

Imagen 3.7 Capacitación - Programa de capacitación continua

- Calendario de evaluaciones para la totalidad de los agentes que se destinen a la prestación del servicio de las campañas del Instituto, esto se deberá realizar y entregar como mínimo bimestralmente durante la vigencia del contrato. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en "Compromisos" documento "Cronograma Servicio Integral de CCIMSS 2022-2024" y dentro de la**

010233

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,

carpeta "5. RRHH, Capacitación, Calidad y Reclutamiento" documento "3.9 Capacitación - Plan anual de capacitación", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición).

PLAN ANUAL IMSS CONTRIBUYENTE AUDIO/MEDIOS ELECTRONICOS									
ORDEN	ACTIVIDAD	FECHA	OBJETIVO	INDICADOR DE LOGRO	RECURSOS A ASIGNAR	RESPONSABLE	ESTADO	FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACION
1	Atender al cliente...
2	Atender al cliente...
3	Atender al cliente...
4	Atender al cliente...

Imagen 3.9 Capacitación - Plan anual de capacitación

- Plan de trabajo para la capacitación en procesos de atención al solicitante, que incluirá el calendario de capacitaciones periódicas para la totalidad de los agentes que se destinen a la prestación del servicio de las campañas del Instituto considerando los resultados de las evaluaciones aplicadas para la totalidad de los agentes.

Evaluación de competencias					
OBJ	TAREA	OBJETIVO	INDICADOR DE EVALUACIÓN	DEFINICIÓN DE NIVEL	RECURSOS A ASIGNAR
1	Atender al cliente...	Definición mínima...	...
2	Atender al cliente...	Definición mínima...	...
3	Atender al cliente...	Definición mínima...	...
4	Atender al cliente...	Definición mínima...	...
5	Atender al cliente...	Definición mínima...	...
6	Atender al cliente...	Definición mínima...	...
7	Atender al cliente...	Definición mínima...	...
8	Atender al cliente...	Definición mínima...	...
9	Atender al cliente...	Definición mínima...	...
10	Atender al cliente...	Definición mínima...	...

000234

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del “Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)”

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,

Documento - 5.1 Reclutamiento - 3.7 Capacitación - Programa de capacitación continua.

- MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. detalla, documenta, proporciona, habilita e incluye los recursos y métodos que usará para el programa de capacitación para el personal durante la vigencia del contrato, mismos que son enunciativos más no limitativos **la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en “RRHH, Capacitación, Calidad y Reclutamiento” documento “3.3 Capacitación - Modelo de Capacitación EFICASIA”, los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**

Ciudad de México, noviembre 2022.

Modelo de Capacitación 360 EFICASIA

El objetivo del presente modelo es identificar los conocimientos específicos para los distintos puestos, cubriendo las necesidades de cada una de las campañas. Potencializando las habilidades y conocimientos teórico-práctico para el desempeño de las funciones de los PCRC (Puntos Clave Relacionados con el Cliente) teniendo como eje al Cliente, midiendo los niveles del dominio del conocimiento, en el desempeño de su función.

Imagen documento - 3.3 Capacitación - Modelo de Capacitación EFICASIA

3.11.6.1. El Modelo de Capacitación requerirá:

Análisis de las necesidades.

MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. identifica las habilidades específicas que se necesitan para desarrollar el trabajo, analizar las habilidades y las necesidades de los PS-I actuales, de los futuros ingresos y desarrollar objetivos específicos y medibles en conocimientos y desempeño. Los resultados y procedimientos serán

000235

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

considerados como un reporte entregable por MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. para ser validados en el tiempo que establezca el personal asignado por el Instituto. **la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en "RRHH, Capacitación, Calidad y Reclutamiento" documento "3.3 Capacitación - Modelo de Capacitación EFICASIA", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**

Planteamiento.

MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. conjunta y revisa periódicamente la información relacionada con las campañas que le proporcione el personal asignado por el Instituto, para elaborar el contenido del modelo de capacitación, incluyendo cuadernos de trabajo, ejercicios, métodos, lugar, cantidad de personas y adecuaciones de acuerdo a las necesidades del Instituto. Los resultados, los periodos de revisión y procedimientos serán considerados como un reporte entregable por MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. para ser validados en el tiempo que establezca el personal asignado por el Instituto. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en "COMPROMISOS", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición).**

Validación.

MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. identifica y ajusta el modelo de capacitación acorde a las necesidades de las campañas del Instituto, aun considerando si se presenta a un público representativo reducido. Los resultados y procedimientos serán considerados como un reporte entregable por MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. para ser validados en el tiempo que

000236

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069

Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,

establezca el personal asignado por el Instituto. **la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en "COMPROMISOS", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición).**

Aplicación.

MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. aplica el modelo de capacitación usando técnicas como: capacitación práctica, aprendizaje programado, actividades en piso, actividades simuladas y actividades audiovisuales entre otras. El modelo puede ser adecuado a petición del personal del Instituto conforme a las necesidades de las campañas. Los resultados y procedimientos serán considerados como un reporte entregable por MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. para ser validados en el tiempo que establezca el personal asignado por el Instituto. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en "RRHH, Capacitación, Calidad y Reclutamiento" documento "3.3 Capacitación - Modelo de Capacitación EFICASIA", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**

Metodología de Enseñanza

Tomando en cuenta al PCRC como un ente activo en el conocimiento, la metodología que se aplica es con base al modelo constructivista y modelo de competencias, algunos de los métodos instruccionales son:

- Expositivo – conclusivo
- Interactivo: Tutorial, evaluativo
- Reproductivo: Entrenamiento
- Productivo: Procedimiento
- Horizontal: Debate, lluvia de ideas, práctica abierta

000237

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

Imagen – documento 3.3 Capacitación - Modelo de Capacitación EFICASIA

Evaluación, Control y Seguimiento.

MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. por medio de una plataforma informática permitirá la interacción del usuario con el material de capacitación para dar seguimiento, evaluar y determinar el éxito o el fracaso del modelo de capacitación. El personal asignado por el Instituto revisará y validará los procesos y resultados. Las etapas de evaluación, control y seguimiento en el proceso de capacitación deberán seguir:

- Normas de evaluación
- Examen anterior al curso.
- Incluir Empleados ya capacitados.
- Examen posterior al curso.
- Asignación al puesto calificado de acuerdo a la descripción. (Cambio de Campaña, promoción Supervisor, Gerente, etc.)
- Seguimiento del personal capacitado en operación y calidad.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000238

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,

Condiciones del Proceso de Certificación Inicial



Imagen documento - 3.3 Capacitación - Modelo de Capacitación EFICASIA

Rol de estudiante

Un usuario con el rol de estudiante en Moodle puede participar en actividades del curso y ver recursos, pero no puede alterarlos o ver el libro de calificaciones del grupo. Ellos pueden ver sus propias calificaciones si el maestro lo ha permitido.

5

Cuando un estudiante entra a un sitio Moodle por primera vez, él/ella ve todos los cursos disponibles. Una vez que se ha inscrito (o ha inscrito) en al menos un curso, entonces solamente verá sus propios cursos en la sección de Mis cursos del Menú de navegación o mediante el enlace hacia el Tablero.

La vista y la navegación de un estudiante en Moodle serán diferentes de la del maestro del curso o de otros estudiantes asignados a un grupo diferente.

Imagen documento - 3.1 Capacitación - Manual de uso de Moodle

MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. detalla, documenta, proporciona, habilita e incluye los recursos y métodos que usará para el programa de calidad para el personal durante la vigencia del contrato, mismos que son enunciativos más no limitativos. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran**

000239

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del “Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)”

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,

ubicados en “RRHH, Capacitación, Calidad y Reclutamiento” documento “1.3 Calidad - Consulta en línea e histórica”, los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)

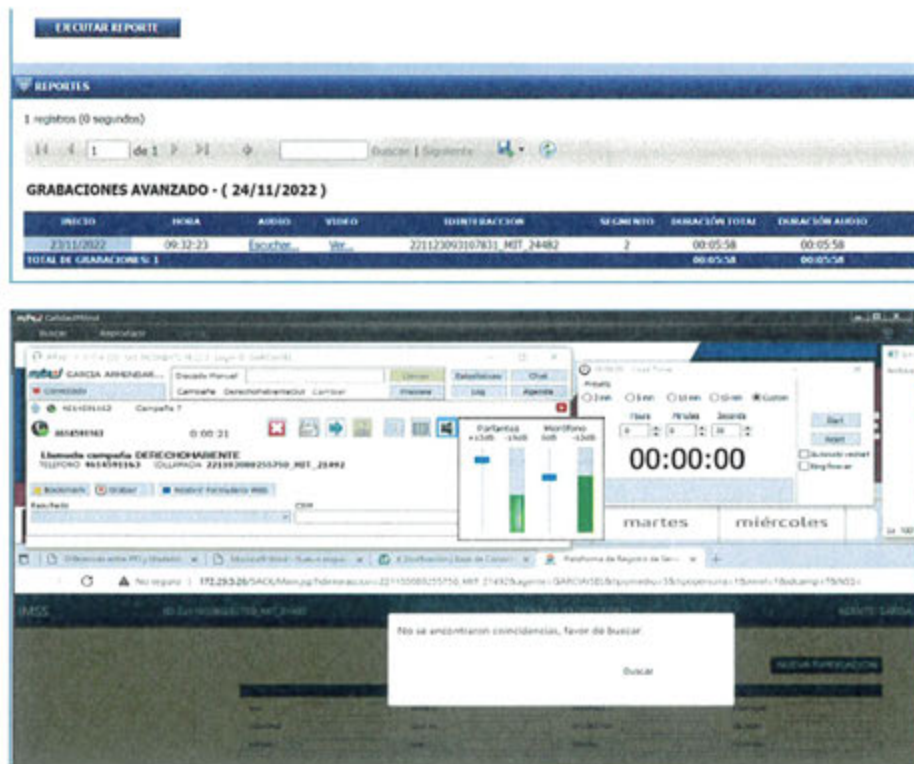


Imagen - 1.3 Calidad - Consulta en línea e histórica

Calendario de evaluaciones para la totalidad de los agentes que se destinen a la prestación del servicio de las campañas del Instituto, esto se deberá realizar y entregar

000240

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,

MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. incluye como parte de su propuesta técnica el detalle, documentación con los que acredite los recursos y métodos que usará para el programa de reclutamiento del personal durante la vigencia del contrato. **la información soporte a la presente Proposición se encuentran en "RRHH, Capacitación, Calidad y Reclutamiento" documento "3.3 Capacitación - Modelo de Capacitación EFICASIA", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

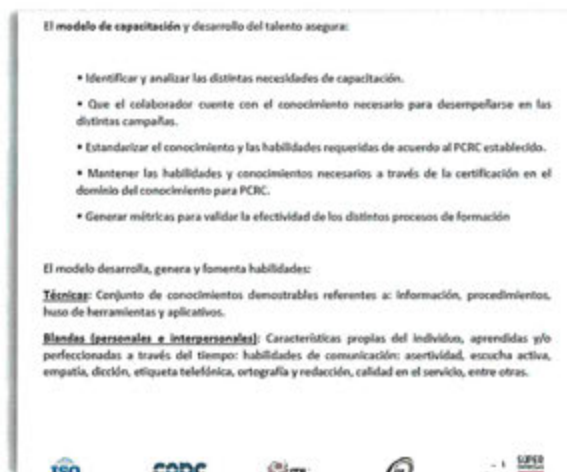


Imagen documento - 3.3 Capacitación - Modelo de Capacitación EFICASIA

Las evaluaciones a de personal a que se refiere el presente Anexo Técnico serán enviadas por parte de MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. y validadas por personal de El Instituto, revisadas de manera bimestral.

000242

Ciudad de México a 27 de enero del 2025


Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069

Proposición para la prestación del “Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)”

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

3.11.7. Aseguramiento de la Calidad.

MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. incluye como parte de su propuesta técnica el detalle, documentación con los que acreditará los recursos y métodos que usará para el programa de calidad para el personal durante la vigencia del contrato. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en “RRHH, Capacitación, Calidad y Reclutamiento” documento “1.1 Calidad - Proceso de Monitoreo en línea” y “1.8 Calidad - PMT-CLD-MIRT-02 Monitoreo de Calidad Rev. 13”, los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición).**

	Monitoreo en línea	
	Emisión: 24/11/2022	
	Clasificación: Uso Interno	Vigencia: 2 años

- Operaciones compartirá al Supervisor de Calidad un archivo denominado "HC Mensual" que contendrá los datos de No. De Empleado, Login AT, campaña, Turno, Supervisor Operativo y/o Administrativo, por medio de correo electrónico.



1.1 Calidad - Proceso de Monitoreo en línea

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000243

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del “Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)”

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,

5 DIAGRAMA

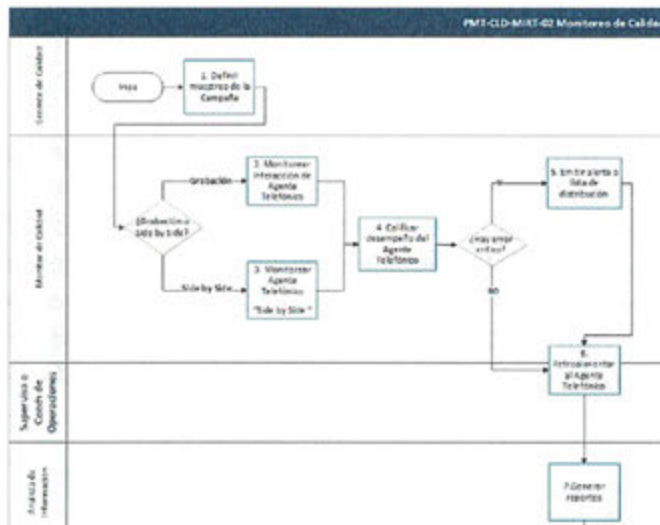


Imagen de documento - 1.8 Calidad - PMT-CLD-MIRT-02 Monitoreo de Calidad Rev. 13

Se realizarán evaluaciones de calidad de forma periódica al personal de MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. del servicio de CCIMSS Morelia, Michoacán, según lo determinen El Instituto considerando:

- En caso de calificación menor a 85 en la evaluación, el agente deberá ser retirado de la operación en piso y ser incluido en un nuevo proceso de capacitación. Sólo en caso de obtener la calificación aprobatoria en la nueva evaluación podrá reincorporarse a la campaña.
- Tanto en el proceso de selección como en las evaluaciones de calidad, el personal propuesto por MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. para brindar el servicio, si se da una segunda calificación reprobatoria, el PS-I no deberá ser considerado para brindar el servicio al Instituto. Las áreas requirentes del Instituto validarán a los PS-I por campaña y medio de captación.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000244

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069

Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"


Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,

- Los supervisores de las campañas CCIMSS Morelia, Michoacán, antes de su liberación a operación deberán contar con el VoBo del administrador de la campaña o el personal designado por el Instituto.
- MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. entrega a las áreas usuarias de la campaña que corresponda un reporte electrónico del personal evaluado incluyendo su documentación correspondiente con la frecuencia que el Instituto determine, en los términos que el presente Anexo Técnico especifica. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "5. RRHH, Capacitación, Calidad y Reclutamiento" documento "1.9 Calidad FORMATO DE MONITOREO IMSS", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición).**

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Turno		Fecha llamada	
Agente		hora de la llamada	
Monitor		Tiempo llamada	
Supervisor		Fecha monitoreo	
Gerente		hora de monitoreo	
Cliete		tipo de monitoreo	
ID de Llamada		Temas de Interés	
Servicio			
Campaña			

CONCENTRADO	RETRO
CALIFICACIÓN	
0.00	



Business Customer Error

Se comprende totalmente la solicitud del ciudadano y proporciona información correcta y completa.

El PSI debe sondear al ciudadano empleando preguntas abiertas y/o cerradas para identificar sus requerimientos o necesidades, de esta forma proporcionar solución completa y correcta en apego a la Base de Conocimientos de primer nivel.

Pérdida de Interacción

Documento - 1.9 Calidad FORMATO DE MONITOREO IMSS

000245

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del “Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)”

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

- Las áreas usuarias de cada campaña podrán solicitar y realizar evaluaciones de calidad de forma periódica al personal asignado a las campañas, según lo determinen.

3.12. Disponibilidad de la Infraestructura

MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. verificar al menos una hora antes de que inicie la ventana de servicio, o en el momento que personal de El Instituto así lo solicite, la disponibilidad de la infraestructura ofertada y notificar al personal designado por El Instituto, por el medio que éste determine, la operación normal o en su caso, algún incidente que impacte la operación y los niveles de servicio establecidos, describiendo las causas del incidente así como el tiempo estimado de recuperación del servicio, informando el detalle del incidente y el grado de avance cada 20 minutos hasta su solución al personal de El instituto a cargo de cada campaña afectada y al área técnica, sujetándose a la aplicación de las penas convencionales y deductivas correspondientes. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en “COMPROMISOS”, los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**

En caso de no informar al instituto de manera oportuna los incidentes que afecten la operación dentro de los niveles de servicio establecidos en el presente Anexo Técnico, MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. se sujetará a la aplicación de las penas convencionales y deducciones establecidas en el presente Anexo Técnico y los Términos Condiciones del servicio de CCIMSS Morelia, Michoacán, para el caso de incumplimiento en la prestación del servicio o la prestación deficiente del mismo.

Con la finalidad de que MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. cuente con elementos de planeación, se proporciona la información del comportamiento de la demanda de servicios durante los ejercicios 2019 al 2021, la información expresada es solamente de carácter informativo y no representa un compromiso u obligación por parte del Instituto respecto al comportamiento de los servicios, ya que los mismos son

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069

Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,

bajo demanda conforme a las necesidades del Instituto y de los peticionarios del servicio. Se requiere que MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. documente y detalle su solución ofertada, a efecto de demostrar que cuenta con la capacidad para atender al menos la operación descrita a continuación:

Cuadro 1. Histórico de Interacciones.

Dirección	Campañas	2019	2020	2021	2022	2023	Junio, 2024	Suma
		Interacciones Atendidas	Interacciones Atendidas	Interacciones Atendidas	Interacciones Atendidas	Interacciones Atendidas	Interacciones Atendidas	
DPM	Cita Médica Telefónica	4,752,685	3,084,285	2,920,802	2,967,963	3,613,439	2,543,567	19,882,741
DIDT	Mesa de Servicios Tecnológicos	99,228	83,657	80,021	80,289	81,931	41,401	475,327
	Total Código Infarto	379,480	1,474,907	623,713	108,287	892,406	376,521	3,855,314
DPM	Código Infarto CMN Siglo XXI	9,328	3,691	3,972	5,720	10,336	8,562	41,609
DPM	Código Infarto CMN La Raza	5,887	4,613	1,475	1,578	2,794	5,382	21,729
DPM	Modelo Preventivo de Enfermedades Crónicas (MPEC)	293,254	397,097	618,266	100,989	879,276	362,577	2,651,499
DPM	Modelo Preventivo de Enfermedades Crónicas (MPEC) SMS	70,971	1,069,506	-	-	-	-	1,140,477
	Total Orientación Médica Telefónica	7,084	526,728	261,866	147,996	73,947	59,500	1,077,121
DPM	Orientación Médica Telefónica - Telefonía	7,084	144,060	83,964	52,675	26,213	-	314,016
DPM	Orientación Médica Telefónica - Información	-	241,909	150,320	93,689	47,670	59,500	593,088
DPM	Orientación Médica Telefónica - PREVITA	-	-	796	-	-	-	796
DPM	Orientación Médica Telefónica - Lab VIH	-	-	3,363	-	-	-	3,363
DPM	Orientación Médica Telefónica - Subdirección de Hospitales Privados	-	134,265	16,988	-	-	-	151,253
DPM	Servicio de Orientación Telefónica - Salud Mental	-	6,494	6,415	1,632	64	-	14,605

La volumetría que se proporciona en el presente Anexo Técnico y en el **Formato de Propuesta Económica (Apéndice 13)**, es exclusivamente para efectos de cotización y no necesariamente refleja los requerimientos de El Instituto, por lo que no se deberá considerar como las cantidades a contratar. La cantidad de servicios a contratar se determinarán por el presupuesto mínimo y máximo establecidos para la prestación del servicio objeto del presente Anexo Técnico, los cuales se determinan conforme a las necesidades del Instituto.

**ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS**

000247

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del “Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)”

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

3.13. Difusión del CCIMSS Morelia, Michoacán.

MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. oferta la elaboración y entrega del material para la difusión de cada una de las campañas que integran el CCIMSS Morelia, Michoacán.

Para tal efecto, MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. presenta como parte de su propuesta técnica el Proceso para autorización del Material para difusión del servicio del CCIMSS Morelia Michoacán, considerando lo siguiente:

- El material deberá ser presentado de manera trimestral dentro de los primeros 10 días naturales de cada trimestre.
- La revisión y autorización se realizará por parte del área usuaria de cada campaña y la autorización será por parte del administrador del contrato.
- Plazo para revisión y autorización será de un máximo de 10 días hábiles a partir de la recepción del material por parte de MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V.
- Plazo para realizar adecuaciones y correcciones por parte de MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. será de un máximo de 5 días hábiles.

3.14. Procesos para la implementación, desarrollo, estabilización, operación y administración del CCIMSS Morelia, Michoacán.

EL INSTITUTO cuenta con procesos para la implementación, desarrollo, estabilización, operación y administración necesarios para la correcta prestación del servicio CCIMSS Morelia, Michoacán, por lo que se requiere que MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. oferte y se comprometa a entregar la actualización de los procesos antes indicados, para lo cual deberá incluir como parte de su propuesta técnica los descritos, de manera enunciativa más no limitativa son los siguientes:

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000248

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069

Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

- Proceso para autorización del Material para difusión del servicio del CCIMSS Morelia, Michoacán.
- Proceso para la Implementación para cada uno de los canales de atención.
- Proceso de Operaciones para cada uno de los canales de atención de entrada.
- Proceso de Operaciones para cada uno de los canales de atención de salida.
- Proceso para atención, gestión y control de las quejas y sugerencias de los usuarios del servicio, el cual deberá incluir las acciones correctivas y su aplicación.
- Procedimiento para el alta y baja de políticas de seguridad.
- Procedimiento general para reclutamiento, selección y contratación de personal necesario para la prestación del servicio CCIMSS Morelia, Michoacán.
- Procedimiento para la Atención de Incidentes de Seguridad de la Información.
- Procedimiento para el borrado seguro de la información y el borrado seguro de servidores
- Procedimiento para la gestión y Administración de Bases de Datos.
- Procedimiento para control de proveedores de servicios necesarios para la prestación de servicio CCIMSS Morelia, Michoacán.
- Proceso para gestionar las altas, bajas y cambios de claves de usuarios del personal asignado al servicio CCIMSS Morelia, Michoacán., incluyendo los controles que permitan la confiabilidad del proceso.
- Proceso para la mejora continua del servicio CCIMSS Morelia, Michoacán.
- Procedimiento para la gestión de grabaciones de video y audio de las interacciones del CCIMSS Morelia, Michoacán.
- Proceso de entrega de reportes y documentación soporte para facturación.
- Proceso de generación y entrega de reportes del servicio.
- Proceso de capacitación para cada uno de los perfiles y canales de atención.
- Proceso para generación de memorias técnicas.
- Procedimiento de aplicación Plan de Continuidad de Negocio y Recuperación en Caso de Desastre (BCP/DRP).

MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. oferta la actualización, implementación y entrega de los procesos antes indicados correspondientes a cada una de las campañas que integran el CCIMSS Morelia, Michoacán, dentro de los 30 días naturales a partir del día natural siguiente al de la fecha de inicio de un nuevo proyecto, los cuales deberán esta costumizados (personalizados) al Servicio CCIMSS, estos procesos

000249

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

incluyen cada una de las campañas que lo conforman; los cuales serán verificados y autorizados por el IMSS.

Para el caso de nuevos proyectos, refiriéndose a nuevos proyectos a aquellos proyectos que no estén contemplados o mencionados en el presente Anexo Técnico en su apartado 1. Alcance cuadro Partida Única y que durante el periodo del contrato sea solicitada la creación, EL INTITUTO requiere que los procesos necesarios para su implementación, desarrollo, estabilización, operación y administración, sean creados, implementados y entregados por MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V.

Atendiendo a lo anterior, MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. oferta la elaboración, implementación y entrega de los procesos antes indicados correspondientes a cada nuevo proyecto, para tal efecto MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. contará con un plazo de 30 días naturales a partir del día natural siguiente al de la fecha de inicio de un nuevo proyecto, los cuales deberán estar customizados (personalizados) al Servicio CCIMSS; los cuales serán verificados y autorizados por el IMSS.

En caso de que el IMSS requiera cambios a los procesos, MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. cuenta con un periodo de 5 días naturales para realizar las adecuaciones, cambios y comentarios requeridos por el IMSS y presentarlos nuevamente al IMSS para su autorización.

Una vez autorizados los procesos por parte del IMSS, MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. realiza su implementación para lo cual contará en un plazo no mayor a 60 días naturales, para lo cual MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. presenta al IMSS un programa de trabajo para su implementación, el cual debe comprender al menos las siguientes fases:

Fase 1.- Publicación a través de medios electrónicos.

Fase 2.- Capacitaciones

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000250

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069

Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

Fase 3.- Puesta en marcha

Los procesos serán revisados y actualizados cada que exista un cambio durante la vigencia de los servicios, por MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. de manera conjunta con el IMSS.

MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. oferta mantener vigente las certificaciones con las que cuenta CCIMSS Morelia, Michoacán, ubicado en Blvd. Alfredo Zalce # 4485, Tres Marias, 58254 Morelia, Michoacán, para lo cual deberá incluir como parte de su propuesta lo siguiente:

Los procesos actualizados o en su caso procesos de nuevos proyectos, deberán ser entregados por MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. debidamente mapeados y documentados de acuerdo a las normas ISO9001:2015 e ISO 27001:2013 respectivamente hablando, dentro de los plazos establecidos para tal efecto en el presente numeral. En caso de que MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. incumpla en tiempo y forma con dicha obligación, será acreedor a la pena convencional establecida en el apartado m) Penas convencionales y deductivas de los Términos y Condiciones.

3.15. De las instalaciones del CCIMSS Morelia, Michoacán.

MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. incluye en su oferta la descripción y detalle de todo lo necesario para la operación del CCIMSS Morelia, Michoacán, acordes con los niveles de servicios y funcionalidades descritos en el presente Anexo técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones, conteniendo las herramientas electrónicas y licenciamiento de monitoreo, reporte, bases de datos y demás funcionalidades que se requieran para proveer el servicio CCIMSS Morelia, Michoacán, las cuales formarán parte de la Solución Tecnológica ofertada **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en "Contratos, cartas del proveedor y Licenciamientos" documentos todos y "Manuales de la Oferta Tecnológica" documentos "Mitrol - Reportes ACD v1.1", los cuales forman parte del soporte y**

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000251

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del “Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)”

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,

complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición).

Objetivo

El manual de los reportes ACD tiene como objetivo la presentación, descripción y explicación de las distintas aplicaciones de los reportes de la plataforma MitCT-PE, para obtener las métricas de la operación e impulsar una mejora en el rendimiento y la calidad de las comunicaciones del Centro de Contacto a través de la información de la operación.

Alcance

El sitio web de los Reportes ACD proporciona informes completos de la información de gestión del Centro de Contacto en un formato flexible y fácil de usar. Las opciones de configuración permiten a los usuarios especificar los informes que desea ver, los rangos de fechas de la información y el formato en que lo quieren presentar. Una estructura de datos flexible permite que pueda configurarse el acceso a los reportes de acuerdo con la jerarquía de cada usuario.

Sus características de partición y profundidad permiten a los usuarios presentar registros y tablas en vistas de la forma más conveniente, por lo que rápidamente se pueden descubrir las tendencias y las causas raíz que interesan al negocio. La herramienta hace que sea fácil de comparar la información de grupos, campañas u otra categoría que interese con métricas universalmente utilizadas y aceptadas en centros de contacto.

Documento Manual - 4.6 Mitrol - Reportes ACD v1.1

MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. oferta un Centro de Contacto Alternativo para el inicio de operaciones en instalaciones propias o arrendadas; para lo cual deberá incluir en su propuesta técnica la descripción detallada y documentación con la que acredite que las instalaciones del Centro de Contacto ofertado cumplen a menos los siguientes puntos:

- Las instalaciones del Centro de Contacto ofertado deberán ser propias o arrendadas, para lo cual deberá incluir como parte de su propuesta el pago de predial 2020-2021 con escrituras que acrediten la propiedad o en su caso contrato de arrendamiento vigente en el que se especifique el uso del inmueble es para centro de contacto. **la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en “Inmuebles, archivo fotográfico”, los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000252

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069

Proposición para la prestación del “Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)”

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,

CONVENIO MODIFICATORIO AL CONTRATO DE SUBARRENDAMIENTO DE FECHA 01 DE SEPTIEMBRE DE 2006 EN LO SUCESIVO “EL CONTRATO” RESPECTO DEL INMUEBLE UBICADO EN LA CALLE MORAS, NÚMERO 313, EN LA CIUDAD DE VALLE, ALCALDÍA BENTO JUÁREZ, CIUDAD DE MÉXICO, EN LO SUCESIVO “EL INMUEBLE”, QUE CELEBRAN POR UNA PARTE (I) LA SOCIEDAD MERCANTIL DENOMINADA “IBIRENT” S.A.P.A. DE C.V., REPRESENTADA POR EL SEÑOR JUAN CARLOS HERRERA VELAZQUEZ EN LO SUCESIVO INDISTINTAMENTE “EL SUBARRENDADOR” O “IBIRENT”, POR OTRA PARTE (II) LA SOCIEDAD MERCANTIL DENOMINADA “SERVACOM SERVICIOS, ASISTENCIA Y COMERCIO” S.A. DE C.V., REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR EL SEÑOR GERARDO BECERRIL BECERRIL, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ INDISTINTAMENTE COMO “SERVACOM” O “EL CLIENTE”, Y (III) LA SOCIEDAD MERCANTIL DENOMINADA “INFOCREDIT” S. DE R.L. DE C.V., REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR EL SEÑOR ALEJANDRO CANANI LOZANO, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ INDISTINTAMENTE COMO “INFOCREDIT” O “EL CESIONARIO”, MISMAS A LAS LEALES, DE MANERA CONSUNTA Y GENERAL SE LES DENOMINARÁ COMO “LAS PARTES”, CON LA COMPARECENCIA DE LA SOCIEDAD DENOMINADA “I&E GRUPO EMPRESARIAL”, S. DE R.L., REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR EL SEÑOR JOSÉ FERNANDO CANANI LOZANO, EN LO SUCESIVO “EL FIADOR” QUE JENES ACUERDAN SOMETARSE AL TENOR DE LO ESTABLECIDO EN LOS SIGUIENTES ANTECEDENTES, DECLARACIONES Y CLÁUSULAS:

— ANTECEDENTES

ÉNFID - Escanea los patrones de nuestra empresa que, en fecha primero de septiembre del 2020, celebraron un contrato de subarrendamiento respectivo del inmueble ubicado en la Calle Moras

Contrato - 1.2 - Contrato Subarrendamiento Moras

- Que el acceso al área de sites de cómputo donde se encuentre la infraestructura en operación de las campañas CCIMSS Morelia, Michoacán, cuente con al menos 2 factores de autenticación siendo al menos uno de ellos, control biométrico; para acreditar este requisito deberá presentar evidencia fotografica en las que se pueda apreciar los factores autenticación ofertados. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en “Inmuebles, archivo fotográfico” documento “4.2 - Archivo fotográfico - Imagnes site Moras”, los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición).**

**ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS**

000253

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,



- Que cuente con sistema de circuito cerrado de video tanto en el SITE como en el piso de operación, brindando el acceso a la visualización del sistema de circuito cerrado de video para seguimiento en piso de operaciones donde se gestionen las campañas del CCIMSS Morelia, Michoacán, por parte de área usuarias de las campañas o el personal que él designe, así como al área técnica de El Instituto; para acreditar este requisito deberá presentar fotografías en las que se pueda apreciar el sistema de circuito cerrado así como los contratos o polizas de mantenimiento vigentes.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000254

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,

CODIGO: 56300F01 REV. 08 12/15/2019
INFORMACIÓN NÚM 2: USO INTERNO (RESERVADO)

BITÁCORA DE REVISIÓN DE SEGURIDAD Y ACCESO TOLUCA										FECHA:	31/10/2022		MENSUAL
INSTALACIONES	ABALAJA	ACCESO A PUERTAS		ALARMA	INCENDIO	CCTV	MANTENIMIENTO PREVENTIVO					SERV.	MNT. ELCT
		FOR TABLERA A EFICASIA	EMERGENCIA				INT. ELCT.	EXTINTORES	AIRE ACD	DESV.	ESTACIONES		
MIA	07:30	OK	N/A	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	X	X	OK
	14:30	OK	N/A	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	X	X	OK
PISO PB													
OBSERVACIONES: FUMIGACION OFICINAS, SANTIAGO, COMEDOR, LOCALS INTERIOR Y EXTERIOR DE LAS INSTALACIONES. 25/10/2022													
INSTALACIONES	ELEVADORES	ACCESO A PUERTAS		ALARMA	INCENDIO	CCTV	MANTENIMIENTO PREVENTIVO					SERV.	MNT. ELCT
		FOR TABLERA A EFICASIA	EMERGENCIA				PLANTA EXTERNOLOGIA	"ABE 202"	WDR SPLIT	SI	NO		
MIA	07:30	N/A	N/A	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	X	X	OK
	14:30	N/A	N/A	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	X	X	OK
PISO PB													
OBSERVACIONES: MANTO A.A. 31 DICIEMBRE MONTELEONE 19/10/2022 / MANTO PREVENTIVO A LINDERA DE AER 06/10/2022													
	20:00	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	X	X	OK
ACTIVIDADES PERMANENTES: REVISION SITE DE EQUIPO AIRE ACONDICIONADO, INSTALACION ELCTRICA													
ABASTECIMIENTO DE AGUA EN BAÑO Y DESPACHOS: FUGAS DE AGUA Y LIMPIEZA GENERAL													
PISO PB	EMPRESA	ALARMA	CCTV	MNT. ELCT.	EXTINTORES	VIGILANCIA	AIRE ACD		SERV.	MNT. ELCT	SI	NO	OK
							OK	OK					
	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	X	X	OK	OK	
PISO PB													
OBSERVACIONES: SE REALIZO LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO DE LOCALS 28/10/2022													
PISO PB	EMPRESA	ALARMA	CCTV	MNT. ELCT.	EXTINTORES	VIGILANCIA	AIRE ACD		SERV.	MNT. ELCT	SI	NO	OK
							OK	OK					
	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	X	X	OK	OK	
PISO PB													
ACCESO A PUERTAS													
PISO PB	EMPRESA	ALARMA	INCENDIO	CCTV	MNT. ELCT.	EXTINTORES	VIGILANCIA	AIRE ACD	SERV.	MNT. ELCT	SI	NO	OK
	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	X	X	OK	OK	
INCIDENCIAS SIGNIFICATIVAS SOBRE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN													
SIN DETECCIÓN													
REVISION AL SISTEMA DE ACCESO ELECTRONICO													
RESPONSABLE		REVISOR BUENO											
PRESENIA DE ACCESOS		REVISION AL SOFTWARE DE TOLUCA											

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

Imagen - 3.9 Bitácora de Mantenimiento - Seguridad y Acceso Centro Toluca octubre

000255

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,



Fuerza y Energía Eléctrica
REPORTE DE MANTENIMIENTO A **Nº 1020**
PLANTA DE EMERGENCIA
Playa Hornos No.308 In.L3, Col. Reforma Istacuilcalt Norte, 08840 Ciudad de México
Teléfono: 55-6696-0723 / 55-5698-5893 Celular: 55-4779-5625
E-mail: operacion@serviciointegralefic.com.mx mantenimiento@efic.com.mx

FECHA 20 Septiembre 2022 LUGAR Toluca, Edulley
SERVICIO DE EMERGENCIA _____ SERVICIO PREVENTIVO Planear
REPORTE DE SERVICIO ELECTROMECANICO A Planta Centro Toluca

DATOS DEL EQUIPO Motor Cummins 6570-63-670 Serie 36188611 Gen Standart
607288E 125kW Serie 11407283210 Toluca
EQUIPO: (X) AUTOMATICO () MANUAL
HORAS TRABAJADAS POR LA PLANTA 561.12
ULTIMO CAMBIO DE ACEITE Y FILTROS _____

- MOTOR - DIESEL -

(F_{min}) NIVEL ACEITE
(F_{max}) NIVEL AGUA
(F₀) NIVEL COMBUSTIBLE
(E_{min}) PRECALENTADOR
(F₀) FUGAS ACEITE (F₀) FUGAS DE AGUA (F₀) FUGAS COMBUSTIBLE
(-) NIVEL ELECTROLITO (F₀) BATERIAS (F₀) ESTADO DE BATERIAS (4.88) a) arranque.
(E_{min}) BANDAS DEL MOTOR Y VENTILADOR
(3.6) CARGADOR DE BATERIAS DEL MOTOR (-) GENERADOR (F₀) ALTERNADOR
APARATOS DE MEDICION (-) AMPERIMETRO D.C. (F₀) TEMPERATURA (F₀) ACEITE
(E_{min}) LIMPIEZA DE CONEXIONES (-) AMPERIMETRO D.C. (F₀) TEMPERATURA (F₀) ACEITE
(E_{min}) SALIDA DE MARCHA

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

Imagen 3.18 Bitácora de Mantenimiento - Seguridad y Acceso Centro Toluca

- Que cuente con detectores y alarma de fuego, humo, así como supresores de incendio en el SITE y en las áreas operativas y piso de operaciones, involucradas con la operación del CCIMSS Morelia, Michoacán; para acreditar este requisito deberá presentar evidencia fotográfica. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "7. Inmuebles, archivo fotográfico" documento "4.3 - Archivo Fotográfico - Seguridad, CCTV, UPS, Planta de emergencia", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**

000256

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

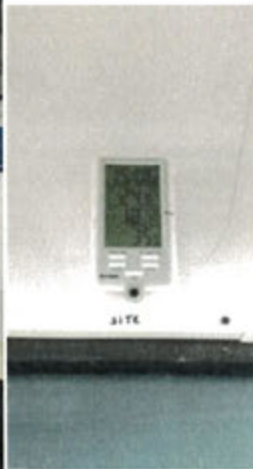
Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,

Extintores SITE Centro Moras
Piso 2



Extintor de CO2 de 4.5 Kg Vigencia Julio 2022.
Extintor de CO2 de 4.5 Kg Vigencia Julio 2022.
Agente Limpio de 4.5. Kg Vigencia Julio 2022.



- 4.3 - Archivo Fotográfico - Seguridad

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000257

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del “Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)”

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

- Que cuente con la solución tecnológica ofertada por MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. y que incluye el uso de Active Directory (Administración de identidades); para acreditar este requisito deberá presentar el licenciamiento vigente. **la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta “3. Tecnologías e Infraestructura” documento “4.2 Servidores - Diseño de Activ Directory”, los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**

Active Directory en Eficasia

En Eficasia contamos con un Active Directory con HA, lo cual nos proporciona asegurar el correcto funcionamiento de todo lo que esta relacionado con el AD, como son las funciones de:

- File Share
- DHCP
- DNS
- GPO
- Entre otras

Diagrama de AD

A continuación, se muestra un diagrama de la configuración del árbol extendido del Active Directory:



Documento - 4.2 Servidores - Diseño de Activ Directory

- La solución tecnológica ofertada por MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. incluye el acceso a la Intranet Institucional en los equipos que designe el personal asignado por los áreas usuarias de las campañas y El Instituto; para

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000258

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069

Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

acreditar este requisito deberá presentar carta bajo protesta de decir verdad en la que manifieste que incluya los accesos requeridos en este punto. **la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en "COMPROMISOS" documento "Manifiestos CCIMSS CDMX", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición).**

- Que cuente con Hardware y Software que garantice operativa y técnicamente la operación en los principales componentes tecnológicos con los que oferta el servicio del CCIMSS Morelia, Michoacán, (como son por mencionar algunos: enlaces, firewalls, servidores de cómputo, servidor de telefonía o equivalente); para acreditar este requisito deberá presentar evidencia fotográfica en las que se pueda apreciar los números de serie, contratos con fabricantes y proveedores de la infraestructura propuesta, relación de la infraestructura ofertada y carta en hoja membretada del fabricante y firmada por su representante legal en la que manifieste que la infraestructura ofertada por MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. se encuentra habilitada en las instalaciones ofertadas por MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en "Tecnologías e Infraestructura" documento "4.4 Servidores - Evidencias", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000259

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,

ESX 1

Servidor que sirve para el Cluster de Virtualización



Unity

Servidor que proporciona el almacenamiento a los ESX para el alojamiento de las VM (Máquinas Virtuales)



000260

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

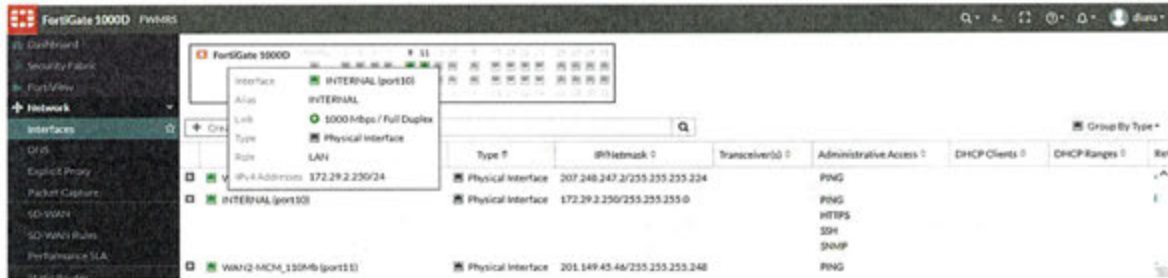
Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069

Proposición para la prestación del “Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)”

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,

- Que cuente con seguridad lógica en toda la infraestructura, delimitada por firewalls statefull, el cual deberá tener e incluir la capacidad para soportar el ancho de banda y soportar e incluir el NAT de 1 a 1 para protección de la red de El Instituto, y deberá contar al menos con 4 interfaces 10/100/1000, RJ45 o fibra óptica; para acreditar este requisito deberá presentar evidencia documental en la que se verifique los antes requerido. **la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados dentro de la Relación Sumarizada del apartado Folletos, catálogos, fotografías, manuales entre otros., los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**

**ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS**



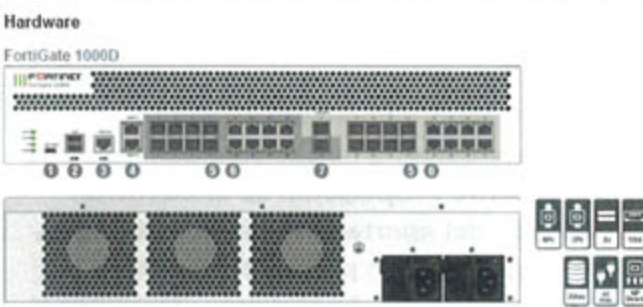
Se muestran las interfaces a GE a 1000 Mbps

000261

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069

Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,



Hardware
FortiGate 1000D

Interfaces

3. Console Port	5. 16x GE SFP Slots
4. 2x GE KVM Management Ports	6. 16x GE RJ45 Ports
1. Puerto de administración USB	7. 2x 10 GE SFP+ Slots
2. Puertos USB	

NP directo
Al eliminar el tejido de conmutador interno, la arquitectura NP Direct proporciona acceso directo al SPU-HP para el envío de latencia más bajo. Las implementaciones de NGFW requieren cierta atención al diseño de la red para garantizar un uso óptimo de esta tecnología.

Procesador de red
El nuevo y revolucionario procesador de red SPU-HP de Fortinet funciona en línea con las funciones de FortiOS y ofrece:

- Rendimiento superior del cortafuegos para IPv4/IPv6, SCTP y tráfico de multidifusión con una latencia ultrabaja de hasta 2 microsegundos
- Aceleración de túneles VPN, CAPWAP e IP

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Contará al menos con 4 interfaces 10/100/1000, RJ45 o fibra óptica

- MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V., en el ámbito de su competencia, tendrá que dar cumplimiento a la legislación en materia de confidencialidad y protección de datos personales.
- MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. es responsable de la seguridad de la información y en su caso de posibles ataques en los equipos con los cuales proporcionará el servicio de CCIMSS Morelia, Michoacán, así como a la red y sistemas del IMSS con los cuales se interconecte, por lo cual MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. será responsable del uso, manejo, y en su caso, mal uso, abuso y manejo ilegal de la información de El Instituto, por lo anterior y

000262

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

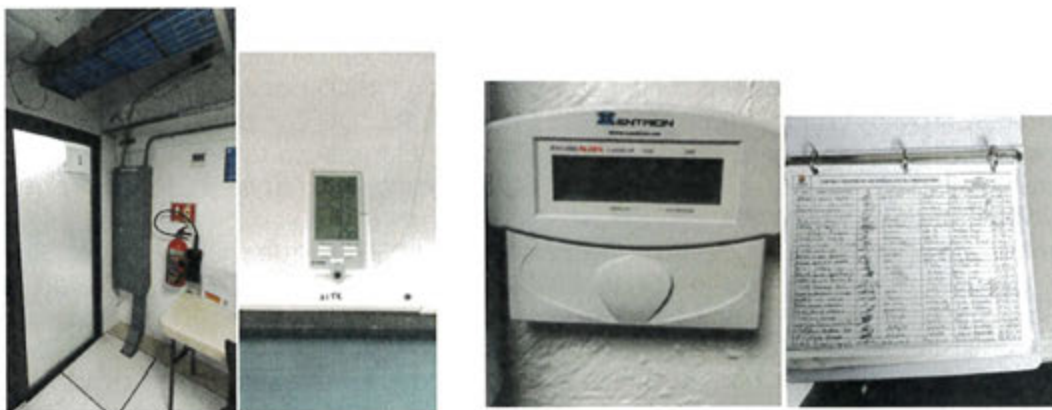
Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069

Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,

de presentarse el supuesto, quedará sujeto a las penas convencionales o deductivas establecidas en el presente Anexo Técnico y Términos y Condiciones.

- Los SITES de cómputo de MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. deben contar con los controles de humedad y temperatura que requiera la infraestructura instalada para atender los servicios del CCIMSS Morelia, Michoacán.



Documento - 4.9 - Archivo fotográfico - imágenes site

- Interacción tecnológica de comunicaciones (voz y datos) con los sistemas informáticos, bases de datos y aplicativos, que el IMSS considere necesarios para brindar los servicios y que se especificarán en el presente Anexo Técnico y sus Apéndices y Términos y Condiciones.

MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. oferta los servicios del CCIMSS Morelia, Michoacán., cumpliendo con todos y cada uno de los requerimientos y especificaciones técnicas establecidas en el presente documento; así como también, debido a la importante y crítica operación del servicio CCIMSS Morelia, Michoacán, requerida por El Instituto, MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. debe cumplir al menos con lo siguiente: **la información soporte a la presente**

000263

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

Proposición se encuentran ubicados en "Normas", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición):

- Contar con el certificado de calidad "ISO 9001:2015" de conformidad y cumplimiento a los requisitos para un Sistema de Gestión de la Calidad, cubriendo las necesidades mínimas que la misma considera como mínimos para la certificación en los procesos de centros de contacto avalado por algún organismo de certificación registrado en la Organización Internacional para la Estandarización ("ISO" por sus siglas en inglés); MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. presentará como parte de su propuesta técnica la certificación vigente y. El Instituto tiene derecho a verificar la autenticidad, validez y vigencia de dicha certificación ante el órgano emisor y certificador del documento.
- Contar con el certificado vigente correspondiente a "SGSI", que por sus siglas: (Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información) "ISO 27001:2013" deberán ir de conformidad y cumplimiento a la normativa con la finalidad de estandarizar la gestión de la misma a través de políticas y procedimientos en todos los procesos de centros de contacto avalado por algún organismo de certificación registrado en la Organización Internacional para la Estandarización ("ISO" por sus siglas en inglés). MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. presentará como parte de su propuesta técnica la certificación vigente y El Instituto tiene derecho a verificar la autenticidad, validez y vigencia de dicha certificación ante el órgano emisor y certificador del documento.
- Contar preferentemente con el certificado vigente ISO 22301:2019, Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio avalado por algún organismo de certificación registrado en la Organización Internacional para la Estandarización (ISO por sus siglas en inglés). MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. presentará como parte de su propuesta técnica la certificación vigente, sin embargo el no presentar este certificado no será motivo de desechamiento.
- Modelo Global de Calidad para Interacción con Clientes vigente, emitido por el Instituto Mexicano de Teleservicios (IMT).
- MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. presenta como parte de su propuesta, las políticas y procedimientos certificados en el manejo y seguridad de la información, así como de protección de datos personales, que cumplan con lo establecido en la normatividad vigente en materia de transparencia

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000264

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069

Proposición para la prestación del “Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)”

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

y datos personales (Ley federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, en los Lineamientos de Protección de Datos Personales vigentes y en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y subsecuente normatividad), así como los demás ordenamientos legales que resulten aplicables. Es necesario que las políticas y procedimientos certificados en manejo y seguridad de la información, así como de protección de datos personales que proponga MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. incluyan los requerimientos establecidos por cada responsable de campaña en los apéndices correspondientes. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en “Metodología” y en la carpeta “8. Procesos”, los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición).**

Las certificaciones antes requeridas deberán estar emitidas a nombre de MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. y con las direcciones de los centros de contacto ofertados, debiendo estar vigentes al momento de la presentación de la proposición, así también MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V., en caso de resultar adjudicado, deberá mantenerlas actualizadas durante la vigencia del contrato que en su caso llegue a adjudicarse.

MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. incluye el link, código QR o datos de contacto en el cual el IMSS pueda verificar ante el órgano certificador la autenticidad de estas certificaciones.

MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. incluye como parte de su propuesta técnica carta en hoja membretada firmada por su representante legal en la que manifieste que se compromete a mantener vigente o renovar las certificaciones indicadas en los párrafos anteriores durante la vigencia del contrato, debiendo proporcionar al Instituto la documentación probatoria de la vigencia sujetándose a la aplicación de las penas convencionales y deductivas correspondientes en caso de

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000265

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del “Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)”

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,

incumplimiento. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en “COMPROMISOS” documento “manifiestos”, los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**

MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. oferta un Centro de Contacto Alterno, el cual deberá cumplir con las mismas características, especificaciones y certificaciones del Centro de Contacto Principal, las cuales deberán ser descritas detalladas y documentadas en su propuesta técnica.



Centro de contacto Alterno

3.16. De la infraestructura que deberá proveer MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V.

MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. presenta a más tardar un mes posterior al inicio del servicio CCIMSS Morelia, Michoacán, los diagramas de interconexión físicos y lógicos, los cuales deberán incluir lo relacionado a los respaldos de todos los componentes a utilizar para prestar el servicio CCIMSS Morelia, Michoacán,

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069

Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

indicando detalladamente entre otros conceptos, la cantidad y anchos de banda de cada uno de los enlaces, troncales telefónicas, enlaces de datos a Internet y enlaces dedicados así como de todos los elementos involucrados en la solución ofertada, lo anterior será presentado por cada campaña, deberá ser actualizado al menos de manera mensual durante la vigencia del contrato y cuando se realicen modificaciones a su infraestructura física y lógica, sujetándose a la aplicación de las penas convencionales y deductivas correspondientes en caso de incumplimiento.

MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. oferta, la siguiente infraestructura tecnológica física y lógica para la habilitación del servicio CCIMSS Morelia, Michoacán, que permitan verificar que MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. brinda la funcionalidad solicitada, para lo que deberá describir y detallar en su propuesta técnica al menos las siguientes infraestructuras o equivalentes, así como su interacción e interoperabilidad:

- Infraestructura telefónica (conmutador, teléfonos, voz sobre IP, diademas alámbricas e inalámbricas y todo aquello necesario para la operación). **la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en "Contratos, cartas del proveedor y Licenciamientos" y carpeta "2.8 Carta Mitrol - Capacidades Sistema" documento "2.8 Carta Mitrol - Capacidades Sistema" y todas las cartas, los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición).**

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000267

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del “Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)”

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,

En estos servidores reside el motor de base de datos de MTC donde se almacenan la información generada desde la operación y la configuración y parametrización de los distintos módulos de la plataforma, así como gestiones de la gestión operativa. Según el volumen de datos generados y el nivel de procesamiento requerido por la operación específica, estos servidores fueron adquiridos por parte de Infocredit para cada uno de los proyectos con las siguientes características:

- Servidor de Aplicaciones MSS
- Procesador Intel® Xeon® CPU E5-2650 v4 @ 2.20GHz 2.20GHz (2 procesadores)
- Memoria RAM: 32.0 GB
- Nombre del Equipo: MTTACD-01R
- OS: Windows 2012 R2 Estándar
- Servidor de Réplica y Reportes MSS
- Procesador Intel® Xeon® CPU E5-2650 v4 @ 2.20GHz 2.20GHz (2 procesadores)
- Memoria RAM: 64.0 GB
- Nombre del Equipo: SRV-MIT-00R
- OS: Windows 2012 R2 Estándar
- Servidor de Base de Datos MSS
- Procesador Intel® Xeon® CPU E5-2650 v4 @ 2.20GHz 2.20GHz (2 procesadores)
- Memoria RAM: 64.0 GB
- Nombre del Equipo: SRV-MIT-01R
- OS: Windows 2012 R2 Estándar
- Servidor MSS MSS
- Procesador Intel® Xeon® CPU E5-2650 v4 @ 2.20GHz 2.20GHz (2 procesadores)
- Memoria RAM: 32.0 GB
- Nombre del Equipo: SRV-MIT-02R
- OS: Windows 2012 R2 Estándar
- Almacenamiento 10 TB

Firma 7

Avances No. 615, Piso 5, Car. Vial (0700), Santa Lucía, Ciudad de México - +52 (55) 5379 5344



- Infraestructura de datos (bases de datos, CRM, y todo aquello necesario para la operación). **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en “Tecnologías e Infraestructura” documento “4.3 Servidores - Recursos Tecnológicos”, los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**

**ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS**

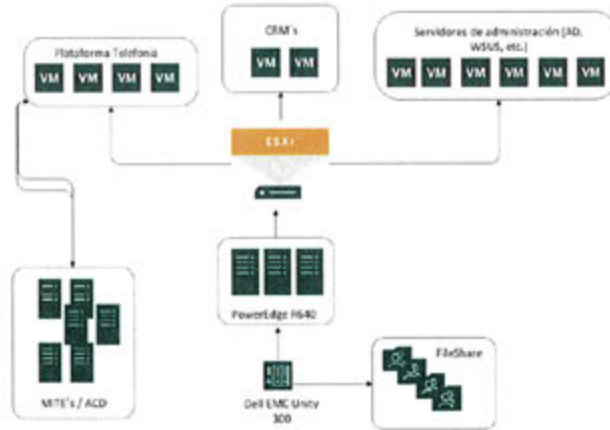
000263

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,

Diagrama de infraestructura actual



Como podemos observar en el diagrama, en la infraestructura de virtualización se encuentran actualmente los servidores de administración de usuarios y equipos, tales como:

Distribuidor automático de llamadas entrantes (ACD)

MIACD 

ACD

DISTRIBUIDOR AUTOMÁTICO DE LLAMADAS

Es el sistema que administra todas las llamadas recibiendo las llamadas de forma inteligente y dirigiéndolas a los agentes mejor calificados y disponibles para atenderlas. Trabaja perfectamente con interfaces del **AGENTE, SUPERVISOR, ANALISTA DE CALIDAD y ADMINISTRADOR**, para contar con los mejores niveles de estado de las interacciones, tiempos y gestión de los mismos.



Imagen 4.5 Mitrol - Plataforma de Comunicaciones Mitrol de Eficasia

- Distribuidor automático de llamadas entrantes (ACD)

000269

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,



Imagen 4.5 Mitrol - Plataforma de Comunicaciones Mitrol de Eficasia

- Sistema de Respuesta Interactiva de Voz (IVR)

Entrantes

La estrategia del IVR genérico de Campañas Entrantes realiza las siguientes acciones:

1. Atiende
2. Consulta banda horaria/feriados
 - o Si (continúa)
 - o No (mensaje fuera de horario de atención)
3. Asigna 4 variables para guardar los datos del cliente
4. Mensaje de consulta al cliente "ingrese su número de DNI"
5. Consulta la base de datos e identifica al cliente
6. Transfiere la llamada a la campaña entrante Customer Service (DNS=8000)



Imagen Administrador ACD de Mitrol

000270

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,

- Grabador de llamadas y grabador de las pantallas de los agentes.

Grabaciones

Este menú contiene todos los módulos relacionados con la grabación del Centro de Contacto.

Lleva el registro de cada interacción ocurrida en el Centro de Contacto para uso futuro, procesos de supervisión y monitoreo y para la evaluación y calificación de agentes.

La herramienta se compone de los siguientes programas:

- Programador de Grabaciones 
- Grupos de Tipos de Bookmarks 
- Backup de Grabaciones 

El módulo de grabación de Mitel incorpora:

- La grabación de audio digital y de pantalla del agente, sincronizada.
- El monitoreo de la calidad de atención (QM).
- El análisis de audio para poder realizar el análisis de la experiencia del cliente.
- Detección de palabras claves.
- Detección de emociones.

Imagen Administrador ACD de Mitel

- Marcador o discador asistido, progresivo o automático y predictivo.

Módulo Discado

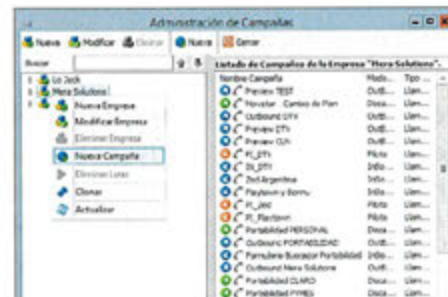
Orden: Define el orden en el que se va a discar un lote determinado dentro de esta campaña.

Prioridad: Define la prioridad de un lote dentro de esta campaña con respecto a los demás discadores para utilizar los recursos de discado.

Perfil de Ruta: Define el acceso de los usuarios a los distintos servicios (Acceso a llamadas locales, nacionales, internacionales, etc.)

Crear una campaña de Discador Predictivo

Para crear una campaña de Discador Predictivo se debe ir al módulo Campañas, seleccionar una empresa y hacer clic en Nueva Campaña. Esto abrirá la ventana de creación de una nueva campaña, donde se deberá seleccionar Discador Predictivo del menú desplegable y completar los datos seleccionados.



ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000271

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del “Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)”

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,



Esquema de Predicción:

- o **Progresivo:** Dispara una llamada cuando un agente está libre.
- o **Predictivo:** Dispara llamadas en función de los tiempos de conversación y de contactación promedio de llamada de voz viva.
- o **Encolador:** Dispara llamadas para mantener el largo de la cola de atención de esta campaña en un valor constante.
- o **Funcionalidad Preview:**

Imagen Administrador ACD de Mitrol

- Todos aquellos componentes principales de solución tecnológica propuesta incluyendo seguridad informática perimetral y componentes de su solución central, así como los componentes de la solución ofertada. **la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en “Tecnologías e Infraestructura” y “Contratos, cartas del proveedor y Licenciamientos”, los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**
- Servicios de centros de contacto a través de “Agentes virtuales” como son: IVR, chatbot, inteligencia artificial, consulta a bases de datos institucionales, texto a voz, voz a texto, así también decisiones basadas en modelos predictivos de atención automatizada. **la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta Manuales de la Oferta Tecnológica” todos los documentos GLIA, los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**

**ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS**

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069

Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,

Ejemplo de Asistente Virtual



ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

3.17. De las Bases de Datos.

MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. es el responsable de salvaguardar toda la información (almacenamiento y base de datos) relacionada con el CCIMSS Morelia, Michoacán, durante la vigencia del contrato; debiendo cumplir con los estándares de seguridad (basado en ISO 27001:2013) y Normatividad vigente en materia de Protección de datos Personales. MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. cuenta en su totalidad con el hardware y software necesarios para el almacenamiento y protección de las bases de datos generadas como consecuencia de la prestación del servicio, con lo que asegurará que no existirán transmisiones o consultas de información que no sean autorizadas por Instituto. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en "Tecnologías e Infraestructura" donde todos los documentos describen el hardware y software, los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**

MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. detalla, documenta, proporciona, habilita e incluye en su propuesta el servicio del CCIMSS Morelia, Michoacán, la integración de una base de datos derivados de las solicitudes de atención por cualquier medio de captación y campaña, a fin de:

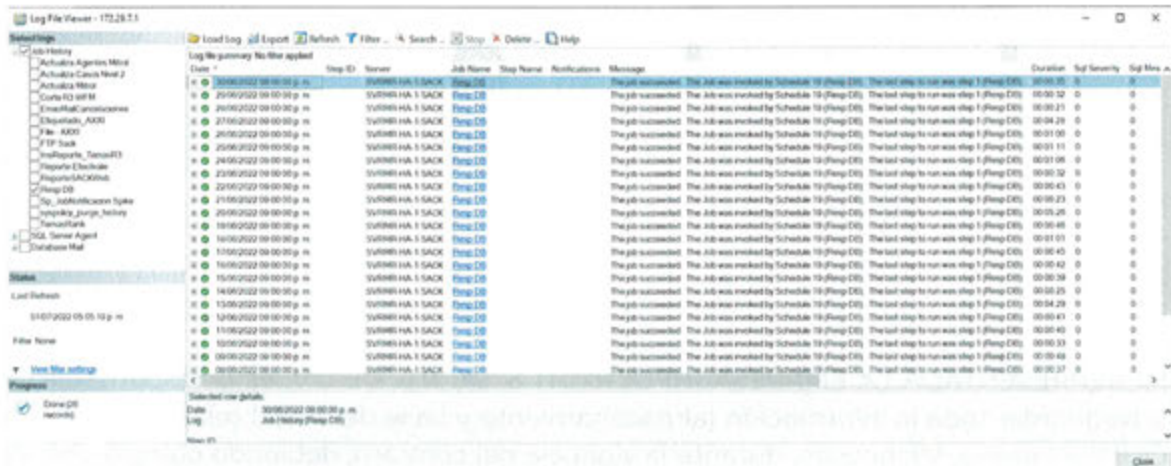
000273

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del “Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)”

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,

- Gestionar respaldos y recuperación automatizados empleando rutinas programadas diarias.



- Contar con un administrador de estadísticas automatizado.



Imagen de Estadísticas automatizado Power BI

- Permitir la administración de la base de datos desde al menos tres tipos de navegadores, conforme a los requerimientos del Instituto.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000274

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

- Contar con herramientas de enmascaramiento de datos como medida adicional de seguridad en la base de datos.

Se aplica a: SQL Server (todas las versiones admitidas) Azure SQL Database Azure SQL Managed Instance Azure Synapse Analytics
Analytics Platform System (PDW)

El cifrado de datos transparente (TDE) cifra los archivos de datos de SQL Server, Azure SQL Database y Azure Synapse Analytics, lo que se conoce como cifrado de datos en reposo.

Para ayudar a proteger una base de datos, se pueden tomar precauciones como las siguientes:

- Diseñar un sistema seguro
- Cifrar los recursos confidenciales
- Crear un firewall en torno a los servidores de bases de datos

Con todo, alguien malintencionado que roba medios físicos como unidades o cintas de copia de seguridad puede restaurar la base de datos o conectarse a ella y examinar sus datos.

Una solución sería cifrar los datos confidenciales en la base de datos y usar un certificado para proteger las claves con las que esos datos se cifran. Esta solución impide que alguien que carezca de las claves use los datos. Este tipo de protección se debe planear de antemano.

TDE realiza el cifrado y descifrado de E/S en tiempo real de los archivos de datos y de registro. Este cifrado usa una clave de cifrado de la base de datos (DEK). El registro de arranque de la base de datos almacena la clave para que esté disponible durante la recuperación. La DEK es una clave simétrica. Está protegida por un certificado que la base de datos maestra del servidor almacena, o por una clave asimétrica que un módulo EKM protege.

TDE protege los datos en reposo, que son los archivos de datos y de registro. Permite cumplir muchas leyes, normativas y directrices establecidas en diversos sectores. Esto permite a los desarrolladores de software cifrar datos con algoritmos de cifrado AES y 3DES sin cambiar las aplicaciones existentes.

Imagen de enmascaramiento de datos en SQL Server

- Soportar todos los tipos de datos relacionales estándares, así como también datos nativos como XML, texto, imágenes, documentos y audio.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000375

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,

MITELX SERVIDORES DE COMUNICACIONES

Es un producto Mitrol desarrollado y fabricado en el país cumpliendo los estándares internacionales asegurándose su conectividad e integración con otros sistemas existentes. Estos servidores son proporcionados por ARS Technology S.A de C.V. (MITROL) para la recepción de todas las llamadas telefónicas durante el periodo de contratación de los servicios.

Para los proyectos de IMSS, Multitenant se contemplan 14 servidores con las siguientes características:

- Procesador: Intel® Xeon® CPU E5-1220 v3 @ 3.10GHz 3.10GHz
- Memoria RAM: 4.0 GB
- OS: Windows 10 Pro
- Tipo de sistema: Sistema operativo de 32 bits, procesador x64
- HD: 1 TB
- Detección de tonos DTMF



Página 3

Amores No 613, Piso 1, Del Valle (05100) Benito Juárez Ciudad de México - +52 (55) 1579 5344



- Detección de caller ID o ANI por DTMF
- Enrutamiento de llamadas
- Escucha del audio de in interno sin ser detectado
- Escucha del audio de in interno y de la Troncal asociada son ser detectado
- Transferencias y Conferencias Trigartitas
- Restringir el acceso o terminación a determinadas llamadas (urbanas interurbanas celulares, etc.)

- Durante la vigencia del servicio se otorgará acceso a toda la información generada por campaña al personal que El Instituto designe. El acceso será únicamente de consulta y para verificar la información que se esté generando como parte del servicio, así mismo, MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. apoyará y capacitará al personal que el Instituto designe por escrito para realizar las consultas de información que esta necesite.
- Permitir el acceso a la información a través de interfaces estándares como SQL, JDBC, SQIJ, ODBC.Net, SQL/XML, XQuery y WebDAV, sin aplicar una herramienta de terceros.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

090276

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,

Para los servidores físicos se maneja servidores Supermicro con las siguientes características en el Performance:

CPU	Memoria	HDD
4 CPU	40GB	1 tb
4 CPU	40GB	1 tb
4 CPU	40GB	1 tb
4 CPU	40GB	1 tb
4 CPU	40GB	1 tb
4 CPU	40GB	1 tb

Licenciamiento – Eficasia Actual

Para la infraestructura con la cual se cuenta actualmente en Eficasia, tenemos el siguiente licenciamiento:

- Licenciamiento VMware
 - o 6 licencias VMware vSphere v7
 - o 1 licencia VMware vCenter Standard.
 - o Soporte ProSupport
- Licenciamiento Microsoft
 - o 12 licencias Microsoft Windows Server 2012 R2 Standard Edition.
 - o 3 licencias Microsoft SQL Server 2012 Standard Edition
 - o 15 licencias Microsoft PowerBI.
 - o 80 licencias Microsoft Office Apps for Business, de las cuales
- Licenciamiento de antivirus
- Licenciamiento de Blanco
 - o 1 licencia para Servidor
 - o 1 licencia para PC

SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FÍSICAS IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: ROSTRO DE PERSONA, POR CONSIDERARSE INFORMACIÓN CUYA DIFUSIÓN PUEDE AFECTAR A LA ESFERA PRIVADA DE LA MISMA, DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 115 Y 120 DE LA LEY GENERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 20-marzo-2025

Imagen 4.3 Servidores - Recursos Tecnológicos

- Integra una base de conocimiento por campaña, que se compondrá con la información que el Instituto entregue MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V., o bien, con la que se genere durante la prestación del servicio.



Documento - 6.2 CRM Base de Conocimiento1

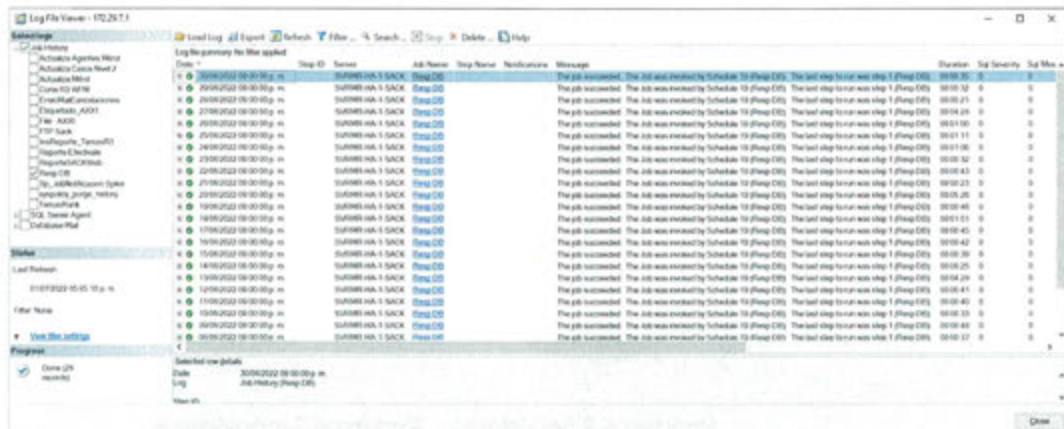
000277

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,

- Proporcionar respaldos y recuperación automatizados empleando rutinas programadas al menos con respaldos totales semanales (los domingos) e incrementales diarios.



Date	Step ID	Server	Job Name	Step Name	Notifications	Message	Duration	Log Severity	Log Msg
2025/01/22 00:00:00 m	0	SURMEX HA 1 SACK	Backup DB	Backup DB		The job succeeded. The job was created by Schedule 10 (Ping DB). The last step to run was step 1 (Ping DB).	00:00:32	0	
2025/01/22 00:00:00 m	1	SURMEX HA 1 SACK	Backup DB	Backup DB		The job succeeded. The job was created by Schedule 10 (Ping DB). The last step to run was step 1 (Ping DB).	00:00:21	0	
2025/01/22 00:00:00 m	2	SURMEX HA 1 SACK	Backup DB	Backup DB		The job succeeded. The job was created by Schedule 10 (Ping DB). The last step to run was step 1 (Ping DB).	00:00:26	0	
2025/01/22 00:00:00 m	3	SURMEX HA 1 SACK	Backup DB	Backup DB		The job succeeded. The job was created by Schedule 10 (Ping DB). The last step to run was step 1 (Ping DB).	00:01:10	0	
2025/01/22 00:00:00 m	4	SURMEX HA 1 SACK	Backup DB	Backup DB		The job succeeded. The job was created by Schedule 10 (Ping DB). The last step to run was step 1 (Ping DB).	00:01:11	0	
2025/01/22 00:00:00 m	5	SURMEX HA 1 SACK	Backup DB	Backup DB		The job succeeded. The job was created by Schedule 10 (Ping DB). The last step to run was step 1 (Ping DB).	00:00:32	0	
2025/01/22 00:00:00 m	6	SURMEX HA 1 SACK	Backup DB	Backup DB		The job succeeded. The job was created by Schedule 10 (Ping DB). The last step to run was step 1 (Ping DB).	00:00:43	0	
2025/01/22 00:00:00 m	7	SURMEX HA 1 SACK	Backup DB	Backup DB		The job succeeded. The job was created by Schedule 10 (Ping DB). The last step to run was step 1 (Ping DB).	00:00:23	0	
2025/01/22 00:00:00 m	8	SURMEX HA 1 SACK	Backup DB	Backup DB		The job succeeded. The job was created by Schedule 10 (Ping DB). The last step to run was step 1 (Ping DB).	00:05:26	0	
2025/01/22 00:00:00 m	9	SURMEX HA 1 SACK	Backup DB	Backup DB		The job succeeded. The job was created by Schedule 10 (Ping DB). The last step to run was step 1 (Ping DB).	00:00:46	0	
2025/01/22 00:00:00 m	10	SURMEX HA 1 SACK	Backup DB	Backup DB		The job succeeded. The job was created by Schedule 10 (Ping DB). The last step to run was step 1 (Ping DB).	00:01:01	0	
2025/01/22 00:00:00 m	11	SURMEX HA 1 SACK	Backup DB	Backup DB		The job succeeded. The job was created by Schedule 10 (Ping DB). The last step to run was step 1 (Ping DB).	00:00:40	0	
2025/01/22 00:00:00 m	12	SURMEX HA 1 SACK	Backup DB	Backup DB		The job succeeded. The job was created by Schedule 10 (Ping DB). The last step to run was step 1 (Ping DB).	00:00:42	0	
2025/01/22 00:00:00 m	13	SURMEX HA 1 SACK	Backup DB	Backup DB		The job succeeded. The job was created by Schedule 10 (Ping DB). The last step to run was step 1 (Ping DB).	00:00:39	0	
2025/01/22 00:00:00 m	14	SURMEX HA 1 SACK	Backup DB	Backup DB		The job succeeded. The job was created by Schedule 10 (Ping DB). The last step to run was step 1 (Ping DB).	00:00:25	0	
2025/01/22 00:00:00 m	15	SURMEX HA 1 SACK	Backup DB	Backup DB		The job succeeded. The job was created by Schedule 10 (Ping DB). The last step to run was step 1 (Ping DB).	00:04:29	0	
2025/01/22 00:00:00 m	16	SURMEX HA 1 SACK	Backup DB	Backup DB		The job succeeded. The job was created by Schedule 10 (Ping DB). The last step to run was step 1 (Ping DB).	00:00:41	0	
2025/01/22 00:00:00 m	17	SURMEX HA 1 SACK	Backup DB	Backup DB		The job succeeded. The job was created by Schedule 10 (Ping DB). The last step to run was step 1 (Ping DB).	00:00:40	0	
2025/01/22 00:00:00 m	18	SURMEX HA 1 SACK	Backup DB	Backup DB		The job succeeded. The job was created by Schedule 10 (Ping DB). The last step to run was step 1 (Ping DB).	00:00:30	0	
2025/01/22 00:00:00 m	19	SURMEX HA 1 SACK	Backup DB	Backup DB		The job succeeded. The job was created by Schedule 10 (Ping DB). The last step to run was step 1 (Ping DB).	00:00:48	0	
2025/01/22 00:00:00 m	20	SURMEX HA 1 SACK	Backup DB	Backup DB		The job succeeded. The job was created by Schedule 10 (Ping DB). The last step to run was step 1 (Ping DB).	00:00:17	0	

Imagen de respaldo diarios de bases de datos acumuladas

- Permitir la administración de la base de datos desde al menos 3 tipos de navegadores: Microsoft Internet Explorer versión 9 o superior, Mozilla Firefox versión 34 o superior y Google Chrome en su más reciente versión.
- Contar con herramientas de enmascaramiento de datos como medida adicional de seguridad de la base de datos, sin aplicar una herramienta de terceros.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000278

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069

Proposición para la prestación del “Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)”

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,



Imagen de enmascaramiento de datos en SQL Server

- Soportar todos los tipos de datos relacionales estándares, así como también datos nativos como XML, texto, imágenes, documentos y audio.
- Permitir el acceso a la información a través de interfaces estándares como SQL, JDBC, SQLJ, ODBC.Net, OLE.Net, SQL/XML, XQuery y WebDAV, sin aplicar una herramienta de terceros.
- La base de datos incluyendo las grabaciones deberá ser almacenada en el sistema al menos 30 días naturales y permitir ser consultada, debiendo MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. realizar respaldos de la base de datos incluyendo grabaciones de las llamadas y entregarlos vía oficio en disco duro externo o medio de almacenamiento óptico (CD o DVD) al Instituto de manera mensual adjunta a la factura correspondiente por campaña.
- Contará con las respectivas licencias del software que para fines de proporcionar el servicio utilice, así como aquellas necesarias para las consultas remotas por parte de cada campaña que así lo solicite. **la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en “Tecnologías e Infraestructura” documento “4.5 Servidores - Vigencia de Soporte Servidores” y carpeta “2 . Contratos, cartas del proveedor y Licenciamientos” con todos los documentos, los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**

000270

**ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS**

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069

Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,

- Para asegurar la integridad de la información alojada en la base de datos de la herramienta que proporcione MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. se realizarán de forma enunciativa más no limitativa las siguientes acciones:
- Durante el segundo mes de iniciada la operación, el password de administración de la herramienta que genere la información electrónica para la evaluación de los indicadores de niveles de servicio establecidos, deberá ser modificada, de tal manera que la mitad del password sea conocido únicamente por personal del Instituto y la otra mitad del password sea conocido por el personal de MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V., de manera que no pueda modificarse la configuración previamente autorizada y establecida, a menos que cuente con el debido consentimiento de ambas partes. En su caso, se generarán documentos por escrito firmados por ambas partes detallando la modificación correspondiente.
- Se realizarán visitas por parte del Instituto, o del personal que éste designe, sin previo aviso a las instalaciones de MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. donde se encuentre ubicada la base de datos para realizar revisiones a la misma y determinar su integridad así como la revisión de las bitácoras de mantenimiento y de cambios, acceso a la misma, la información deberá ser consistente con los cambios y/o mantenimientos solicitados.
- MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. deberá permitir al Instituto realizar todas las acciones de verificación que se determinen para garantizar la integridad de la información.

3.18. Mesa de Ayuda.

MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. proporcionar el personal de soporte en "sitio" dentro de las instalaciones del Instituto, los cuales integraran la Mesa de Ayuda de servicio CCIMSS Morelia, Michoacán, dicho personal deberá cumplir con carrera técnica terminada en áreas de tecnología de la información y contar con la experiencia comprobada en las soluciones que MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. resulte ganador implemente como parte de su propuesta operativa.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069

Proposición para la prestación del “Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)”

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. incluye en su oferta, una Mesa de Ayuda en los inmuebles donde el instituto cuente con infraestructura de MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. (en sitio) a fin de brindar soporte y servicio técnico a la infraestructura de hardware y software para que los PS-P, PS-I y PS-I Especializados de las diferentes campañas puedan desempeñar los servicios provistos por MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. El horario de esta mesa de ayuda será de al menos una hora antes y una hora después de la apertura y cierre de los servicios del CCIMSS Morelia, Michoacán en cada inmueble.

MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. oferta, proporciona, detalla y habilita una mesa de ayuda exclusiva con personal propio en las instalaciones del Instituto (Morelia, Michoacán a propuesta), para brindar asesoría, orientación y soporte técnico en sitio a las incidencias reportadas por el Instituto y aquellas que surjan derivadas del monitoreo de la operación diaria en horario de 7 a 21 horas en días hábiles incluyendo días inhábiles de 7 a 14 horas siempre y cuando haya operación en eso días inhábiles, entendiendo que de 7 a 8 am ejecutarán validaciones a las plataformas tecnológicas de MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. a efecto de garantizar el correcto inicio de operaciones por parte del personal operativo del centro de contacto, asimismo, proporcionar al Instituto al menos 2 personas de soporte en sitios IMSS (distribuidos principalmente en CMN Siglo XXI, CMN La Raza, y en los inmuebles designados por el Instituto donde se habiliten servicios de PS-I, PS-P o PS-I Especializado) que cuenten con equipo de telefonía celular para reportar incidentes dentro y fuera de estos horarios. El costo de este personal de soporte técnico en sitio debe estar incluido en el costo del servicio del CCIMSS Morelia, Michoacán, por lo que no se aceptará un costo adicional para este personal en sitio.

MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. envía a ventanilla única y a los administradores de la campaña que pudiera verse afectada en su operación, los

000281

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

reportes que indiquen la incidencia presentada, solución aplicada y acciones que eviten su recurrencia, así como el tiempo de afectación y solución definitiva. La entrega del mencionado reporte no deberá exceder las 24 horas posteriores al inicio de la incidencia.

3.19. Desarrollos de Interfaces.

El INSTITUTO será el propietario único y exclusivo de todo el Desarrollos que como de los Servicios proporcionados dentro del alcance del presente Anexo Técnico, así como, de todos los derechos de autor, patentes, marcas, secretos comerciales y demás derechos de propiedad intelectual e industrial (excluidos los secretos comerciales incorporados a las Obras Preexistentes de MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V.) en relación con los Productos del Servicio.

La propiedad de los Productos del Servicio redundará en beneficio del INSTITUTO a partir de la fecha de la concepción incluyendo sus etapas tales como Diseño, planeación, diseño de flujos operativos, elaboración de diagramas de flujo, matriz de decisiones, proyecto operativo, desarrollo y documentación de soluciones de intercambio de información con los sistemas IMSS mediante software principalmente basados en webservices, desarrollo y documentación de sistemas de información al interior de las soluciones e infraestructura ofertadas por MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V., incluyendo las bases de datos de información o configuración, así como la creación o fijación en un medio tangible de expresión que se configuren como un Producto del Servicio. Cada aspecto susceptible de quedar protegido por derecho del autor del Producto del Servicio se considerará "trabajo realizado bajo contrato" dentro del significado que recibe tal expresión en la Ley Federal de Derechos de Autor de 1976.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



000282

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069

Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

En tanto que el Producto del Servicio incorpore o incluya secretos comerciales incorporados a las Obras Preexistentes de MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V., MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. otorgará a EL INSTITUTO una licencia de uso a perpetuidad, irrevocable, no exclusiva, libre del pago de regalías, íntegramente pagada, vigente en todo el mundo sobre tales secretos comerciales según sea necesario para dar a EL INSTITUTO el uso y goce irrestricto de tal Producto del Servicio y todos los derechos de propiedad intelectual e industrial sobre el mismo. El INSTITUTO tendrá acceso irrestricto a todos los materiales, bases de datos centralizadas y locales, así como de todos los activos tecnológicos que MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. oferte para brindar el servicio solicitado, incluyendo los archivos de computación de MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. que contengan el Producto del Servicio.

El INSTITUTO otorgará a MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V., durante la vigencia del contrato y formalizada a través de un convenio, una licencia personal intransferible, no exclusivo, libre del pago de regalías, íntegramente pagada, para usar cualquier Producto del Servicio exclusivamente para la prestación de los mismos al INSTITUTO. MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. no puede usar el Producto del Servicio en relación con la prestación de Servicios a sus demás clientes o para un uso diferente a lo establecido en el servicio contratado.

MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. oportuna e íntegramente divulgará y entregará todo el Producto del Servicio al INSTITUTO, por escrito y (en relación con programas de computación) en formato tanto de código fuente y código objeto y con todos los manuales de usuarios y demás documentos disponibles, según solicite el INSTITUTO, y firmará y otorgará todas y cada una de las patentes, derechos de autor, o demás solicitudes, cesiones y demás documentos que el INSTITUTO solicite para proteger el Producto del Servicio, en México o en cualquier otro país. El

000283

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

INSTITUTO tendrá el poder íntegro y exclusivo de tramitar tales solicitudes y llevar a cabo todos los demás actos en relación con el Producto del Servicio, y MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. cooperará, por cuenta del INSTITUTO, en la preparación y tramitación de todas las solicitudes y de cualesquiera acciones y procedimientos legales en relación con el Producto del Servicio.

MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. entregará al INSTITUTO, trimestralmente, un informe por escrito con información adecuada para que el INSTITUTO pueda tramitar todos los registros de propiedad intelectual o las demás protecciones de los intereses del INSTITUTO en el Producto del Servicio.

MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. será el propietario único y exclusivo de todas las Obras Preexistentes de MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V., y todas las obras derivadas de éstas que no contengan Producto del Servicio. MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. entregará al INSTITUTO, como parte de los Servicios, una copia (incluida la documentación de código fuente y toda la documentación técnica) y otorgará al INSTITUTO y a cualesquiera terceros prestadores de servicios que contrate la Receptora de los Servicios (para los efectos de la prestación de Servicios al INSTITUTO), una licencia a perpetuidad, irrevocable, no exclusiva, libre del pago de regalías, íntegramente pagada y vigente en todo el mundo, para usar, copiar, modificar, explotar y otorgar sub licencias de todas las Obras Preexistentes de MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. y las Obras Derivadas de MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V., así como, todas las actualizaciones, mejoras, adaptaciones personalizadas y mejoras de las mismas.

El propietario único y exclusivo de Obras Preexistentes de terceros, y de todas las obras derivadas de las mismas que creen, inventen o conciban tales terceros, será el tercero que corresponda; en la inteligencia, sin embargo, de que MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. no instrumentará o utilizará Obras de Terceros

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069

Proposición para la prestación del “Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)”

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

en la prestación de Servicios a menos que las Obras de Terceros estén disponibles comercialmente o MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. haya hecho que tales terceros convengan en otorgar al INSTITUTO y a terceros prestadores de servicios contratados por el INSTITUTO (para los efectos de prestar servicios al INSTITUTO), por cuenta del INSTITUTO, una licencia a perpetuidad, irrevocable, no exclusiva, libre del pago de regalías, íntegramente pagada y vigente en todo el mundo, para usar, copiar, modificar y otorgar sub licencias de las Obras de Terceros en relación con el desarrollo de los negocios del INSTITUTO.

3.20. Contingencia o fuerza mayor.

En caso de que el Instituto por causas fortuitas o de fuerza mayor, se vea imposibilitado a brindar el servicio de atención telefónica, generación de llamadas, atención de chat, correo electrónico, pagina web, en sus instalaciones por parte de los PS-I Especializados, PS-P, MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. brindará al menos 60 estaciones habilitadas en sus instalaciones para dar continuidad a los servicios y campañas que pudieran verse afectadas, la atención de dichas estaciones será a cargo del personal del Instituto, la habilitación de dichas estaciones deberá ser cubierta por MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. en un periodo no mayor a 2 horas una vez solicitado el servicio y sin costo para el instituto.

La ubicación de las estaciones habilitadas en instalaciones de MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. para dar secuencia a los servicios y campañas del CCIMSS Morelia, Michoacán, que pudieran verse afectadas, deberán estar situadas en la Ciudad de México o área conurbada de la Ciudad de México (Megalopolis) incluyendo las Ciudades capitales de los estados vecinos a la Ciudad de México, esto es, Cuernavaca, Puebla, Pachuca, Toluca, Tlaxcala y Querétaro.

000285

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del “Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)”

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,

3.21. Plan de recuperación en caso de desastres (DRP).

MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. en su propuesta oferta, detalla y describe la implementación, diseño, planeación y manejo operativo de un plan de DRP (Disaster Recovery Plan por sus siglas en inglés) en sus instalaciones, por ello detallará en su propuesta las acciones dentro de dicho plan que competan a la solución ofertada en caso de contingencia de manera que garantice la continuación de los servicios ofertados al Instituto. De igual manera deberá exhibir información probatoria de pruebas exitosas de su plan de DRP alineadas con la aprobación de algún organismo regulador o usuario. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en “Metodología” y en la carpeta “8. Procesos” documento “3.1 PLAN BCP AFORE XXI 210622.v4” y “3.2 PLAN BCP SARTELPROCESAR v1”, los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición).**

**ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS**



FORMATO APLICACIÓN DE PLAN BCP/DRP

CÓDIGO: SGI10F40 REV.1 09/08/2019
INFORMACIÓN: NIVEL 2: USO INTERNO (RESERVADA)

IDENTIFICACIÓN			
CLIENTE:	PROCESAR	FECHA DE APLICACIÓN:	miércoles 15 de noviembre 2022
RESPONSABLE CLIENTE:	Juan Antonio Marroquín Enciso Gerente de Operaciones		
OBJETIVOS:	Garantizar la continuidad operativa mediante la aplicación de prueba controlada para la Continuidad de Negocio en los grupos de PROCESAR.		
NOTIFICACIONES			
FECHA:	Lunes 07 de noviembre del 2022	HORA:	09:23 a.m.
MEDIO DE NOTIFICACIÓN:	Correo electrónico	DURACIÓN:	
NOMBRE DEL PROVEEDOR/CRITICITY:	Infocredit (Eficasia)	REPRESENTANTE O CONTACTO PROVEEDOR:	Juan Marroquín
LEAD BCP:	No		

Plan BCP/DRP ejecutado del cliente Procesar

000286

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069

Proposición para la prestación del “Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)”

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. demuestra mediante la presentación de documentación probatoria de por lo menos dos clientes activos el resultado de las pruebas realizadas al plan de continuidad de negocio DRP.

MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. actualizará el DRP para el Instituto cada que se adecue la infraestructura central por parte de MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. durante la vigencia del contrato.

3.22. Integración a otros servicios de Centros de Contacto en un nivel superior del servicio, a un mismo nivel o un nivel inferior, tanto de El Instituto como de algún otro Organismo Público o Privado.

MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. oferta los siguientes requerimientos, detallan, documentando en su propuesta técnica lo siguiente:

- Proporcionar, configurar, habilitar, poner a punto y administrar un sistema ACD o equivalente, con posibilidad de segmentar la atención por medio de grupos especializados (Skills) de acuerdo con las necesidades del Instituto, y que genere estadísticas de flujo de interacciones y personal disponible en tiempo real teniendo el Instituto acceso total a la información en sitio.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000287

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del “Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)”

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,

> MIACD

EFICASIA

ACD

DISTRIBUIDOR AUTOMÁTICO DE LLAMADAS

Es el sistema que administra todos los contactos enrutando las entradas en forma inteligente y derivándolas a los agentes mejor calificadas y disponibles para atenderlos.
Integra perfectamente las interfaces del **AGENTE**, **SUPERVISOR**, **ANALISTA DE CALIDAD** y **ADMINISTRADOR**, para contar con una visión holística del estado de las interacciones, tareas y gestión de las mismas.



Herramienta ofertada Mitrol

- Proveer, habilitar, administrar e implementar la infraestructura necesaria para conectarse por medio de aplicaciones electrónicas a los servicios y aplicativos electrónicos de la nube privada que el IMSS le determine a MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. para optimizar la operación y manejo de información de los usuarios del CCIMSS Morelia, Michoacán, pudiendo ser el registro calendarizado de cita médica, base de datos de derechohabientes, consulta de vigencia de derechos entre otras, las cuales serán definidas para cada campaña.
- Proveer, habilitar, administrar e implementar la solución de servicios de centros de contacto que, en caso de requerirse, deberá integrarse a otro servicio de Centro de Contacto ya sea en un nivel superior del servicio, a un mismo nivel o un nivel inferior, tanto de El Instituto como de algún otro Organismo Público o Privado:
 - Utilizará tecnologías y estándares descritos en este documento y/o aquellas adicionales que MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. oferte para llevar a cabo la integración, sin costo adicional para El Instituto.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069

Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

- MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. colabora y comparte toda información que El Instituto establezca para la operación integrada de los centros de contacto y utilizando los mecanismos disponibles que se consideren más adecuados.
- MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. realiza las acciones necesarias para la integración como desarrollo, pruebas y despliegue de interfaces aplicativos, de hardware y comunicaciones.
- En caso de requerirse hardware adicional para la prestación del servicio, deberá ser provisto por MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. sin cargo adicional para El Instituto.
- El Instituto implantará Mesas de Trabajo para la integración de los centros de contacto en la que se establecerá el plan de trabajo, las tecnologías, mecanismos, estándares y arquitecturas a utilizarse, considerando los puntos anteriores, así como el alcance de responsabilidad de cada parte y los acuerdos operacionales que deriven.
- Para aquellas campañas que durante la vigencia del contrato así lo requieran, MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. proporciona licencias de software de soporte y asistencia remota para conexión entre los equipos PC de los agentes PS-P y los equipos PC del personal IMSS ó de aquellos que El Instituto determine.

Las especificaciones de interacción entre los servicios ofertados por MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V., hacia las bases de datos y componentes de El Instituto, quedarán definidas en los documentos Anexo Técnico y sus Términos y Condiciones, por lo que MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. oferta, habilita, proporciona, detalla y describe en su propuesta todos los aspectos técnicos y de infraestructura necesarios que utilizará para proporcionar los servicios del CCIMSS Morelia, Michoacán, de acuerdo a lo que se establece en los documentos citados, no solo repitiendo los compromisos, sino que también debe detallar las herramientas tecnológicas, recursos tecnológicos, humanos y materiales que utilizará para la adecuada prestación del servicio, por lo que en caso de que no describa y detalle la solución ofertada, se considerará que no cumple con lo solicitado en el presente documento incluyendo las funcionalidades y requerimientos descritos en los apéndices para cada

000289

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del “Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)”

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

campaña. (la información soporte a la presente Proposición se encuentran en “Tecnologías e Infraestructura” se describen los componentes de Infraestructura, además de la carpeta “2 . Contratos, cartas del proveedor y Licenciamientos”, los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)

MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. oferta, proporciona, detalla y habilita los mecanismos automatizados para determinar el origen de las interacciones (entre otras, origen de las llamadas (número telefónico de usuario, hora y día de la llamada), chat, SMS y correos electrónicos) de los servicios de todas las campañas desde el cual los petitionarios se están comunicando, con el fin de que El Instituto cuente con información estadística que permita la trazabilidad de todas las interacciones recibidas en el sistema integral provisto por MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V.

Glosario de Columnas

- **Agente:** Nombre del agente
- **Logión:** Nombre de identificación del Agente
- **Inicio:** Fecha y Hora del reporte
- **Interacción:** Número de identificación de la interacción
- **Segmento:** Cantidad de instancias por la que el llamado pasó IVR y Campaña
- **Tipo Contacto:** Indica el tipo de la interacción.
- **Logón Agente Cliente:** Usuario con el que el agente se loguea. Aquí se guarda el id del agente que hace las veces de "Identid" en la llamada. Solo se utiliza este campo para medir las interacciones internas.
- **Agente Cliente:** Nombre del Agente. Este campo se utiliza en el caso que un operador llama a otro llamada interna o bien cuando un operador se comunica a un NIV y posteriormente es atendido por un skill.
- **Cliente:** Identificación de cliente
- **Dirig:** Identificación del número al cual se llamó/recibió.
- **Sentido:** Indicador de interacción Saliente o Entrante.

Reportes ACD
Página 114

Manual Reporte ACD Mitrol, ejemplo de un reporte con nombre "Detalle de Interacciones"

**ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS**



000290

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069

Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

3.23. Inicio y Finalización de los servicios.

Dos meses previos a la finalización del contrato y adicionalmente al finalizar el contrato, MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. detalla, documenta, proporciona, habilita e incluye en su propuesta lo siguiente:

- MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. colabora y facilita en las labores de transferencia y/o migración de los servicios, incluyendo la cesión de derechos de uso de los números 800 y números telefónicos locales, iniciando estos trámites al menos 30 días naturales previo a la finalización de la vigencia del contrato.
- Proporcionar un plan de transferencia y/o migración para la conclusión de los servicios que hubiere prestado, en el cual deberá detallar las actividades a efectuar previo al término de la vigencia del contrato específico.
- Designar al personal necesario para integrarse al grupo de trabajo que se constituya con el personal que determine el Instituto, a efecto de cumplir los objetivos de la transición y/o migración del servicio.
- MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. entrega al Instituto, al término del contrato, toda la información recibida y generada durante la vigencia del mismo, así como los materiales y documentos que, en su caso, le hubiere proporcionado el Instituto para la prestación del servicio.
- Durante los dos meses previos al término del contrato MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. entrega al área técnica y las áreas requirentes del Instituto, un plan integral de migración de los servicios, información y documentación objeto del presente servicio.

Dos meses previos a la finalización del contrato y al finalizar el contrato del CCIMSS Morelia, Michoacán, MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. deberá entregar en medio físico, medio electrónico y la exportación a un archivo plano que el Instituto determinará los siguiente:

000291

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del “Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)”

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

- Las bases de datos, base de conocimiento, CRM y BI con la información de gestión generada durante la vigencia del contrato, así como toda la información referenciada en la herramienta electrónica de colaboración.
- Los diagramas conceptuales y árboles de decisión (lógica de negocio) utilizados para la operación de las bases de datos, base de conocimiento, interfaces, configuraciones de equipos y servicios propios del servicio tales como ACD, IVR, CRM, BI y Herramienta de Colaboración (sitio seguro).
- Los resultados de la encuesta de satisfacción por interacción y campaña.
- Los diagramas conceptuales, código y árboles de decisión de la aplicación desarrollada para brindar el servicio al Instituto.
- Archivos de grabaciones
- Toda la información e indicadores de negocio generada durante la vigencia del contrato
- Estadísticas de operación y tendencias del servicio
- MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. al finalizar el contrato, así como cada vez que el instituto lo requiera, deberá incluir la exportación y entrega al Instituto de las campañas que integran el servicio CCIMSS Morelia, Michoacán, de la información institucional (base de conocimiento de temas institucionales relativa a trámites, servicios, script de atención, plantillas de correo electrónico y chat consultados por los PS-I y en general la información de su CRM), así mismo lo relativo a los datos de los derechohabientes de las citas médicas y los registros de las citas programadas durante los dos meses previos al cambio del siguiente Licitante, esta base de conocimiento de temas institucionales relativa a trámites, servicios, script de atención, plantillas de correo electrónico y chat consultados por los PS-I se entregará en formato PDF, *.doc, *.txt y/o en *.xls o cualquier otro formato de común acuerdo entre el Instituto y MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V..
- Al finalizar el contrato MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. debe entregar los documentos que soporten y acrediten el borrado seguro de la información del Instituto en su infraestructura.
- MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. entregará evidencia que permita acreditar que se eliminaron en los términos que marca la ley, toda la información entregada por el Instituto (información de gestión del Centro de Contacto, bases de datos, tratamiento de datos personales de los usuarios del centro de contacto y datos personales) y que no existe posibilidad de recuperación de información no autorizada, sobre los medios de almacenamiento físicos y electrónicos, relacionados con el tratamiento de datos personales

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000292

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069

Proposición para la prestación del “Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)”

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

- MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. entrega las bases de datos, información de la base de conocimiento, bases del CRM y las Bases BI con la información de gestión generada durante la vigencia del contrato, así como toda la información referenciada en la herramienta electrónica de colaboración.
- MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. documenta y entrega las reglas de negocio utilizadas para la operación de las bases de datos, base de conocimiento, CRM, BI y Herramienta de Colaboración (sitio seguro).
- MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. entrega los resultados de la encuesta de satisfacción por interacción y campaña.
- MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. se compromete a entregar los diagramas conceptuales y árboles de decisión de las aplicaciones desarrolladas para brindar servicio al instituto.
- MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. entrega las bases de datos, información de la base de conocimiento, bases del CRM y las Bases BI con la información de gestión generada durante la vigencia del contrato, así como toda la información referenciada en la herramienta electrónica de colaboración.
- MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. documenta y entrega las reglas de negocio utilizadas para la operación de las bases de datos, base de conocimiento, CRM, BI y Herramienta de Colaboración (sitio seguro).
- MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. entrega los resultados de la encuesta de satisfacción por interacción y campaña.
- MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. se compromete a entregar los diagramas conceptuales y árboles de decisión de todas las aplicaciones desarrolladas para brindar servicio al instituto, por ejemplo: sistema de agendamiento, IVR, webservices, entre otras.

3.20. De la transición y/o migración de los servicios:

Se cuenta con un periodo aproximado de cuarenta días naturales contados a partir del día natural siguiente a la fecha de adjudicación para llevar a cabo la migración de los servicios a la nueva plataforma. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta “1. COMPROMISOS” documento “Cronograma Servicio Integral.**

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000293

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

Para lo cual MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. detalla, documenta, proporciona, habilita e incluye en su propuesta lo siguiente:

- Al inicio de la vigencia de los servicios, MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. es responsable de la transición y migración de los servicios de Centros de Contacto que hayan venido utilizando el Instituto en contratos anteriores, por lo que será responsable de la migración de información de MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. anterior, a la solución propuesta, así como la gestión de los derechos de uso de los números 800 y números locales que se definan para la prestación del servicio para lo cual MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. propone, detalla, documenta, proporciona, habilita e incluye los recursos para brindar dicho servicio, a fin de iniciar el servicio con la información generada por el contrato anterior y las bases de conocimiento y de información que permitan brindar continuidad al servicio, incorporando las bondades de contar con información histórica para la prestación del servicio de centros de contacto.
- MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. habilita y demuestra el cumplimiento de la funcionalidad establecida en los documentos denominados "Apéndices" para cada campaña, para lo cual, MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. habilita la infraestructura tecnológica, de telecomunicaciones y seguridad perimetral y los desarrollos correspondientes que le permita realizar consultas a las bases de datos institucionales establecidas en los apéndices, a fin de realizar los procesos de negocio requeridos para cada campaña, tales como por ejemplo, en el caso de cita médica, consulta a la base de datos y servicio de la vigencia de derechos del asegurado, consulta a la base de datos y servicio de acceder, consulta y registro a la base de datos y servicio de cita médica en la Unidad Médica Familiar que le corresponda al asegurado (atendiendo el detalle establecido en el documento denominado "apéndices". Por lo anterior, previo a la liberación de la operación de cada campaña, tanto el área técnica como el área usuaria de la campaña, realizarán pruebas funcionales y de negocio para validar que la funcionalidad

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

900294

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069

Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

solicitada sea cumplida cabalmente, por lo que no se podrá iniciar operación sin contar con el aval y aceptación funcional y de negocio por escrito emitido por las áreas técnicas y usuaria del servicio, debiendo presentar tiempos de respuesta similares a los que actualmente se brindan a efecto de que el derechohabiente no sienta la transición como un atraso en los niveles de servicio acostumbrados. En caso de no cumplir con los tiempos establecidos en su plan de trabajo y oferta, se aplicarán las penas convencionales correspondientes por retraso en el inicio de operación de los servicios.

- A la conclusión de la vigencia del contrato, MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. es responsable de la transición y/o migración de información hacia el siguiente MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V., a fin de garantizar la secuencia de la prestación del servicio hacia el proveedor del siguiente contrato, colaborando con el Instituto para entregar la información correspondiente de la operación a fin de que se realice una transición gradual y sin interrupción del servicio, para lo cual MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. deberá proponer, detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir los recursos para brindar dicho servicio.

Dos meses previos a la conclusión de la vigencia del contrato, MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. entregará al Instituto la documentación siguiente, para lo cual MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. propone, detalla, documenta, proporciona, habilita e incluye los recursos para brindar dicho servicio:

- MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. entrega la documentación correspondiente a la memoria técnica de cada una de las campañas, en la cual deberá MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. detallar los diagramas conceptuales y funcionales de la solución implementada, detallando mediante diagrama de flujo, los procesos involucrados, la toma de decisiones y su correlación, de tal manera que sirva como antecedente para el desarrollo de las soluciones del siguiente contrato.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000235

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del “Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)”

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

- La documentación e información gestionada durante la vigencia del contrato, incluyendo la información y documentación incorporada a una herramienta electrónica de colaboración con niveles de seguridad donde se documentó la operación del servicio accesible vía web y su control de versiones de la información y documentación con el detalle del cambio de versiones, sus justificaciones, fecha y persona que las realiza.
- La documentación e información gestionada durante la vigencia del contrato del base del conocimiento, CRM y en su caso, herramienta de BI, en archivos electrónicos de las Campañas vigentes, incluyendo diccionario de datos, diagrama entidad – relación y todo lo relacionado a los diagramas conceptuales y funcionales de la solución implementada, detallando mediante diagrama de flujo, los procesos involucrados, la toma de decisiones y su correlación, de tal manera que sirva como antecedente para el desarrollo de las soluciones del siguiente contrato.
- La base de datos con la totalidad de llamadas e iteraciones atendidas que contiene los históricos de los servicios, programación de citas, catálogos e información del servicio, en medios magnéticos o electrónicos en formato correspondiente al manejador de base de datos Institucional o cualquier otro manejador de base de datos que el Instituto determine para tales efectos.
- Documentación de cesión al Instituto o a quien él designe, los derechos del uso de los números telefónicos 800 y números locales que MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. haya utilizado para las Campañas del Instituto durante la vigencia del contrato, así mismo, MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. brinda al Instituto o a quien él designe, todas las facilidades para realizar la portabilidad de los números telefónicos mencionados en los tiempos y formas definidas por el Instituto.
- MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. debe de coordinarse, colaborar y facilitar las labores de transferencia de los servicios prestados, con el siguiente prestador de servicios.
- MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. debe garantizar la continuidad de los servicios Institucionales durante la migración, tanto al inicio del contrato, como al finalizar el contrato hacia un siguiente proveedor.

4. Especificaciones técnicas

000296

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069

Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,

Componente o Servicio	Descripción	Especificación	Tipo
Llamadas de Entrada	Agente Básico o Estándar (PS-I) a través de líneas a cargo del Instituto.	Atención de llamadas telefónicas de entrada realizadas por los usuarios del IMSS y público en general al Centro de Contacto con la infraestructura telefónica del IMSS. La atención realizada será con personal que cumpla con el perfil de Agente Básico.	Funcionales
	Agente Básico o Estándar (PS-I) a través de 800 o alguna otra línea con cargo al proveedor	Atención de llamadas telefónicas de entrada realizadas por los usuarios del IMSS y público en general al Centro de Contacto con la infraestructura telefónica de MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V..	Funcionales

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000207

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,

Componente o Servicio	Descripción	Especificación	Tipo
		La atención realizada será con personal que cumpla con el perfil de Agente Básico.	
	Agente Especializado (PS-I) a través de 800 o alguna otra línea con cargo al proveedor.	Atención de llamadas telefónicas de entrada realizadas por los usuarios del IMSS y público en general al Centro de Contacto con la infraestructura telefónica de MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. La atención realizada será con personal que cumpla con el perfil de Agente Especializado.	Funcionales
Llamadas de Salida	Agente Básico o Estandar (PS-I) a	Atención de las llamadas telefónicas	Funcionales

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000298

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069

Proposición para la prestación del “Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)”

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,

Componente o Servicio	Descripción	Especificación	Tipo
	través de alguna línea con cargo al proveedor	de salida realizadas por el Centro de Contacto a usuarios del servicio o derechohabientes, contribuyentes y público en general. La atención realizada será con personal que cumpla con el perfil de Agente Básico.	
Llamadas de Salida	Agente Especializado (PS-I) a través de alguna línea con cargo al proveedor.	Atención de las llamadas telefónicas de salida realizadas por el Centro de Contacto a usuarios del servicio o derechohabientes, contribuyentes y público en general. La atención realizada será con personal que cumpla con el perfil	Funcionales

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000299

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del “Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)”

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,

Componente o Servicio	Descripción	Especificación	Tipo
		de Agente Especializado.	
Posiciones Propias de Servicio	PS-P (Posiciones Propias de Servicio)	Modelo de servicio de centros de contacto provisto por el proveedor que incluye tanto la infraestructura, mobiliario, equipos de cómputo y todo lo necesario para la correcta operación del servicio de centro de contacto, sin incluir el operador humano para la atención de las interacciones en los medios de captación designados. El operador humano, en este caso, es proporcionado por el Instituto.	Funcionales
IVR (Interactive Voice Response)	Uso de IVR (bienvenida, elección de	Sistema interactivo de respuesta de voz que provee de forma	Funcionales

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000300

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069

Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,

Componente o Servicio	Descripción	Especificación	Tipo
	opciones, atención a interacciones, encuesta de salida, tiempo de espera con mensajes IMSS)	automática a los usuarios con menús interactivos, mensajes pregrabados y recolecta o consulta a bases de datos de la información relevante de la llamada telefónica antes de transferirlo a un agente o a un servidor público, con capacidad de consulta a bases de datos y web Services intercambiando información mediante el teclado numérico telefónico y en su caso text to spech como es el caso de la utilización en la campaña Cita Médica Telefónica Automatizada.	
Correo Electrónico	Salida (incluyendo atención al caso)	Servicio utilizado que permite el intercambio de	Funcionales

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000301

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

Componente o Servicio	Descripción	Especificación	Tipo
		mensajes entre usuarios. Junto con el mensaje se pueden adjuntar archivos. Para enviar un mensaje de correo electrónico es necesario tener la dirección del destinatario (se identifica por la @). MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. habilita un dominio autorizado por el IMSS, dicho dominio deberá ser cedido al término de la vigencia de los servicios.	
Correo Electrónico	Envío Masivo.	Servicio utilizado que permite el envío masivo de correos electrónicos para compartir notificaciones personalizadas o	Funcionales

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000302

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069

Proposición para la prestación del “Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)”

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

Componente o Servicio	Descripción	Especificación	Tipo
		genericas a los usuarios y público en general del IMSS	
Chat (Mensajería en Internet)	Atención por Chat	Atención por medio de una conversación electrónica por escrito en tiempo real (instantáneamente) entre dos o más personas a través de Internet. El costo de este servicio es por minuto e incluye hasta 4 sesiones simultaneas por operador Humano.	Funcionales
Mensajería instantanea tipo WhatsApp o equivalente	Atención por WhatsApp o equivalente.	Atención por medio de una conversación electrónica por escrito en tiempo real (instantáneamente) por medio de las plataformas de mensajería instantánea. El costo de este servicio es por minuto e incluye	Funcionales

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000303

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

Componente o Servicio	Descripción	Especificación	Tipo
		hasta 4 sesiones simultaneas por operador Humano.	
Redes Sociales (Mensajería en Internet)	Atención por Redes Sociales.	Plataformas o aplicaciones en Internet cuyo propósito es facilitar la comunicación, siendo éste un lugar de interacción virtual, en el que las personas pueden comunicarse a través de conexiones vía internet para temas de servicios institucionales.	Funcionales
Mensajes de Texto (SMS)	Entrada de SMS	Conjunto de protocolos y estándares que sirven para intercambiar datos entre aplicaciones de software, los servicios de mensajes cortos, servicio de mensajes simples o SMS (Short	Funcionales

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000304

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069

Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,

Componente o Servicio	Descripción	Especificación	Tipo
		<p>Message Service, por sus siglas en inglés) es un servicio disponible en los teléfonos móviles y equipos de cómputo que permite el envío y recepción de mensajes cortos (también conocidos como mensajes de texto, o más coloquialmente, textos) entre teléfonos móviles y de equipo de cómputo a móvil, a efecto de tomar acciones en los sistemas de computo institucionales ante la respuesta de los usuarios. El largo máximo del mensaje es de 160 caracteres sin caracteres especiales o en su caso, hasta 60 caracteres con caracteres especiales.</p>	

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000305

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,

Componente o Servicio	Descripción	Especificación	Tipo
		En caso de mensajes mayores a esta longitud, se considerará multiples del costo del mensaje básico, esto es, para el envío de un mensaje de 100 caracteres con caracteres especiales, el costo será de dos mensajes básicos de hasta 60 caracteres con caracteres especiales.	
Mensajes de Texto (SMS)	Salida de SMS	Conjunto de protocolos y estándares que sirven para intercambiar datos entre aplicaciones de software, los servicios de mensajes cortos, servicio de mensajes simples o SMS (Short Message Service, por sus siglas en inglés) es un servicio disponible en los teléfonos	Funcionales

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000306

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069

Proposición para la prestación del “Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)”

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

Componente o Servicio	Descripción	Especificación	Tipo
		<p>móviles y equipos de cómputo que permite el envío y recepción de mensajes cortos (también conocidos como mensajes de texto, o más coloquialmente, textos) entre teléfonos móviles y de equipo de cómputo a móvil. El largo máximo del mensaje es de 160 caracteres sin caracteres especiales o en su caso, hasta 60 caracteres con caracteres especiales. En caso de mensajes mayores a esta longitud, se considerará multiples del costo del mensaje básico, esto es, para el envío de un mensaje de 100 caracteres con caracteres especiales,</p>	

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000307

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del “Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)”

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,

Componente o Servicio	Descripción	Especificación	Tipo
		el costo será de dos mensajes básicos de hasta 60 caracteres con caracteres especiales.	
Mensajes de Texto (SMS)	Envío masivo de SMS	Servicio utilizado que permite el envío masivo personalizado o genérico de mensajes SMS para compartir notificaciones a las usuarios y público en general del IMSS	Funcionales
Mensajes de Voz	Mensaje de Voz (blaster)	Servicio utilizado que permite el envío masivo personalizado o genérico de mensajes de voz por medio de líneas telefónicas para compartir notificaciones a las usuarios y público en general del IMSS	Funcionales

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000308

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069

Proposición para la prestación del “Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)”

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,

Componente o Servicio	Descripción	Especificación	Tipo
Plataforma automática de atención	Agente virtual	Sistema interactivo de respuesta de voz o texto que provee de forma automática a los usuarios con menús interactivos, mensajes pregrabados y recolecta la información relevante de la llamada telefónica antes de transferirlo a un agente o a un servidor público, con capacidad de consulta a bases de datos y web Services intercambiando información mediante el teclado telefónico y en su caso texto a voz, reconocimiento de voz (voz a texto / texto a texto) y la utilización de inteligencia artificial para temas	Funcionales

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

Componente o Servicio	Descripción	Especificación	Tipo
		<p>masivos de trámites estándares (plataforma no cognitiva acotado a un árbol de decisiones predefinido) alineados a una normativa escrita determinada, como por ejemplo jubilaciones, semanas cotizadas, entre otros.</p> <p>Misma que, en su caso, deberá proveer de forma automática a los usuarios con menús interactivos, mensajes pregrabados y recolecta la información relevante de la llamada telefónica antes de transferirlo a un agente o a un servidor público, con</p>	

**ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS**



000310

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069

Proposición para la prestación del “Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)”

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

Componente o Servicio	Descripción	Especificación	Tipo
		<p>capacidad de consulta a bases de datos y web Services intercambiando información mediante el teclado telefónico y en su caso texto a voz, reconocimiento de voz (voz a texto / texto a texto) y la utilización de inteligencia artificial para temas masivos de trámites no estándares (plataforma cognitiva no acotado a un arbol de decisiones predefinido, sino que va aprendiendo a través del entrenamiento del bot) o no alineados a una normativa escrita determinada.</p>	

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000311

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,

Componente o Servicio	Descripción	Especificación	Tipo
Servicio sin intervención de Agente Humano	Texto a Voz	Texto a voz (Text-to-speech, por sus siglas en inglés), son sistemas que convierten el texto a voz en el idioma habitual o requerido.	Funcionales
Servicio sin intervención de Agente Humano	Voz a Texto	Voz a texto (Speech-to-text, por sus siglas en inglés), son sistemas que convierten la voz en el texto del idioma habitual o requerido.	Funcionales
Servicios Adicionales	Buzón de Voz	Sistema centralizado para manejo de mensajes telefónicos de un grupo o persona. Permite a los usuarios recibir y almacenar tanto los mensajes de voz como los datos del usuario cuando llaman al Centro de Contacto para	Funcionales

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000312

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069

Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,

Componente o Servicio	Descripción	Especificación	Tipo
		solicitar algún servicio.	
Web service	Servicio Web	Forma estandarizada de integrar aplicaciones WEB mediante el uso de XML, SOAP, WSDL y UDDI entre otros sobre los protocolos de la Internet, permitiendo intercambiar datos sin necesidad de conocer los detalles de sus respectivos Sistemas de Información.	Funcionales
Procesos mapeados y documentados de acuerdo a la norma ISO9001:2015 e ISO27001:2013	Elaboración, implementación y entrega de los procesos necesarios para la operación y administración nuevos proyecto del	Elaboración, implementación y entrega de los procesos correspondiente a nuevos dentro de los 30 días naturales a partir del día natural	Funcionales

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000313

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del “Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)”

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

Componente o Servicio	Descripción	Especificación	Tipo
	CCIMSS Morelia, Michoacán.	siguiente al de la fecha de inicio de un nuevo proyecto, costurizados (personalizados) al Servicio CCIMSS Morelia, Michoacán.	
Actualización de procesos mapeados y documentados de acuerdo a la norma ISO9001:2015 e ISO27001:2013	Actualización, implementación y entrega de los procesos necesarios para la operación y administración del CCIMSS Morelia, Michoacán..	Actualización, implementación y entrega de los procesos necesarios para la operación y administración del CCIMSS Morelia, Michoacán, dentro de los 30 días naturales a partir del día natural siguiente al de la fecha de inicio de un nuevo proyecto al los cuales incluyen cada una de las campañas que lo conforman; cuyas actualizaciones serán verificados y autorizadas por el IMSS.	Funcionales

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000314

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069

Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,

Componente o Servicio	Descripción	Especificación	Tipo
Costo de migración	Transición y migración de los servicios de Centros de Contacto que hayan venido utilizando el Instituto en contratos anteriores	Se cuenta con un periodo aproximado de cuarenta días naturales contados a partir del día natural siguiente a la fecha de adjudicación para llevar a cabo la migración de los servicios a la nueva plataforma.	Funcionales
Tiempo de afectación de la migración	Tiempo ofertado por MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. para la migración de los servicios en caso de resultar adjudicado	Tiempo ofertado por MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. para la migración de los servicios en caso de resultar adjudicado, siendo muy importante que el plazo ofertado en este rubro, coincida con sus planes de trabajo y con el despliegue de servicios una vez adjudicado, ya que en caso de no cumplir	Funcionales

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000315

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,

Componente o Servicio	Descripción	Especificación	Tipo
		estos tiempos será sujeto a las penas convencionales correspondientes.	
Desarrollo de Interfaces.	La propiedad de los Productos del Servicio redundará en beneficio del INSTITUTO a partir de la fecha de la concepción incluyendo sus etapas tales como Diseño, planeación, diseño de flujos operativos, elaboración de diagramas de flujo, matriz de decisiones, proyecto operativo, desarrollo y documentación de soluciones de intercambio de información con los sistemas IMSS mediante software	Por evento De conformidad con lo requerido para el inicio de operación de cada campaña incluyendo las mejoras continuas durante la vida del contrato.	Funcionales

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000316

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069

Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,

Componente o Servicio	Descripción	Especificación	Tipo
	<p>principalmente basados en webservices, desarrollo y documentación de sistemas de información al interior de las soluciones e infraestructura ofertadas por MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V., incluyendo las bases de datos de información o configuración, así como la creación o fijación en un medio tangible de expresión que se configuren como un Producto del Servicio.</p>		

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000317

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del “Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)”

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. incluye en su proposición ofertar, el detallar y describir tanto la solución ofertada para la partida única, como los alcances del servicio descrito en el presente Anexo Técnico sus Apéndices y Términos y Condiciones, no solo repitiendo los compromisos, sino que también debe detallar las herramientas tecnológicas, recursos tecnológicos, humanos y materiales que utilizará para la prestación del servicio de conformidad con los requerimientos detallados en el presente Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones, por lo que en caso de que no describa y detalle la solución ofertada como parte de su proposición, se considerará que no cumple con lo solicitado incluyendo las funcionalidades y requerimientos descritos en el presente Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones

Se adjudicará la partida única descrita en el numeral 2. Descripción amplia y detallada. Objetivo, del presente documento, MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. podrá participar por una o más partidas, teniendo en cuenta la mejor oferta, considerando los requerimientos específicos por partida, que se encuentran establecidas en el presente Anexo Técnico sus Apéndices y Términos y Condiciones. Cabe hacer mención que las cantidades establecidas son enunciativas, con la finalidad de que MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. tenga una referencia para la elaboración de la propuesta y de la capacidad que se requiere para la prestación del servicio. En caso de que MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. no puedan participar en más de una partida no será motivo de descalificación.

MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. oferta y compromete de manera clara y precisa a planear, habilitar, implementar y operar todos y cada uno de los requisitos, funcionalidades, especificaciones o características técnicas solicitados en el presente Anexo Técnico y sus Apéndices y Términos y Condiciones, y las modificaciones que deriven de la(s) junta(s) de aclaración(es), detallando y desarrollando la solución

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000318

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069

Proposición para la prestación del “Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)”

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

propuesta para todas y cada una de las especificaciones y funcionalidades solicitadas en el presente Anexo Técnico y sus Apéndices.

MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. presenta su proposición técnica en hoja membretada y la última hoja deberá estar debidamente firmada de manera autógrafa por, el representante legal de MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V.

MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. se asegurará que su proposición sea congruente con lo solicitado en el Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones, las modificaciones derivadas de las juntas de aclaraciones y la Propuesta Económica.

Todos los servicios pueden ser aplicados a todas las campañas de los Apéndices.

5. Pruebas para verificar el cumplimiento de las especificaciones

No aplica

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

009319

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

6. En aquellos casos en que el Área Requirente modifique la especificación técnica de algún bien que no se encuentre regulado por el Compendio Nacional de Insumos para la Salud expedido por el Consejo de Salubridad General, el Cuadro Básico y Catálogo de Instrumental y Equipo Médico emitidos por la Comisión Interinstitucional del Cuadro Básico y Catálogo de Insumos del Sector Salud y el CBI

No Aplica

7. En aquellos casos en que el Área Requirente, modifique las especificaciones técnicas de un bien respecto de las estipuladas en el ejercicio anterior

No Aplica

8. Normas Oficiales Mexicanas, Estandar (antes mexicana) internacional, de referencia.

MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. considera que el servicio que oferte cumpla con las especificaciones del Servicio CCIMSS Morelia, Michoacán, descritas en el Anexo Técnico y los apéndices correspondientes a cada campaña que lo integran.

Asimismo, deberá contar y presentar como parte de su propuesta las certificaciones siguientes:

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069

Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

- ISO 27001:2013, para los Sistemas Gestión de la Seguridad de la Información permite a las organizaciones la evaluación del riesgo y la aplicación de los controles necesarios para mitigarlos o eliminarlos.
- ISO 9001:2015, en los procesos de centros de contacto.
- Modelo Global de Calidad para Interacción con Clientes vigente, emitido por el Instituto Mexicano de Teleservicios (IMT)

9. Cronograma de actividades

El tiempo de implementación de los servicios por campaña será el que se indique en los documentos denominados Anexo Técnico, Términos y Condiciones, así como en los Apéndices correspondientes a cada campaña.

Evento	inicio	fin	Alcance del evento
Evento de fallo	Conforme a lo establecido en la convocatoria	Conforme a lo establecido en la convocatoria	Notificación del fallo
Reuniones de inicio de prestación del servicio y contrato.	Día natural siguiente al de la fecha de notificación del fallo.	Día 5 hábil siguiente al de la fecha de notificación del fallo.	Mesas de trabajo de implementación del servicio.
Sesión revisión de procesos de trabajos de planeación de la implementación del CCIMSS en instalaciones de MI REPRESENTADA LA EMPRESA	Día natural siguiente al de la fecha de notificación del fallo	Día 5 hábil siguiente al de la fecha de notificación del fallo.	Sesiones de revisión del proceso de implementación del servicio en: <ul style="list-style-type: none"> • Centro de Contacto propuesto por el MI REPRESENTADA LA

**ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS**

000321

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del “Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)”

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

Evento	inicio	fin	Alcance del evento
INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. y sitios IMSS diferentes a Morelia			EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. Donación de Órganos y Tejidos, Mega Farmacia - 2 Nivel, Servicio de Orientación Telefónica (Salud Mental) <ul style="list-style-type: none"> • Instalaciones del IMSS Código Infarto CMN La Raza, Código Infarto CMN Siglo XXI, Centro de Atención y Soporte Técnico (CAST) y • Centro de Contacto en instalaciones del IMSS en Morelia, Mich. Cita Médica Telefónica, Modelos Preventivo de Enfermedades Crónicas MPEC, Mesa de Servicios Tecnológicos, Orientación Médica Telefónica, Mega Farmacia -1er nivel)

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000322

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069

Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

Evento	inicio	fin	Alcance del evento
Implementación, Transición/Migración /Transición en instalaciones de MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. y sitios IMSS diferentes a Morelia	A partir del día natural siguiente al de la fecha de notificación del fallo	A más tardar al día 40 natural siguientes al de la fecha de notificación del fallo	Implementación, Transición/Migración/T ransición a: <ul style="list-style-type: none"> Centro de Contacto propuesto por e MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. Donación de Órganos y Tejidos, Mega Farmacia - 2 Nivel, Servicio de Orientación Telefónica (Salud Mental) Instalaciones del IMSS Código Infarto CMN La Raza, Código Infarto CMN Siglo XXI, Centro de Atención y Soporte Técnico (CAST)
Reclutamiento y Capacitación en instalaciones del MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. y sitios IMSS diferentes a Morelia	A partir del día natural siguiente al de la fecha de notificación del fallo	A más tardar al día 25 natural siguiente al de la fecha de notificación del fallo	Reclutamiento y Capacitación del personal que operará en: <ul style="list-style-type: none"> Centro de Contacto propuesto por MI REPRESENTADA LA EMPRESA

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000323

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,

Evento	inicio	fin	Alcance del evento
			INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V.. Donación de Órganos y Tejidos, Mega Farmacia - 2 Nivel, Servicio de Orientación Telefónica (Salud Mental) <ul style="list-style-type: none"> • Instalaciones del IMSS Código Infarto CMN La Raza, Código Infarto CMN Siglo XXI, Centro de Atención y Soporte Técnico (CAST)
Validación de operación del servicio en instalaciones de MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. y sitios IMSS diferentes a Morelia	A más tardar al día 26 natural siguiente al de la fecha de notificación del fallo	A más tardar al día 40 natural siguientes al de la fecha de notificación del fallo	Validación de operación del servicio en: <ul style="list-style-type: none"> • Centro de Contacto propuesto por MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V.. Donación de Órganos y Tejidos, Mega Farmacia - 2 Nivel, Servicio de Orientación Telefónica (Salud Mental) • Instalaciones del IMSS Código

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000324

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069

Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

Evento	inicio	fin	Alcance del evento
			Infarto CMN La Raza, Código Infarto CMN Siglo XXI, Centro de Atención y Soporte Técnico (CAST)
Inicio de prestación de los servicios en instalaciones de MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. y sitios IMSS diferentes a Morelia	A más tardar al día 40 natural siguientes al de la fecha de notificación del fallo	A más tardar al día 41 natural siguientes al de la fecha de notificación del fallo	Inicio de prestación del servicio en: <ul style="list-style-type: none"> • Centro de Contacto propuesto por MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V.. Donación de Órganos y Tejidos, Mega Farmacia - 2 Nivel, Servicio de Orientación Telefónica (Salud Mental) • Instalaciones del IMSS Código Infarto CMN La Raza, Código Infarto CMN Siglo XXI, Centro de Atención y

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000325

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del “Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)”

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

Evento	inicio	fin	Alcance del evento
			Soporte Técnico (CAST)
Sesiones de inicio de trabajos Transición/Migración /Transición al Centro de Contacto en instalaciones del IMSS en Morelia, Mich.	Día natural siguiente al de la fecha de notificación del fallo	Día natural siguiente al de la fecha de notificación del IMSS al proveedor.	Sesiones de revisión del proceso de implementación del servicio en el Centro de Contacto en instalaciones del IMSS en Morelia, Mich.
Implementación / Migración / Transición (reclutamiento, selección, capacitación, configuración y puesta a punto)	Día natural siguiente al de la fecha de notificación del IMSS al proveedor.	A más tardar al día 40 natural siguiente al de la fecha de notificación del fallo.	Implementación / Migración / Transición (reclutamiento, selección, capacitación, configuración y puesta a punto) en el Centro de Contacto en instalaciones del IMSS en Morelia, Mich.
Reclutamiento y Capacitación	Día natural siguiente al de la fecha de notificación del IMSS al proveedor.	Días 45 siguiente al de la fecha de notificación del fallo	Reclutamiento y Capacitación del personal que operará en Centro de Contacto en instalaciones del IMSS en Morelia, Mich.
Validación de operación del servicio	A partir del día natural siguiente al de la fecha de notificación del licitante al IMSS	Día 10 natural siguiente al de la fecha de notificación de MI REPRESENTA	Validación de operación del servicio en el Centro de Contacto en instalaciones del IMSS en Morelia, Mich.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

030326

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069

Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

Evento	inicio	fin	Alcance del evento
		DA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. al IMSS.	
Inicio de prestación de los servicios.	A partir del día natural siguiente al de la fecha de notificación del MI REPRESENTAD A LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. al IMSS	31 de diciembre de 2025	Inicio de prestación de los servicios en el Centro de Contacto en instalaciones del IMSS en Morelia, Mich.

**ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS**

10. Perfil del Proveedor

MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. acredita ser una empresa con la capacidad y experiencia técnica requerida para la prestación del "Servicio de Centros de Contacto", para tal efecto deberá adjuntar como parte de su propuesta técnica Curriculum Vitae actualizado de MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V., el cual deberá de contener cuando menos la siguiente información: **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en "CV de la empresa" documento "Curriculum de INFOCREDIT (Eficasia)", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición):**

000327

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del “Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)”

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,

- Nombre de la persona moral o persona física (MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V.)
- RFC
- Dirección fiscal, teléfono, correo electrónico
- Dirección de los centros de contactos propuestos (principal y alternativo) para la prestación del servicio.
- Nombre y datos de contacto del representante legal
- Objeto social el cual debe ser relacionado con los servicios objeto del presente Anexo Técnico.
- Relación de servicios que ha prestado indicando los canales de atención, periodos de prestación de servicios y empresas o dependencias gubernamentales (clientes)
- Clientes con datos de contacto.
- REPSE, Registro de Prestadores de Servicios Especializados u Obras Especializadas.
- Firma del representante legal

Capacidad de los Recursos Humanos:

MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. acredita personal ofertado para la prestación del servicio es propio para tal efecto deberá presentar la Emisión de Cobranza Mensual emitida por el IMSS (SUA) en el que deberá aparecer el personal ofertado que se encuentre vigente.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000328

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069

Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

Experiencia de los Recursos Humanos.- MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. acreditar personal ofertado para la prestación del servicio cuenta con la experiencia en la prestación del Servicio de Centros de Contacto, de conformidad con los perfiles indicados en el **4.6.4. Perfiles de personal del licitante para la atención de la operación de las campañas que integran el Centro de Contacto CCIMSS Morelia, Michoacán**, del presente Anexo Técnico, para lo cual deberá presentar:

- **Curriculum Vitae** actualizado y firmado por la persona ofertada y por el representante legal de MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V., el cual debe contener al menos la siguiente información:
 - ✓ Nombre;
 - ✓ Domicilio;
 - ✓ Número de teléfono (fijo o celular);
 - ✓ Correo electrónico;
 - ✓ Nivel de Estudios: Cédula Profesional y/o título profesional.
 - ✓ Experiencia laboral: Señalando los proyectos en los que participó con el perfil requerido.
- Cartas(s) de Constancia laboral en la que se indique puesto y años de experiencia en el puesto esta carta deberá contener datos de contacto y firmadas por el representante legal de la empresa y del Director del Recursos Humanos.
- Carta(s) de recomendación, otorgadas por clientes previos en papel membretado por cada uno de los perfiles solicitados que contengan, nombre completo de los contactos, direcciones y teléfonos de clientes con proyectos similares.
- Identificación oficial vigente del personal propuesto.

Competencia o habilidad en el trabajo de acuerdo a sus conocimientos académicos o profesionales: MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. acredita personal ofertado para la prestación del servicio cuenta con las habilidades requerida de acuerdo con cada perfil requerido en el numeral **3.6.4. Perfiles de personal**

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

010329

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del “Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)”

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

del licitante para la atención de la operación de las campañas que integran el Centro de Contacto CCIMSS Morelia, Michoacán, para lo cual deberá presentar, de acuerdo a lo requerido para cada perfil, certificado de estudios, título o cédula profesional, aclarandose que para el caso de el personal especializado solo se aceptarán cédulas profesionales.

Especialidad de los Recursos Humanos: MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. acredita que el personal ofertado para la prestación del servicio cuenta con la especialidad de acuerdo con cada perfil requerido, para lo cual deberá presentar certificaciones de cursos, diplomados, maestrías o doctorado, de conformidad con lo requerido en el numeral **3.6.4. Perfiles de personal del licitante para la atención de la operación de las campañas que integran el Centro de Contacto CCIMSS Morelia, Michoacán.**

MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. acredita que el personal propuesto se encuentra capacitado y que cuenta con los certificados que avale el dominio del uso de la infraestructura ofertada, de acuerdo con lo solicitado en el presente Anexo Técnico.

MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. incluye como parte de su propuesta carta en la que manifieste que las certificaciones se mantendrán vigentes y actualizadas durante la vigencia del contrato.

Capacidad de los recursos económicos y de equipamiento:

000330

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069

Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

1.- MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. acredita que cuenta con la **capacidad de los recursos económicos** para lo cual deberá presentar:

Copia legible de la declaración fiscal anual correspondiente al ejercicio fiscal del año inmediato anterior y la última declaración fiscal provisional del Impuesto Sobre la Renta, en la que se demuestre que los ingresos de MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. son de al menos el equivalente al 20% del monto total de su propuesta económica.

Las declaraciones señaladas anteriormente deberán contener el sello digital del Servicio de Administración Tributaria (SAT).

2.- MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. acredita que cuenta con la **capacidad de los recursos de equipamiento** para lo cual deberá presentar:

Diagrama técnico y relación de la Infraestructura y equipamiento ofertado para la prestación del servicio, adjuntando el contrato de arrendamiento, facturas con la que acredita que MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. cuenta con la propiedad o derecho de uso o posesión del bien, en el que acredite que cuenta con las herramientas, equipos e infraestructura que utilizará en la prestación del servicio, el diagrama técnico deberá contener al menos lo siguiente:

1. Posiciones funcionales para la prestación del servicio de Centro de Contacto.
2. Lugar de la sede propuesta.
3. Dimensiones de la sede propuesta.
4. Equipos e infraestructura que utilizará en la prestación del servicio,

000331

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del “Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)”

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

Diagrama técnico y relación de la Infraestructura y equipamiento ofertado para la prestación del servicio, adjuntando el contrato de arrendamiento, facturas con la que acredita que MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. cuenta con la propiedad o derecho de uso o posesión del bien, en el que acredite que cuenta con las herramientas, equipos e infraestructura que utilizará en la prestación del servicio, el diagrama técnico deberá contener al menos lo siguiente:

1. Posiciones funcionales para la prestación del servicio de Centro de Contacto.
2. Lugar de la sede propuesta.
3. Dimensiones de la sede propuesta.
4. Capacidad de interacciones mensuales en horarios hábiles establecidos por las campañas.

Participación de discapacitados o empresas que cuenten con trabajadores con discapacidad.- MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. acredita que al menos el 5% o más, de la totalidad de su plantilla de empleados tiene alguna discapacidad y se encuentra dado de alta en el IMSS, con una antigüedad mayor a 6 meses.

Políticas de Igualdad de Género: MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. presenta la certificación a través de la cual acredite haber aplicado políticas y prácticas de igualdad de género, conforme a la certificación correspondiente, emitida por las autoridades y organismos facultados para tal efecto, en los términos de lo previsto en el artículo 34 fracción XI de la Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres.

Participación de MIPEYMES.- MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. acredita haber producido los bienes que se utilizarán en la prestación del Servicio de Centro de Contacto, con innovación tecnológica que tenga registrada en el Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial (IMPI). El documento con el que se acreditará será la constancia del registro ante el IMPI no mayor a 5 años. El documento en el que especifique los bienes y la forma en que los usará para la prestación del servicio.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000332

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069

Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

Experiencia del Licitante: MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. acredita que cuenta con experiencia comprobable de al menos 1 (año) y máximo 5 (cinco) años en la instalación, implementación, migración, puesta a punto, administración, operación, soporte, así como en todas las acciones y gestiones necesarias para brindar el "Servicio de Centros de Contacto" que le permitan proveer a El Instituto las capacidades operativas relacionadas al servicio de conformidad con lo requerido en el presente Anexo Técnico sus Apéndices y Términos y Condiciones, así como todo el soporte necesario para su correcto funcionamiento de manera permanente y la gestión de la operación, incluyendo las acciones de validación en todos los componentes de infraestructura previo al inicio de operaciones; lo anterior deberá ser acreditado mediante contratos vigentes o concluidos con los cuales MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. puede acreditar que ha prestado servicios con las características específicas y en condiciones similares a las establecidas en el presente Anexo Técnico.

Para acreditar la experiencia, MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. presenta mínimo 5 y máximo 10 contratos, pedidos, facturas u órdenes de servicio celebrados con institución pública o empresa privada completos, legibles, firmados cuya formalización hubiera sido dentro de los últimos 10 años anterior a la fecha de la presentación y apertura de proposiciones.

La prestación de servicios similares. Se entenderá por similar aquel contrato que provea servicios de implementación, administración y operación integral de un Centro de Contacto, que contenga de forma obligatoria la operación de al menos 2 (dos) de los siguientes 3 (tres) servicios principales:

- Atención Telefónica con información oficial o normativa
- Concertación y o agendamiento de citas / reservaciones
- Atención a través de medios electrónicos (chat, correo electrónico o redes sociales).

Especialidad del Licitante: MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. acredita experiencia, capacidad y conocimiento para realizar la implementación, 000333

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,

administración y operación del Servicio de Centros de Contacto, comprobable a través de contratos similares al servicio solicitado, para lo cual deberá presentar mínimo 5 (cinco) y máximo 10 (diez) contratos, pedidos, facturas u órdenes de servicio con institución pública o empresa privada, legibles, firmados, concluidos antes del acto de presentación y apertura de proposiciones.

Se entenderá por similar aquel contrato que provea servicios de implementación, administración y operación integral de un Centro de Contacto, que contenga de forma obligatoria la operación de al menos de los siguientes:

- Atención Telefónica con información oficial o normativa del cliente
- Concertación y o agendamiento de citas/reservaciones
- Atención a través de medios electrónicos (chat, correo electrónico o redes sociales).

Propuesta de trabajo:

Metodología.

Descripción de la metodología, procesos y procedimientos que MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. propone utilizar para prestar el servicio solicitado, este documento deberá indicar la forma en la que el posible proveedor logrará técnicamente entregar el servicio solicitado.

Deberá estar basada en mejores prácticas o estándares de la industria, para lo cual deberá MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. señalar expresamente cuál es la mejor práctica incluyendo la fuente de consulta con la que podrá constatar la Convocante el apego.

No se aceptarán cartas bajo protesta de decir verdad en las que se comprometa el cumplimiento de cualquiera de las especificaciones del servicio.

000334

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

Plan de trabajo.

MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. presenta un Plan de Trabajo para atención del servicio objeto el presente Anexo Técnico, en el que proponga los plazos optimizados con la volumetría proporcionada por el Instituto como referencia para la prestación del servicio solicitado, dicho plan deberá contener al menos lo siguiente:

- A. Actividades a realizar.
- B. Secuencia.
- C. Plan de desarrollo de Recursos Humanos
 - C1. Programa de Capacitación
 - C2. Calendario de Evaluaciones
- D. Recursos asignados.
- E. Responsables de las actividades.
- F. Plan de crecimiento de posiciones.
- G. Duración del proyecto.
- H. Fecha de inicio.
- I. Fecha de conclusión.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del “Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)”

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

Matriz de Escalación

MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. incluye como parte de su propuesta técnica una matriz de escalación con tiempos definidos de atención, niveles de atención y solución a fallas para el servicio CCIMSS Morelia Michoacán, incluyendo medios de contacto electrónico, tales como correo electrónico y teléfonos tanto fijos, como celulares; así también MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. en caso de que resulte adjudicada presenta por escrito a El Instituto la matriz de escalación dentro de los dos días naturales siguientes a la fecha de notificación del fallo.

MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. entrega en hoja membretada firmada por su representante legal, lo siguiente:

- o Plan de Comunicaciones con el Administrador del Contrato del Instituto; y
- o Nivel de Escalamiento interno de MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V.

El personal que deberá plantear corresponde al menos al personal descrito en el Anexo Técnico.

Plantilla y organigrama.

MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. entrega en hoja membretada firmada por su representante legal, lo siguiente:

- Un organigrama completo de la empresa, el cual deberá incluir al personal asignado en el plan de trabajo.
- La plantilla de los recursos humanos con los que cuenta para la prestación del servicio solicitado, identificando el personal que está asignado a cada una de las

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000336

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069

Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,

actividades del plan de trabajo. (deberá incluir a todo el personal requerido en el Anexo Técnico)

- El personal que deberá plantear corresponde al menos al personal descrito en el Anexo Técnico.

Cumplimiento de contratos convenios, pedidos u órdenes de trabajo.

Para acreditar este punto, MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. presenta copia de máximo 6, contratos, convenios, pedidos, ordenes de prestación de servicios similares prestados con anterioridad, así como copia del documento en el que conste el cumplimiento de las obligaciones, pudiendo ser liberación de garantía de cumplimiento o acta finiquito.

Los contratos, convenios, pedidos, ordenes de prestación de servicios similares prestados con anterioridad que se presenten deberán estar relacionados en un escrito libre indicando número de contrato, nombre del cliente, vigencia y documento con el que acredita su cumplimiento (pudiendo ser liberación de garantía de cumplimiento o acta finiquito) y deberán cumplir con al menos los siguientes requisitos.

Que hayan sido celebrados dentro de los 10 años previos a la fecha de presentación y apertura de proposiciones.

Los contratos que preste servicios de implementación, administración y operación integral de un Centro de Contacto, que contenga la operación de al menos 1 (uno) de los siguientes 3 (tres) servicios principales:

- Atención de llamadas con información normativa
- Concertación y o agendamiento de citas.
- Atención a través de medios electrónicos

000337

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del “Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)”

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. presenta la Opinión del Cumplimiento de Obligaciones Fiscales en sentido POSITIVO, expedido por el Servicio de Administración Tributaria (SAT) vigente a la fecha de presentación de proposiciones.

MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. presenta la Opinión del Cumplimiento de Obligaciones en Materia de Seguridad Social en sentido POSITIVO, expedido por el IMSS vigente a la fecha de presentación de proposiciones.

MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. presenta la Constancia de Situación Fiscal emitida por la Coordinación General de Recaudación Fiscal del INFONAVIT vigente al bimestre que corresponda y en la que no se identifique adeudos ante el INFONAVIT

II. Condiciones técnicas de aceptación de entregable

Se refiere a toda la información de soporte de la operación y prestación del servicio necesaria para acreditar el cumplimiento de los compromisos contractuales y elaboración de la facturación del servicios en su caso, para cada una de las campañas del CCIMSS Morelia, Michoacán, para lo cual MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. oferta, detalla, documenta, proporciona, habilita e incluye en su propuesta lo siguiente, tanto de manera inicial, como en sus entregables mensuales, así como 2 meses previos a la conclusión del contrato para documentar el siguiente servicio y finalmente a la conclusión del contrato:

- Toda la información probatoria o información soporte de la operación y prestación del servicio, así como la referente a la determinación de los niveles de servicio y facturación, deberán ser proporcionados por parte de MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. en formato electrónico (Word, Excel, Power Point, PDF, DBF, o el que el Instituto determine) en (medio electrónico de

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000338

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069

Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

almacenamiento) que permita al Instituto el manejo electrónico de los datos proporcionados, la cual deberá ser entregada mensualmente al área administradora de cada campaña a través del área técnica, adicionalmente, MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. habilita un repositorio electrónico virtual donde se acumule y registre copia de toda la documentación probatoria del servicios, entregables periódicos y de única vez, certificaciones y licencias, así como todo lo requisitado en el anexo técnico, apéndices y términos condiciones, incluyendo las grabaciones debidamente identificadas, a fin de concentrar toda la documentación y entregables durante la vigencia del contrato, la cual deberá tener permisos de accesos a cada área usuaria de cada campaña y al área técnica, así mismo, deberá ser exportada al término del contrato a fin de entregar de manera concentrada en un dispositivo de almacenamiento electrónico (DVD, Disco óptico, USB, etc.) la documentación al administrador del contrato. En caso de que la información que debiera estar contenida en el repositorio no esté presente o esté presente de manera parcial, se aplicará la deductiva correspondiente.

- Esta documentación deberá ser incorporada a una herramienta electrónica de colaboración (sitio seguro) con niveles de seguridad que permita documentar la operación del servicio y sea accesible vía web de manera permanente por cada administrador de campaña utilizando para ello claves de usuario y password.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



Imagen del Sitio Seguro para el IMSS

000339

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

- La herramienta de colaboración provista por MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V., incluye niveles de seguridad mediante los cuales, solo se permita el acceso a la documentación de una campaña al personal designado por el administrador del contrato.

- Se proporcionan las credenciales para un usuario nuevo, en su primer Login se solicita el cambio de contraseña que personalizará dicho usuario, de igual manera esto sucede cuando la contraseña expira cada mes.



- Después de ingresar la contraseña personalizada por el usuario, dará una confirmación de la actualización exitosa de la contraseña.

Imagen del Sitio Seguro para el IMSS

- La herramienta electrónica de colaboración que proporcione MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V., contendrá un repositorio de contenido no estructurado que incluya documentos, comunicados, mensajes, artículos, diagramas de operación, manuales, configuraciones de los equipos y servicios, código fuente de los sistemas y servicios generados por MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. para la prestación del servicio, grabaciones y demás piezas de información relevantes para transferir el conocimiento o cualquier tipo de información generada durante la prestación del servicio, para lo cual MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. detalla, documenta, proporciona, habilita e incluye los recursos para brindar dicho servicio.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000349

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. habilita en las pantallas de monitoreo de los servicios, un sistema de seguimiento y monitoreo de las operaciones por campaña, que muestre la cantidad de usuarios firmados o registrados en la herramienta de centros de contacto, así como el detalle de las llamadas entrantes, atendidas, abandonadas, incluyendo los acumulados del día. A mes vencido, este tablero les permitirá a cada campaña conocer el concentrado mensual de minutos de servicio en cada una de las modalidades, así como la propuesta de aplicación de penas convencionales y deductivas de acuerdo a los niveles de servicio determinados por herramienta electrónica de centros de contacto habilitada por MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V., a fin de que cada administrador de cada campaña pueda analizar dicha información y en su caso, validar o comentar esas cifras y montos de facturación, penas y deductivas.



Imagen ejemplo de 4.6 - Archivo fotográfico - Instalaciones externas con pantalla, mobiliario y PC

Para el área técnica y administrador del contrato, MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. habilita en las pantallas de monitoreo de los servicios, un sistema de seguimiento y monitoreo de las operaciones mostrando tanto el acumulado descrito en el párrafo anterior, como un concentrado por mes de las interacciones y minutos ejercidos para cada campaña, incluyendo indicadores de negocio acordes a cada campaña, tales como citas agendadas, llamadas recibidas/atendidas/abandonadas, entre otros, a fin de brindar informes consolidados del ejercicio del servicio de centro de

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000341

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,

contacto tanto a las áreas de Finanzas, Dirección General y H. Consejo Técnico. Así mismo, indicará los consolidados de ejercicio en minutos o unidades de consumo establecidas en el contrato y su equivalencia presupuestal mensual y acumulado por campaña a la conclusión del contrato, tendencias de consumo del servicio y consumo del presupuesto conforme a estas tendencias, que permitan conocer el avance de ejercicio presupuestal, aplicación de penas convencionales y deductivas para toma de decisiones al área técnica y administrador del contrato.

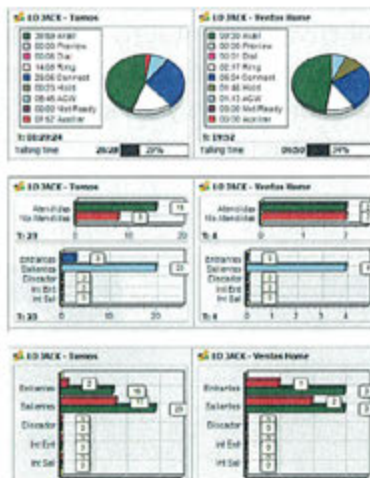


Imagen de 4.7 Mitrol - Supervisor ACD v1.1

MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. integra como parte de su propuesta de BI los tableros de información en los que se muestre todo lo referente a los consolidados de ejercicio en minutos o unidades de consumo establecidas en el contrato y su equivalencia presupuestal mensual y acumulado anual por campaña, tendencias de consumo del servicio y consumo del presupuesto conforme a estas tendencias, que permitan conocer el avance de ejercicio presupuestal, aplicación de

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000342

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,

penas convencionales y deductivas para toma de decisiones al área técnica y administrador del contrato.

app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoibDFmMTYxMzctMzFhNC00MwYyZLWlQ2ZDgtNzQyYmIzYTU5ZGRlIiwidCI6ImU4ZWJlMwVhLTk0MzEtNDNhMC1hOThhLTA2Mjg1M...

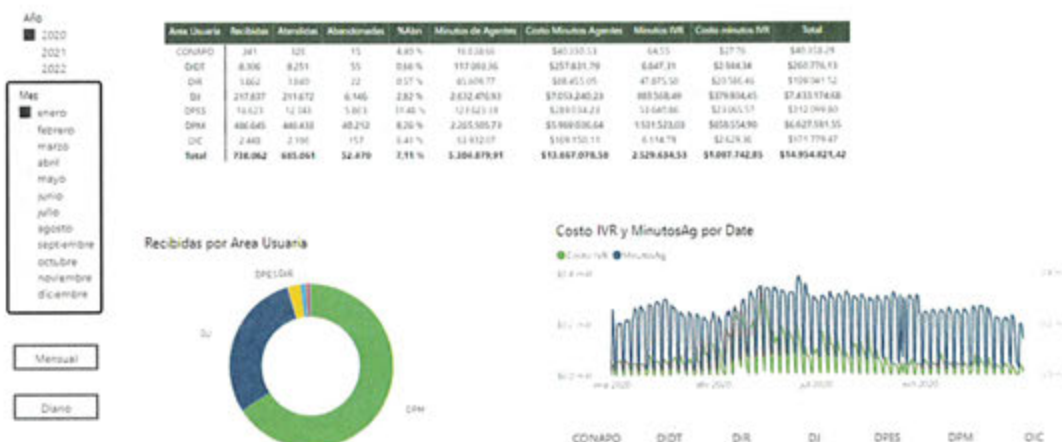


IMAGEN DE POWER BI DE UN TABLERO DE FACTURACIÓN

MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. efectúa la entrega de los reportes mensuales, soportes de facturación y grabaciones de interacciones, especificados en los documentos Anexo Técnico por cada una de las campañas que forman parte integral del presente instrumento, a través del repositorio de información electrónica en los primeros 15 días naturales del mes inmediato al periodo de cobro, en caso de incumplimiento de la fecha de entrega se aplicará la deductiva correspondiente. Posteriormente, MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. contará con 5 días adicionales a los 15 días iniciales para entregarlos en USB, CDs, DVDs o BlueRay

000343

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

o discos externos físicos a cada campaña a través del área técnica y administrador del contrato.

Desde el inicio de operaciones del CCIMSS Morelia, Michoacán, para cada campaña se establecerán los tiempos de entrega de reportes e informes, cualitativos y cualitativos de manera enunciativa más no limitativa, siempre y cuando estén de conformidad al presente anexo técnico.

MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. entregará el total de los reportes mensuales, soportes de facturación y grabaciones de interacciones en medio electrónico (CD, DVD), los formatos permitidos para la entrega y despliegue de dicha información será de hoja de cálculo, base de datos, Word, PDF editable o texto plano.

MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. dentro de su propuesta deberá describir el sistema electrónico de reportes de servicio que formará parte de la solución tecnológica que oferta, detallando la composición de este sistema y la relación que el mismo guardará con los componentes de la solución tecnológica ofertada, MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. garantiza las siguientes funcionalidades respecto del sistema electrónico de reportes de servicio:

Los reportes de servicio se presentarán en los formatos que requiera el Instituto, los cuales deberán contar al menos con la siguiente información:

- Número de folio
- Fecha (mes, día, año)
- Hora de inicio de la solicitud de atención (hora y minutos)
- Hora de término de la solicitud de atención (hora y minutos)
- Nombre del agente
- DID (Número telefónico) del usuario con clave lada (10 dígitos), en su caso
- Motivo de la solicitud de atención
- Análisis de tráfico de las solicitudes de atención por horario
- Interacciones abandonadas, en su caso

000344

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

Manual de Panel de Reportes

Panel de informes

Métricas e informes

El panel de Glia Hub - Informes le brinda acceso a métricas históricas y en vivo para todos sus sitios. El tablero está modularizado para que todos los usuarios con acceso de administrador o superadministrador puedan personalizar la pantalla a su gusto.

Una vez que haya personalizado el panel de informes a su gusto, estará listo para revisar sus métricas. Puede elegir entre la vista en vivo o histórica.

Las métricas en vivo se muestran en función de la ventana de métricas de la cola (consulte Colas).

Las métricas históricas se pueden filtrar para rangos de fechas particulares.

Para ambas vistas, puede aplicar filtros para concentrarse en un sitio o equipo en particular. Abra los menús desplegable para seleccionar o deseleccionar sitios y equipos, o use el campo de búsqueda.

Manual 3.6 GLIA - Manual de Panel de Reportes

¿Cómo saber el tipo de contacto?

Desde el reporte se podrá visualizar una columna llamada "Tipo de contacto", que indicará el tipo de interacción que trabajó el agente.

Ejemplo:

- Llamadas
- Facebook
- Twitter
- Chat
- SMS

Situación de Columnas

- **Agente:** nombre del agente.
- **Loginid:** nombre de identificación del Agente.
- **Fecha:** Fecha y Hora del reporte.
- **Interacción:** número de identificación de la interacción.
- **Segmento:** Cantidad de instancias por la que el llamado pasó (IVR y Campaña).
- **Esp. Contacto:** indica el tipo de la interacción.
- **Loginid Agente Cliente:** Usuario con el que el agente se loguea. Aquí se guarda el id del agente que hace las veces de "cliente" en la llamada. Solo se utiliza este campo para mostrar las interacciones internas.
- **Agente Cliente:** Nombre del Agente. Este campo se utiliza en el caso que un operador llama a otro (llamada interna) o bien cuando un operador se comunica a un IVR y posteriormente es atendido por un skill.
- **Cliente:** Identificación de cliente.
- **DIS:** Identificación del número al cual se llamó/recibió.
- **Sentido:** indicador de interacción Saliente o Entrante.

Reportes ACD
Página 163

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000345

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del “Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)”

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,

- **Duración:** Indicador de tiempo de duración de la interacción.
- **Tiempo Tarifado:** Tiempo que se tarifó en la interacción indicada.
- **Preview:** Tiempo total de Preview en la interacción.
- **Dialing:** Tiempo total de Discado en la interacción.
- **Ringine:** Tiempo total de Ring en la interacción.
- **Talking Time:** Tiempo del agente hablando con la interacción.
- **Hold:** Tiempo total de retención al usuario/cliente en la interacción.
- **Acw:** Tiempo total de After Call Work en la interacción.
- **Encola:** Tiempo total de espera de la interacción en cola.
- **Tipificación:** Resultado de la gestión.
- **Clase Tipificación:** Tipo de resultado de la gestión.
- **CRM:** Identificación de gestión interna.
- **Sitio:** Sitio por donde se procesó la gestión.
- **Equipo:** Equipo por donde se procesó la interacción.
- **Troncal:** Troncal por donde se procesó la interacción.
- **Canal IVR:** Canal de IVR por donde ingreso el llamado.
- **IdTarea:** Número de ID Tarea.
- **Entrante:** Indicador de llamado entrante.
- **Derivado:** Indicador de llamado derivado.
- **Abandonada:** Indicador de llamado abandonado.
- **FlowIn:** Indicador de llamado ingresado por FlowIn.
- **FlowOut:** Indicador de FlowOut.
- **TransferIn:** Indicador de llamado ingresado por transferencia.
- **TransferOut:** Indicador de llamado transferido.

- **TransferOut:** Indicador de llamado transferido.
- **IdEmpresa:** Número de identificación de la empresa.
- **Empresa:** Indicador de empresa por donde ingresó o se ejecutó la interacción.
- **IdCampania:** Número de identificación de la Campaña.
- **Campaña:** Indicador de campaña por donde ingresó o se ejecutó la interacción.
- **Origin_Carte:** Indicador de quien cortó la llamada (Agente o cliente).
- **IdCausaGRSO:** Número de identificación de la LlamadaGRSO.
- **CausaGRSO:** Causa telefónica de corte de la llamada interacción.
- **Contexto:** Contexto de la llamada guardado como Campo=Valor|Campo=Valor...

Detalle de Interacciones Campaña

El reporte permitirá ver el detalle de las interacciones a nivel campaña, teniendo así una perspectiva exacta de las interacciones que se gestionan en todos las campañas que tengo a cargo.

Imágenes del manual 4.6 Mitrol - Reportes ACD v1.1

Los reportes o informes a que se refieren el párrafo anterior, deberán estar disponibles para el Instituto (herramienta de colaboración o base de conocimiento) vía web en internet mediante los protocolos de seguridad correspondientes y deberán ser generados mediante una herramienta electrónica que permita al personal del Instituto parametrizar la información (los campos) y periodos de tiempo del reporte, de manera que los servidores públicos que para tal efecto designe El Instituto puedan diseñar la matriz y seleccionar los campos a utilizar, así como agregarlos o no.

Incluirán reportes de tiempos de disponibilidad y no disponibilidad por ejemplo interrupción (caída de la operación, fallas del servicio) del CCIMSS Morelia, Michoacán, para los caso de indisponibilidad, el reporte correspondiente indicará las causas de raíz que provocaron la interrupción del servicio, así como el plan de trabajo para solucionar las causas raíz a fin de evitar subsecuentes interrupciones. **(la información soporte a la**

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



000346

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069

Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,

presente Proposición se encuentran ubicados en "Reportes" documento "1.3 Reporte de Monitoreo de la red Disponibilidad" y "1.4 Reporte Bitácora de Disponibilidad de la infraestructura", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)

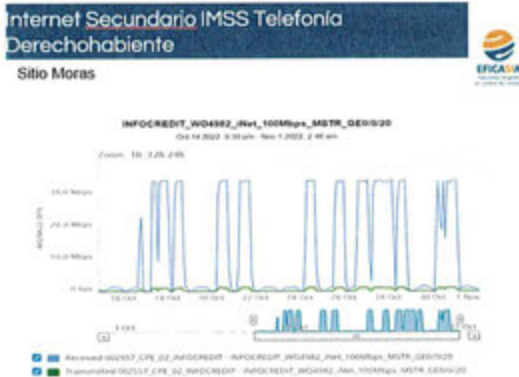


Imagen de reporte - 1.3 Reporte de Monitoreo de la red Disponibilidad

Bitácora de Fallas Derechohabiente											
Incidente No.	Tipología	Fecha	Fecha y Hora de Inicio	Fecha y Hora de Resolución	No. Asesores Afectados	Asesor Afectado	Total de Horas de	Observaciones Y/O Motivos	Quien reporta	Nombre del personal institucional que tuvo conocimiento del caso	Sede
							0				
							0				
							0				
							0				
							0				
Total de incidencias							0				

Imagen de reporte - 1.4 Reporte Bitácora de Disponibilidad de la infraestructura

Se deberá proporcionar como parte de la propuesta, capacitación al personal IMSS que operará la propuesta tecnológica, además, los manuales e instructivos (en español latino) de operación y supervisión del sistema propuesto de la solución del Centro de Contacto

000347

**ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS**

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,

(CCIMSS Morelia, Michoacán) por parte de MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V., Asimismo, al inicio del servicio, deberá entregar estos manuales acordes a la operación requerida por el Instituto, por lo que en caso de incumplimiento se aplicará la deductiva correspondiente. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "4. Manuales de la Oferta Tecnológica", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición).**

MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. proporciona, habilita y documenta el detalle de la composición y relación entre los componentes de la solución tecnológica, mediante la cual cuenta con un **módulo de reporte** que forme parte del sistema integral electrónico ofertado, dedicado al reporte, administración, monitoreo y generación de estadísticos de la información contenida en la base de datos para registrar durante la vigencia del contrato la estadística de las interacciones recibidas, atendidas, entre otras por los PS-I, PS-P, PS-I Especializado, que incluya una opción para reportes en tiempo real y que permita elaborar y diseñar grupos de trabajo por campaña, supervisor, horario, DID del número telefónico, dirección IP, número de folio o ID único, así como otros grupos a definir con las características que se definan por parte del personal del Instituto.

**ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS**

Plantillas de los Reportes

¿Qué es una plantilla de Reporte?

Una plantilla es un grupo de filtros y formatos ya definidos para ejecutar un reporte. Con los filtros seleccionados y el formato de salida definido, es un acción directa al reporte. Se utilizan para normalizar los reportes a utilizar por los usuarios y aplicar el trabajo de n a ejecutar un reporte.

Plantillas del sitio de reportes ACD

Para poder crear, ejecutar o eliminar una plantilla, es necesario ingresar al sitio de Reportes ACD de Micol con usuario y clave del sistema.

Al ingresar se encuentra el listado de los reportes ACD y la sección Plantillas, desde donde se puede acceder a las plantillas ya creadas.



Visualización de una plantilla

Se ve una plantilla desde la página para que de los reportes se seleccionen el contenido de ejecutar reporte ingresamos a la plantilla para actualizar los filtros, seleccionados, formato de salida y demás opciones de la plantilla ya creada.

Se pueden modificar el formato de salida, los filtros y parámetros generales para obtener la información que se busca. En la imagen a continuación se visualiza un ejemplo de plantilla sobre el reporte Acumulativo de Agentes.

Documento - 4.6 Mitrol - Reportes ACD v1.

.. 000348

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069

Proposición para la prestación del “Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)”

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. proporciona mediante la herramienta electrónica automática que forma parte de la solución ofertada, los reportes solicitados por cada campaña señalados en el presente Anexo y los Apéndices correspondientes a cada campaña.

El sistema de reporte propuesto por MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. deberá de manera enunciativa más no limitativa cumplir con las siguientes funcionalidades:

- Permitir la opción de elaborar los reportes denominados Reportes Entregables y enlistados al final de esta sección, mismos que son enunciativos, más no limitativos, así como los que soliciten las áreas requerentes.
- Incluir información de los tiempos de conexión-sesión de los PS-I, PS-P, PS-I Especializado de forma individual, por campaña y permitir visualizar estadísticas operativas relacionadas al nivel de servicio, consumos en minutos y segundos por tipo de servicio y campaña.
- Permitir que la información histórica pueda ser reportada y exportada, tanto a reportes concentrados de tipo anual, mensual, semanal, diario y en intervalos de medias horas. En su caso, el detalle de la información reportada podrá ser solicitada por parte del Instituto MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. en archivos en medios electrónicos (DVD o dispositivo USB o Disco duro externo).

Contar con alertas programables al respecto de las variables del CCIMSS Morelia, Michoacán, para las interacciones de los diferentes servicios de atención a nivel agente y campaña como: **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta “4. Manuales de la Oferta Tecnológica” documento “4.7 Mitrol - Supervisor ACD v1.1”, los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición):**

000349

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

Los tipos de alarmas definibles son:

- **Agente:** evalúa Agentes.
- **Grupo:** evalúa Grupos.
- **Campaña:** evalúa Campañas.
- **Lote:** evalúa Lotes.
- **Tareas:** evalúa Tareas.

Puede asociarse a una Banda Horaria y Estado:

- En Banda: Si
- En Banda: No

Cada alarma se puede asignar a diferentes supervisores:

- **Monitorar:** el estado de las instancias de la alarma.
- **Atender:** Notificar al sistema la recepción de las instancias de la alarma.

Puede tomar dos posibles valores:

- **Activa:** Realiza la evaluación de sus instancias.
- **Inactiva:** No realiza la evaluación de sus instancias.

Puede definir una condición lógica para la activación de la alarma:

- Define la condición y la acción a tomar frente a la activación.

Cada alarma se puede asignar a varios estados:

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Documento 4.7 Mitrol - Supervisor ACD v1.1

Estas alertas e indicadores se deberán poder visualizar por los usuarios designados por el Instituto y área requirente desde las instalaciones del IMSS en los equipos habilitados por MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. Las alertas antes detalladas son de carácter enunciativo más no limitativo.

MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. deberá exportar la información contenida en este sistema a efecto de que el Instituto pueda efectuar reportes, análisis y tendencias respecto al servicio y sus características; cuando menos la información obtenida deberá poderse exportar en los formatos *.MDB, *.XMLS, *.CSV, *.PDF *.TXT, *.XLS, *.DOC y *.DBD. Lo anterior sin perjuicio del que el Instituto defina con posterioridad los campos y formatos en los que deberá entregarse dicha información. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "4. Manuales de la Oferta Tecnológica" documento "4.6 Mitrol - Reportes ACD v1.1", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición).**

000351

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,

Nueva Ventana

Con este formato de salida podrá ejecutar el reporte en una nueva ventana del browser, de esta manera podrá visualizar los reportes que desee en varias ventanas sin la necesidad de ejecutarlos en la misma.

Para utilizar esta función simplemente deberá seleccionar la opción "Nueva Ventana", posteriormente seleccionar los filtros deseados y ejecutar el reporte.



Reportes ACD
Página 22

Imagen de Manual - 4.6 Mitrol - Reportes ACD v1.1

Durante el ejercicio del contrato de manera mensual, dos meses previos y a la conclusión del contrato, MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. documenta y entrega al Instituto en formato electrónico (PDF, Word, Excel, Power Point, manuales, configuraciones, grabaciones y bases de datos), de toda la información probatoria acumulada en el repositorio electrónico establecida en el anexo técnico, apéndices y términos y condiciones, tanto la entregada al inicio del contrato, de manera periódica o al final del contrato, incluyendo de manera más descriptiva más no limitativa la siguiente:

- Información soporte de la operación y prestación del servicio, así como la referente a la determinación de los niveles de servicio y facturación, deberán ser proporcionados por parte MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. en formato electrónico (Word, Excel, Power Point, PDF, DBF, o el que el Instituto determine) que permita al Instituto el manejo electrónico de los datos proporcionados, la cual deberá ser entregada mensualmente al área administradora de cada campaña a través del

**ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS**

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069

Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

área técnica, adicionalmente, MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. habilita un repositorio electrónico virtual donde se acumule y registre copia de toda la documentación probatoria del servicios, entregables periódicos y por única vez, certificaciones y licencias, así como todo lo requisitado en el anexo técnico, apéndices y términos condiciones, incluyendo las grabaciones debidamente identificadas, a fin de concentrar toda la documentación y entregables durante la vigencia del contrato, la cual deberá tener permisos de accesos a cada administrador de cada campaña y al área técnica, así mismo, deberá ser exportada al término del contrato a fin de entregar de manera concentrada en un dispositivo electrónico la documentación al administrador de cada campaña y al área técnica.

- El informe deberá incluir todo lo relativo al código fuente para la operación del servicio de centros de contacto, tales como interfaces, protocolos, desarrollos, CRM, bases de datos y su documentación (entidad / relación), así como la configuración de todos los equipos y servicios utilizados en el servicio, incluyendo los diagramas o relaciones entre estos dispositivos o servicios que deberá entregarse al instituto a través del repositorio de información provisto por MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V.
- Información del sistema de seguimiento y monitoreo de las operaciones por campaña, que muestre la cantidad de usuarios firmados o registrados en la herramienta de centros de contacto, así como el detalle de las llamadas entrantes, atendidas, abandonadas, incluyendo los acumulados del día/mes y año. A mes vencido, este tablero les permitirá a cada campaña conocer el concentrado mensual de minutos de servicio en cada una de las modalidades, así como la propuesta de aplicación de penas convencionales y deductivas de acuerdo a los niveles de servicio determinados por herramienta electrónica de centros de contacto habilitada por MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V., a fin de que cada administrador de cada campaña pueda analizar dicha información y en su caso, validar o comentar esas cifras y montos de facturación, penas y deductivas.
- Para el área técnica y administrador del contrato, MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. entrega un informe concentrado por mes de las interacciones y minutos ejercidos para cada campaña, incluyendo indicadores de negocio tales como citas agendadas, llamadas recibidas/atendidas/abandonadas, etc, a fin de brindar informes consolidados del ejercicio del servicio de centro de contacto tanto a las áreas de Finanzas, Dirección General y H. Consejo Técnico. Así mismo, indicará los consolidados de ejercicio en minutos o unidades de consumo establecidas en el contrato y su equivalencia presupuestal mensual y acumulado

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000353

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,

anual por campaña, que permitan conocer el avance de ejercicio presupuestal, aplicación de penas convencionales y deductivas para toma de decisiones al área técnica.

Los reportes serán entregados de acuerdo a la periodicidad (semanal, quincenal, mensual) para cada campaña y Medio de Captación descritos en el presente Anexo Técnico y sus Apéndices. Los reportes serán colocados en la herramienta de colaboración o sitio seguro, enviados por correo electrónico a la lista de distribución que especifique cada campaña y como paquete de entregables para cobro de servicios, así como una copia de toda la documentación en el repositorio de información que habilitará el MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. para consolidar la información probatoria del servicio, generada durante la vigencia del servicio.

MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. detalla, documenta, proporciona, habilita e incluye los recursos y métodos que usará para la elaboración y entrega de los reportes durante la vigencia del contrato, mismos que son enunciativos, más no limitativos, así como los que soliciten las áreas requirentes.

	PMT-WFM-MIRT-02		Proceso de generación y entrega de reportes del servicio
	Emisión: 06/05/2020	Permanente	No Revisión: 00
	Clasificación: Uso Interno		

La solución del CCIMSS Morelia, Michoacán, propuesta por MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. proporciona los Reportes que se enlistan de manera enunciativa más no limitativa en la siguiente tabla, los mismos serán entregados a cada campaña además de aquellos que sean especificados por las campañas en los apéndices correspondientes. Así mismo durante la vigencia del contrato los

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069

Proposición para la prestación del “Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)”

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

administradores de las campañas y el área técnica podrán solicitar la incorporación de nuevos reportes, lo anterior con base en las necesidades operativas.

Anexo se describen los reportes mínimos generales para la prestación del servicio, a los que se deberán agregar los especificados en los apéndices para cada campaña y solicitados por las áreas usuarias:

ID Reporte	Reporte entregable	Área usuaria	Descripción	Periodicidad de entrega del reporte por parte del Licitante al área requirente de cada campaña
1	Detalle de Interacción (telefonía, medios electrónicos) de acuerdo al medio de captación	Todas las campañas	Tabla que contiene el detalle, enunciativo más no limitativo: Número identificador de llamada. Número de teléfono origen/destino (DID). Fecha. Hora Ciudad. Estado. Duración. Agente Supervisor	Semanal y Mensual (al segundo día hábil posterior al corte, antes de las 11:00 horas).

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000355

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del “Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)”

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

ID Reporte	Reporte entregable	Área usuaria	Descripción	Periodicidad de entrega del reporte por parte del Licitante al área requirente de cada campaña
			Tipificación Cantidad total de interacciones efectivamente atendidas. Tiempos totales de espera. Opciones seleccionadas en la navegación del IVR (en caso de que aplique). Reportes FCR (First Contact Resolution).	
2	Reporte de Agendamiento CMT	Campaña Cita Médica	Reporte de Agendamiento por: Tipo de Agente, Humano, No Humano, incluyendo en cada caso Fecha. Ciudad. Estado. Sexo UMF utilizada para agendamiento Así como Cancelación de citas	Quincenal y Mensual (al segundo día hábil posterior al corte, antes de las 11:00 horas).

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069

Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

ID Reporte	Reporte entregable	Área usuaria	Descripción	Periodicidad de entrega del reporte por parte del Licitante al área requirente de cada campaña
			Confirmación de citas	
3	Reporte de encuestas de satisfacción	Para Todas las campañas que cuenten con el servicio de encuesta de satisfacción.	Tabla que contiene el detalle enunciativo más no limitativo: Por PS-I y PS-P Por día Por mes (consolidado mensual) Por nivel de servicio Por campaña Por opción seleccionada Por Supervisor	Quincenal (al segundo día hábil posterior al corte -antes de las 11:00 horas)
4	Reporte de Niveles de Servicio	Todas las campañas	Tabla que contiene el detalle enunciativo más no limitativo de llamadas, chat y correo electrónico: Recibidas Abandono Total Abandono mayor al ASA establecido en Anexo Técnico Atendidas	Diario (a día hábil vencido -antes de las 11:00)

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

103357

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

ID Reporte	Reporte entregable	Área usuaria	Descripción	Periodicidad de entrega del reporte por parte del Licitante al área requirente de cada campaña
			Nivel de Servicio AHT ASA (velocidad de respuesta de interacciones) % de llamadas enviadas tiempo de espera	
5	Reporte de Rotación de personal	Todas las campañas donde aplique.	Relación de personal de MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. que atiende las diferentes campañas y su estatus (bajas, altas, activo) durante el periodo de medición (Emisión IMSS). La rotación se obtendrá utilizando la siguiente formula: % de Rotación = [(Total de plantilla autorizada - personal que fue baja / Total	Mensual (7 días hábiles posterior a la fecha que se reporta antes de las 11:00 horas en sus diferentes medios de atención)

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000358

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069

Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,

ID Reporte	Reporte entregable	Área usuaria	Descripción	Periodicidad de entrega del reporte por parte del Licitante al área requirente de cada campaña
			de plantilla autorizada) * 100 Total de plantilla autorizada= Personal autorizado por las áreas requirentes. Personal que fue baja= personas que salen de una campaña, descontando los que lo hacen de forma inevitable (Defunciones, jubilaciones, ascensos y bajas solicitadas por el instituto)	
6	Reporte de contactación de llamadas de salida	Todas las campañas	Tabla que contiene el detalle de la información relativa a los principales DID's de llamadas de salida con: Contacto efectivo Contacto No Efectivo	Mensual (al segundo día hábil -antes de las 11:00 horas)

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000359

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069

Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,

ID Reporte	Reporte entregable	Área usuaria	Descripción	Periodicidad de entrega del reporte por parte del Licitante al área requirente de cada campaña
			No contactados	
7	Buzón de llamadas (fuera de la ventana de servicio)	Todas las campañas	Tabla que contiene el detalle del total de llamadas recibidas fuera de la ventana de servicio con la siguiente información: ID Número telefónico de origen Datos del usuario Motivo de la interacción Tiempo promedio de llamada Fecha y horario de llamada	Diario (a día hábil vencido -antes de las 11:00 horas-)
8	Reporte de tiempos de conexión de usuarios PS-P	Campaña Mesa de Servicios Tecnológicos En general campañas en las que se	Informe que contiene el número de minutos de conexión de cada estación de trabajo PS-P a la red y a los aplicativos de MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V.	Semanal (al primer día hábil - antes de las 11:00 horas)

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



030360

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069

Proposición para la prestación del “Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)”

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

ID Reporte	Reporte entregable	Área usuaria	Descripción	Periodicidad de entrega del reporte por parte del Licitante al área requirente de cada campaña
		utilicen usuarios PS-P		
9	Reporte de tiempos de conexión de usuarios PS-I	Mesa de Servicios Tecnológicos.	Informe que contiene el número de minutos de conexión de cada estación de trabajo PS-I, a la red y a los aplicativos de MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. y del Instituto.	Semanal (al primer día hábil – antes de las 09:00 horas para Derechohabiente y Contribuyente en sus diferentes medios de atención.).
10	Reporte de disponibilidad, Acceso a la Infraestructura y Aplicaciones del CCIMSS Morelia, Michoacán, y Bitácora de Fallas.	Todas las campañas.	Reporte de minutos que incluye: La Disponibilidad Detalle de fallas por campaña Tiempo de afectación por campaña, estación y/o Supervisor	Mes vencido (dentro de los primeros 7 días naturales)

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000361

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,

ID Reporte	Reporte entregable	Área usuaria	Descripción	Periodicidad de entrega del reporte por parte del Licitante al área requirente de cada campaña
			<p>disponibles de disponibilidad de acceso a la infraestructura y aplicaciones de los Centros de Contacto,</p> <p>Este reporte servirá de apoyo para la aplicación de deductivas</p>	
11	Memoria Técnica	Área Técnica	<p>MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. deberá proporcionar un documento que permita conocer la implementación de los componentes habilitadores PS-I y PS-P, así como enlaces de conectividad, sistema de monitoreo, arquitectura, esquema de</p>	<p>30 (treinta) días naturales posteriores al inicio de la prestación del servicio y actualizada de manera trimestral o 15 días naturales posteriores a algún cambio</p>

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



000362

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069

Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,

ID Reporte	Reporte entregable	Área usuaria	Descripción	Periodicidad de entrega del reporte por parte del Licitante al área requirente de cada campaña
			comunicaciones y seguridad informática, bases de datos, esquema de contingencia y plan de recuperación de desastres, así como la infraestructura para CRM y generación de reportes a entregar por campaña, así como toda la información que relacione la implementación del proyecto CCIMSS Morelia, Michoacán incluyendo detalles de configuraciones y conexiones, la cual será sujeta a la verificación por parte del área Técnica del Instituto o un tercero que para este fin designe.	sustancial de la infraestructura con la que se brinda el servicio por parte de MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V.
12	Entregable de componentes habilitadores para	Área Técnica	Se deberá entregar una carta que incluya el listado de los componentes solicitados para el	Como parte de la propuesta, así como actualizable cada

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

ID Reporte	Reporte entregable	Área usuaria	Descripción	Periodicidad de entrega del reporte por parte del Licitante al área requirente de cada campaña
	Posiciones de Servicio Propias (PS-P) por campaña.		<p>cumplimiento del servicio contratado.</p> <p>Asimismo, una lista de verificación que indique el cumplimiento de las características de cada uno de los componentes habilitadores PS-P. (Ejemplo: computadora, diadema estereofónica alámbrica e inalámbrica, memoria, disco duro, monitor, mamparas, sillas, entre otros).</p>	<p>mes calendario posterior al inicio de la prestación del servicio y actualizada a más tardar, cada 15 días naturales posteriores a algún cambio sustancial de la infraestructura con la que se brinda el servicio por parte de MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V.</p>
13	Histórico de interacciones.	Todas la Campañas	Histórico de las interacciones que se tengan de los diferentes usuarios del CCIMSS	Mensual (al segundo día hábil -antes de las 11:00 horas para

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069

Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

ID Reporte	Reporte entregable	Área usuaria	Descripción	Periodicidad de entrega del reporte por parte del Licitante al área requirente de cada campaña
			<p>Morelia, Michoacán, para cada campaña y servicio.</p> <p>La solución ofertada debe ser capaz de brindar la información para efectuar estos análisis:</p> <p>Análisis de los informes de comportamiento de la operación</p> <p>Recomendaciones frente al crecimiento de la operación, por campaña, por medio de captación, temas correlacionados.</p> <p>Proyecciones de las interacciones que se tengan de los diferentes usuarios.</p> <p>Tendencias encontradas para el uso de la estrategia establecida entre MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. y el instituto</p>	<p>Derechohabiente y Contribuyente en sus diferentes medios de atención)</p>

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000365

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

ID Reporte	Reporte entregable	Área usuaria	Descripción	Periodicidad de entrega del reporte por parte del Licitante al área requirente de cada campaña
			para la atención del CCIMSS Morelia, Michoacán. Presentación de alternativas para la optimización del servicio. Histórico de los resultados de los Id's de llamadas realizadas (entrada y salida). Recomendaciones de indicadores por parte de MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V.	
14	Bitácora estadística de correlación	Campaña MST	Informe de correlaciones de temas institucionales liberados a MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. La solución ofertada debe ser capaz de brindar la información para efectuar estos análisis:	Mensual (al segundo día hábil -antes de las 11:00 horas)

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069

Proposición para la prestación del “Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)”

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

ID Reporte	Reporte entregable	Área usuaria	Descripción	Periodicidad de entrega del reporte por parte del Licitante al área requirente de cada campaña
			<p>Las cuales deben de incluir por lo menos:</p> <p>Análisis de los informes de comportamiento de la operación en relación a los temas institucionales</p> <p>Recomendaciones frente al crecimiento de la operación, por campaña, por medio de captación, temas correlacionados.</p> <p>Proyecciones de temas institucionales.</p> <p>Tendencias sobre las correlaciones identificadas.</p> <p>Presentación de alternativas para la optimización del servicio.</p>	
15	Análisis de comportamiento y estacionalidad	Campaña MST	Informe del análisis de comportamiento, estacionalidad de temas y los análisis que ayuden a administrar la operación	Mensual (al segundo día hábil –antes de las 11:00 horas)

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000367

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del “Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)”

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,

ID Reporte	Reporte entregable	Área usuaria	Descripción	Periodicidad de entrega del reporte por parte del Licitante al área requirente de cada campaña
			<p>desde los dos niveles de atención.</p> <p>La solución ofertada debe ser capaz de brindar la información para efectuar estos análisis:</p> <p>Las cuales deben de incluir por lo menos:</p> <p>Análisis de los informes de comportamiento de la estacionalidad de los temas.</p> <p>Proyecciones de la estacionalidad de los temas.</p> <p>Tendencias encontradas en el comportamiento de la estacionalidad.</p> <p>Presentación de alternativas para la optimización del servicio.</p>	

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000368

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

ID Reporte	Reporte entregable	Área usuaria	Descripción	Periodicidad de entrega del reporte por parte del Licitante al área requirente de cada campaña
16	Reportes Post-Mortem de incidentes o fallas Relevantes (RIR).	Todas la Campañas Ventanilla Única	Estos reportes se entregarán a los administradores de las campañas y Ventanilla Única una vez que se ha tenido algún incidente o falla en la operación que haya causado alguna suspensión o intermitencia en el servicio. Se deberá describir la causa que originó la falla, los tiempos de atención, la solución a la misma y las acciones para evitar que se vuelva a presentar.	Este reporte deberán ser entregados en un máximo de 24 Horas naturales después de presentada la incidencia.
17	Reporte Consolidado de Interacciones	Todas la Campañas Ventanilla Única	Estos reportes se entregarán a los administradores de las campañas y Ventanilla Única e incluirán el detalle histórico de interacciones y atenciones realizadas por	Este reporte deberá ser entregado en un máximo de 7 días posteriores al cierre de mes.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000369

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,

ID Reporte	Reporte entregable	Área usuaria	Descripción	Periodicidad de entrega del reporte por parte del Licitante al área requirente de cada campaña
			cada campaña y medio de captación que conforman los servicios del CCIMSS Morelia, Michoacán La entrega será a mes vencido	
18	Reporte de Encuesta de satisfacción por Campaña y Skill	Las que apliquen en función de la implementación de campaña	Estos reportes se entregarán a los administradores de las campañas y Ventanilla Única e incluirán el detalle histórico de interacciones y atenciones realizadas por cada campaña y medio de captación que conforman los servicios del CCIMSS Morelia, Michoacán La entrega será a mes vencido	Mensual (al quinto día hábil - antes de las 11:00 horas)
19	Presentación de Indicadores	MST	Informe de análisis de resultados de acuerdo a la periodicidad y deberá contener lo siguiente:	Semanal, Quincenal y Mensual (al segundo día)

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069

Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,

ID Reporte	Reporte entregable	Área usuaria	Descripción	Periodicidad de entrega del reporte por parte del Licitante al área requirente de cada campaña
			<ul style="list-style-type: none"> * Histórico * AHT * SLV * Tráfico por día de la semana, por fecha, por intervalo y por agente 	hábil -antes de las 11:00 horas.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. a través de su solución tecnológica ofertada, (deberá detallar como su solución es capaz de atender estos requerimientos), deberá emitir los reportes descritos y entregarlos en los tiempos establecidos por las áreas usuarias de las campañas y con copia a Ventanilla Única, en todos los casos la entrega de los reportes deberá estar acompañada por el soporte correspondiente.

Durante la vigencia del contrato podrán solicitar MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. reportes adicionales a los antes descritos, de los cuales deberá enviar copia a Ventanilla Única.

000371

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

El Instituto a través del administrador del contrato podrá solicitar a MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. acceso a las bases de datos productivas del centro de contacto a efecto de realizar la sincronización de las bases de datos hacia servidores de cómputo y de bases de datos del instituto a efecto de contar con una copia que permita explotar a información generada por el centro de contacto para los fines que requiera el Instituto, por lo cual, MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. se compromete a brindar acceso de lectura a sus sistemas y bases de datos productivas para que el Instituto gestione una copia en línea que le permita obtener los indicadores y detalle de la información operativa del servicio de centros de contacto, o a elección de MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V., en su caso, MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. a efecto de no afectar la operación con el retardo de la sincronización de bases de datos remotas, podrá habilitar un servidor de base de datos adicional, en el cual el Instituto pueda generar las estadísticas, indicadores o detalles de los servicios a partir de la información producto de la operación de los servicios de centros de contacto.

Inscripción y pago de cuotas al IMSS:

MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. quedará obligada al cumplimiento de las obligaciones fiscales del SAT e IMSS y para verificar el cumplimiento de ello durante la vigencia del contrato deberá entregar de conformidad a las definiciones del Área de Fiscalización dependiente de la Dirección de Incorporación y Recaudación del IMSS, copia para el Grupo Administrador del Contrato, en forma bimestral, de las constancias de cumplimiento ante el SAT e IMSS, a fin de que se envíen junto con las facturas al área de trámite de erogaciones del IMSS.

**ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS**



000372

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069

Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

Lo anterior en apego al Programa Nacional de Formalización del Empleo y en cumplimiento de las disposiciones de la Ley Federal del Trabajo y la Ley del Seguro Social, así como en el artículo 80 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

12. Niveles de servicio.

MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. en caso de resultar adjudicada deberá dar cumplimiento a los niveles de servicio que se presentan a continuación:

Indicador	Nivel de Servicio a Cumplir
<p>Para cada campaña:</p> <p>Entrega de la infraestructura física y tecnológica configurada para brindar la funcionalidad solicitada</p>	<p>A partir del inicio de operaciones y de conformidad al cronograma propuesto por MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. en su propuesta, incluyendo los periodos de implementación, capacitación pruebas e inicio de operación.</p>

000373

**ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS**

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del “Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)”

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

Indicador	Nivel de Servicio a Cumplir
Porcentaje de abandono durante la vigencia del servicio.	Menor o igual al 5% El nivel de servicio mensual será el promedio simple del mes
Tiempo de atención Telefónica y Chat	Mayor o igual al 80% de las interacciones de entrada (Telefónica y Chat) atendidas antes de los 20 segundos
Disponibilidad del Servicio de Telefonía, Chat y Correo Electrónico, Redes Sociales. (Aplica para todas las posiciones de servicio de los tipos PS-I y PS-P incluyendo infraestructura para el servicio de IVR)	Mayor o igual al 98% del tiempo de atención mensual (ventana de servicio)
Tiempo de respuesta de chats y correos electrónicos	Mayor o igual al 95% de total de los correos electrónicos y chats recibidos en horario de servicio.
Transferencia a encuestas de calidad en el Servicio Telefónico	Mínimo del 75% del total de las llamadas atendidas por los PS-I

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



00037

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069

Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

Indicador	Nivel de Servicio a Cumplir
Satisfacción del usuario en el Servicio de Telefonía, Chat y Correo Electrónico	85% de respuestas afirmativas de Satisfacción atendidas por PS-I
Calidad de operación	Mayor o igual a 95% de la meta de calidad de los monitoreos realizados de manera aleatoria a los agentes PS-I, El proceso de monitoreo se realizará de manera conjunta IMSS / MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V.
Entregables Mensuales del Servicio CCIMSS Morelia, Michoacán.	Por cada día hábil de atraso posterior a la fecha de entrega de la información de soporte de los servicios prestados a cada campaña (5 días hábiles posteriores al cierre del mes que se reporta)

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Para incrementos mayores al 20% de las posiciones de servicio PS-I, MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. se compromete a un proceso de reclutamiento y capacitación en un período máximo de dos semanas, a partir de la solicitud por parte del área requirente.

000375

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,

MATRIZ DE REEMPLAZO DE NUEVOS INGRESOS						
Agente Telefónico	Descripción	0 días	10 días	15 días	20 días	40 días
Básico	Agente con habilidades básicas, de nuevo ingreso.	De 30 a 20 agentes				
Intermedio	Agente con habilidades básicas, con experiencia y conocimientos específicos		De 10 a 20 agentes			
Especializado 1	Agente titulado de nuevo ingreso.			De 10 a 20 agentes		
Especializado 2	Agente titulado con experiencia y conocimientos específicos en la campaña				De 10 a 20 agentes	
Especializado 3	Agente titulado con experiencia y conocimientos específicos en la campaña, especializado en el proyecto					De 10 a 20 agentes

Imagen de 5.2 Reclutamiento - RECLU04P05 Procedimiento Atracción de Talento Rev. 16 (3)

El Instituto a través de las áreas requerientes y técnica del contrato, proporciona las estadísticas históricas de minutos de llamadas, chats y correos electrónicos, para que MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. los tome como base para el dimensionamiento de los recursos para proveer los servicios. Este dimensionamiento deberá ser validado con el Instituto previo a su implementación y no representa un compromiso para el Instituto, ya que la operación es bajo demanda de servicios por parte de los usuarios.

13. Requerimientos de arquitectura tecnológica.

13.1. Interoperabilidad con Bases de Datos Institucionales.

La solución propuesta por MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. incluye el detalle de la Operación e *Interoperabilidad entre Bases de Datos* de El Instituto a través de los sistemas de acceso a la información por parte de terceros cumpliendo con lo establecido en el Apartado de Seguridad Perimetral y lo relacionados con (DMZ), lo anterior a fin de tener acceso a la información, Bases de Datos y todo lo relacionado para la correcta prestación del servicio del CCIMSS Morelia, Michoacán., y la generación de información de atención por campaña, usuario NSS (Número de

**ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS**



Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069

Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

Seguridad Social), NRP (Número de Registro Patronal) y su registro en Base de Conocimiento, CRM, BI entre otros.

La solución propuesta por MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. incluye de manera clara la interacción tecnológica de comunicaciones (*datos*) con los sistemas informáticos, bases de datos y aplicativos, con los que El Instituto cuenta y que son utilizados por las diferentes campañas que integran al CCIMSS Morelia Michoacán, para brindar los servicios a los usuarios del mismo, los cuales se definen en el presente Anexo Técnico y sus Términos y Condiciones, la interacción tecnológica será a través de la conexión con enlaces de comunicaciones, equipo de seguridad, servidores, ruteadores, switches y todo el equipo necesario para la correcta interconexión con los servicios y servidores IMSS, sus aplicativos y datos que serán necesarios para la atención de los usuarios del CCIMSS Morelia, Michoacán.

Así mismo la solución propuesta por MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. incluye de descripción de todos los componentes y su *arquitectura* para proveer el servicio de gestión y atenciones de los usuarios del CCIMSS Morelia, Michoacán, a través de CTI, IVR, Solución de Atención Telefónica (Conmutador o PBX), Chat, Mensajería Instantánea tipo Whats App o equivalente, Correo Electrónico, Redes Sociales, Agentes Virtuales, Bot, inteligencia artificial, consulta a bases de datos institucionales, texto a voz, voz a texto, así como decisiones basadas en modelos predictivos de atención automatizada, Servicios Wep, y todas aquellas necesarias para dar cumplimiento a lo solicitado en el Anexo Técnico y sus Apéndices.

El Instituto podrá solicitar a MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. acceso a las bases de datos productivas del CCIMSS Morelia, Michoacán, a efecto de realizar la sincronización de las bases de datos hacia servidores de cómputo y de bases de datos de El Instituto a efecto de contar con una copia que permita explotar a información generada por el centro de contacto CCIMSS Morelia, Michoacán, para los fines que requiera El Instituto, por lo cual, MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. se compromete a brindar acceso de lectura a sus sistemas y bases de datos productivas para que El Instituto gestione una copia en línea que le permita

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000377

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del “Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)”

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

obtener los indicadores y detalle de la información operativa del servicio de CCIMSS Morelia, Michoacán, o a elección de MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V., en su caso. Con la finalidad de no afectar la operación con el retardo de la sincronización de bases de datos remotas, MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. habilita un servidor de base de datos adicional, en el cual El Instituto pueda generar las estadísticas, indicadores o detalles de los servicios a partir de la información producto de la operación de los servicios de centros de contacto CCIMSS Morelia, Michoacán.

PRINCIPALES COMPONENTES DE INTEROPERABILIDAD ENTRE BASES DE DATOS, APLICATIVOS IMSS Y DEL LICITANTE, ASÍ COMO LA MECÁNICA DE CONTACTO POR PARTE DE LOS USUARIOS QUE INTEGRAN EL CCIMSS MORELIA, MICHOACÁN.

**ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS**

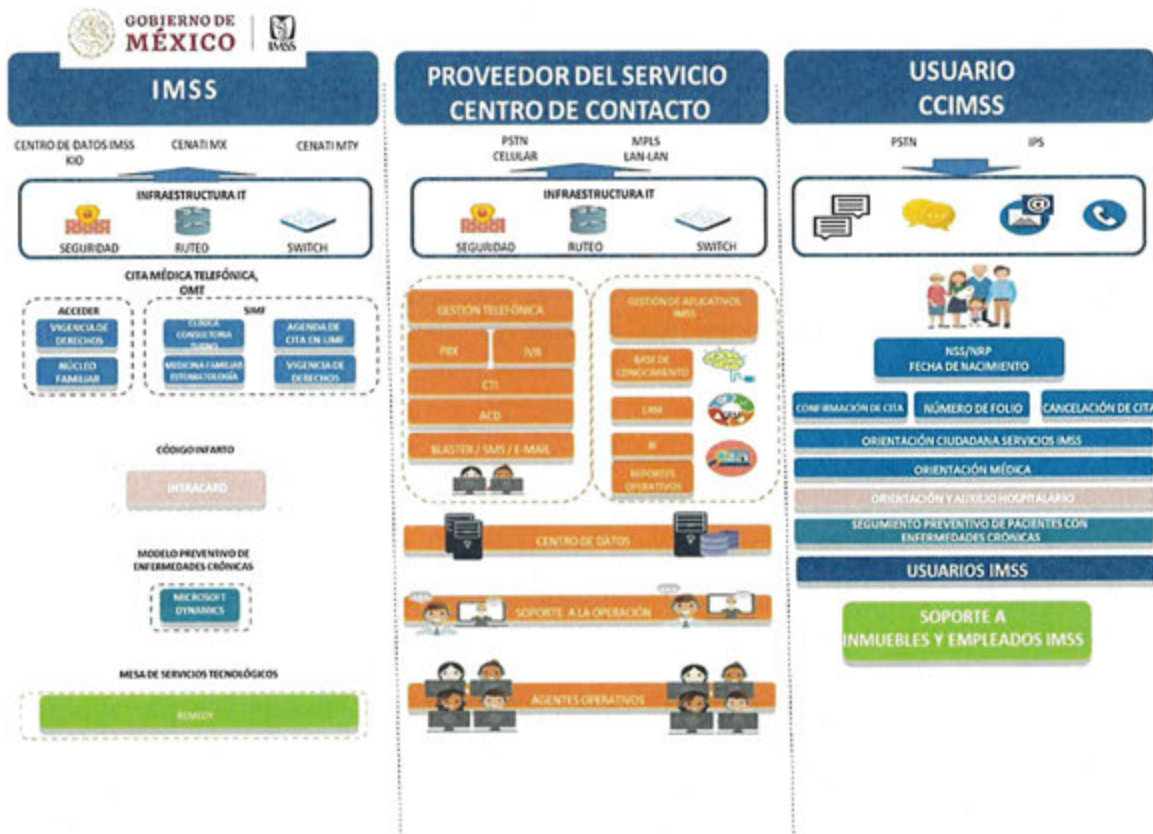


006378

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,



ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

PRINCIPALES COMPONENTES DE INTEROPERABILIDAD POR CAMPAÑAS DEL CCIMSS MORELIA, MICHOACÁN.

La Solución Tecnológica ofertada para usuarios del CCIMSS Morelia, Michoacán, debe considerar a una base de conocimiento que cuenta con la información de las diversas tipificaciones que se utilizan durante el registro de los PS-I y PS-P, adicionalmente debe contar con un algoritmo que realice una tarea de correlación de temas que brinda apoyo

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

al agente PS-I y PS-P para poder otorgar atención "alineada" y siempre la misma respuesta al usuario final.

Este sistema propuesto por MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. realiza funciones de CTI (Computer Telephony Integration) con el IVR de la plataforma telefónica, a fin de poder tipificar e integrar cada una las atenciones por parte de los PS-I y PS-P, con base en los requerimientos que cada campaña, toda la información resultante deberá contenerse en los aplicativos Base de Conocimiento, CRM, BI desarrollados por el proveedor.

Campaña Orientación Médica Telefónica (OMT).

Se realiza una consulta a nivel Web Service a las Bases de Datos Institucionales ACCEDER, Vigencia de Derechos, SIMF, ECE considerando las reglas de seguridad expresada en el apartado Seguridad de la Información para el Servicio CCIMSS Morelia, Michoacán, obteniendo los datos del titular, sus beneficiarios y núcleo familiar así como la información correspondiente a la atención en UMF que corresponde, lo anterior para su registro en Base de Conocimiento, CRM y BI desarrolladas para la atención del CCIMSS Morelia, Michoacán, por parte de MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. en caso de que resulte adjudicado. La operación de la campaña OMT debe incluir un sistema que incluya un buscador dinámico que contendrá el catálogo CIE10 ó el que el área médica determine, para la atención y orientación por parte de los PS-I y PS-P.

Este sistema propuesto por MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. realiza funciones de CTI (Computer Telephony Integration) con el IVR de la plataforma telefónica, a fin de poder tipificar e integrar cada una las atenciones por parte

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



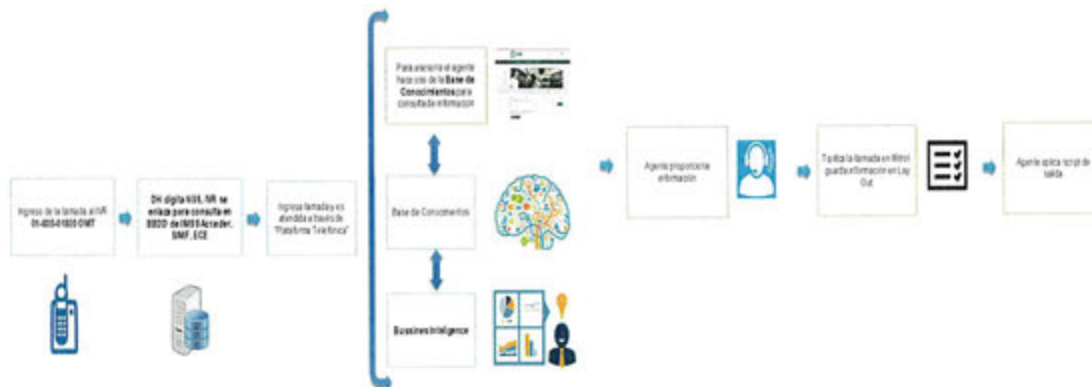
000380

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,

de los PS-I y PS-P, con base en los requerimientos de cada campaña que integra el CCIMSS Morelia, Michoacán, toda la información resultante deberá contenerse en los aplicativos Base de Conocimiento, CRM, BI desarrollados por MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. en caso de que resulte adjudicado.



ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Campaña Modelo Preventivo de Enfermedades Crónicas (MPEC).

Se realiza una consulta a nivel Web Service a las bases de datos Institucional ACCEDER, Vigencia de Derechos, SIMF, ECE considerando las reglas de seguridad para esta campaña en el presente Anexo Técnico, obteniendo los datos del titular, sus beneficiarios y núcleo familiar así como la información correspondiente a la atención en UMF que corresponde, lo anterior para su registro en Base de Conocimiento, CRM y BI desarrolladas

000381

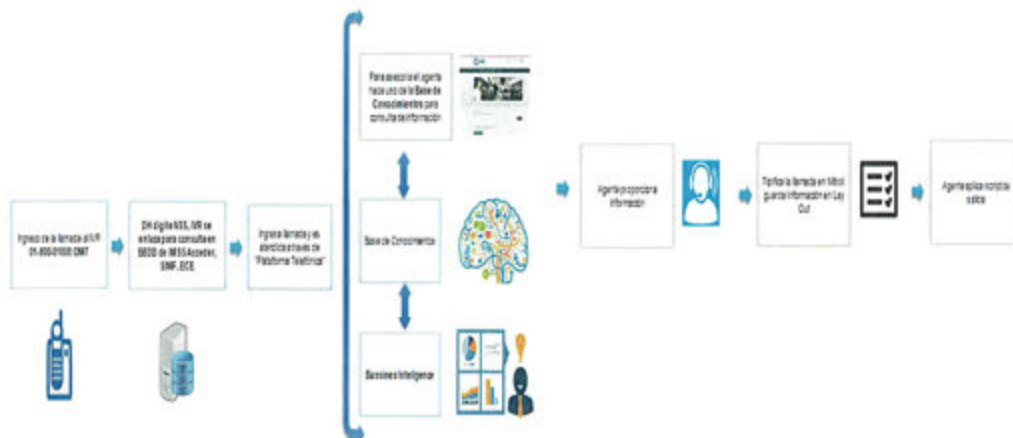
Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,

para la atención del CCIMSS Morelia, Michoacán, por parte de MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. en caso de que resulte adjudicado.

Este sistema propuesto por MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. realiza funciones de CTI (Computer Telephony Integration) con el IVR de la plataforma telefónica, a fin de poder tipificar e integrar cada una las atenciones por parte de los PS-I y PS-P, con base en los requerimientos que cada campaña, toda la información resultante deberá contenerse en los aplicativos Base de Conocimiento, CRM, BI desarrollados por MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. que resulte adjudicado.



ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



000382

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069

Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

Cita Médica Telefónica (CMT)

Consulta base de datos Institucional Vigencia de derechos a través de servicios Web Service obteniendo los datos del titular y sus beneficiarios para su registro en sistema de registro y gestión de campaña por parte de MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. en caso de que resulte adjudicado.

Consulta base de datos Institucional Disponibilidad de horarios en Web Service para los servicios previamente seleccionados por el usuario del CCIMSS Morelia, Michoacán, es decir Medicina Familiar, Estomatología, con lo anterior se deberá mostrar de forma "calendario panorámico" al ejecutivo de atención PS-I en el sistema de gestión telefónica a fin de brindar al usuario del CCIMSS Morelia, Michoacán,, alternativas de agendamiento de citas disponibles en con intervalo de 30 días futuros, a fin de que el usuario elija la que le convenga.

El agente telefónico PS-I realiza agendamiento de cita médica por medio de Web Service hacia las base de datos de El Instituto (SIMF) que guarda y administra los registros de agendas programadas para servicios de consulta en las Unidades de Medicina Familiar (UMF), el proveedor del servicios deberá en la base de datos construida para la gestión del CCIMSS Morelia, Michoacán, y que es parte integral de su solución ofertada, ejecutar el registro de citas, el cual debe ser coincidente con lo agendado en las bases de datos de El Instituto.

La solución ofertada por MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V., es capaz de ejecutar cancelación y confirmación de citas otorgadas por el CCIMSS Morelia, Michoacán, y la misma deberá de igual manera ser cancelada en las bases utilizada por MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. en caso de que resulte adjudicado.

Todas las citas de Medicina Familiar, estomatología, la cancelación y confirmación de las misma deberán guardar registro en las bases de datos de MI REPRESENTADA LA

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069

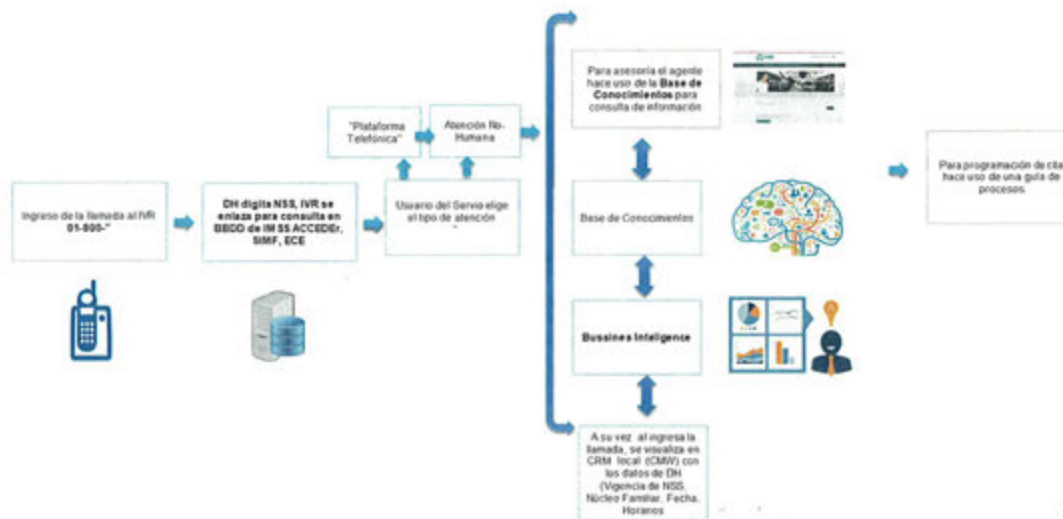
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. en caso de que resulte adjudicado, la cual debe ser construida para la gestión del CCIMSS Morelia, Michoacán, y que es parte integral de su solución ofertada.

Este sistema ofertado por MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. realiza funciones de CTI (Computer Telephony Integration) con el IVR de la plataforma telefónica, a fin de poder tipificar e integrar cada una las atenciones por parte de los PS-I y PS-P, con base en los requerimientos que la campaña Cita Médica Telefónica (CMT) establecidos en el presente Anexo Técnico.

La atención para usuarios de la campaña CMT, incluye además de la prestada por los agentes PS-I, la atención no humana (IVR), lo anterior significa que los usuarios del servicio pueden optar por cualquier tipo de atención, en ambos casos la consulta a la Bases de Datos Institucionales conserva la misma cronología, aquí descrita.



000384

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069

Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

Código Infarto UMAE Siglo XXI y Código Infarto UMAE La Raza.

Este sistema ofertado por MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. realiza funciones de CTI (Computer Telephony Integration) con el IVR de la plataforma telefónica, a fin de poder tipificar e integrar cada una las atenciones por parte de los PS-I Especializados, con base en los requerimientos que cada campaña establecidos en el presente Anexo Técnico, toda la información resultante deberá contenerse en los aplicativos Base de Conocimiento, CRM, BI desarrollados por MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. en caso de que resulte adjudicado.

La infraestructura de operación para las campañas Código Infarto, deberá ser instalada en los sites de comunicaciones de El Instituto de acuerdo a, **UMAE La Raza**, se ubica en Paseo de las Jacarandas, S/N La Raza, Alcaldía Azcapotzalco, C.P. 02990, Ciudad de México, **UMAE Siglo XXI**, se ubica en Av. Cuauhtémoc, Número 330, Colonia Doctores, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06720 Ciudad de México o cualquier otra ubicación que El Instituto determine, dicha infraestructura solo será accesada por el proveedor en los casos requeridos para la correcta administración de la solución ofertada, previa autorización por parte de El Instituto, dicha infraestructura tendrá la configuración siguiente:

La solución propuesta por MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. considera la consulta a Bases de Datos Institucionales IntraCard, Vigencia de Derechos a través de servicios Web Service obteniendo los datos del titular y sus beneficiarios para su registro en sistema de registro y gestión de campaña por parte de MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. en caso de que resulte adjudicado, así mismo la herramienta CTI (Computer Telephony Integration), deberá generar un número de identificación único (folio), el cual referirá a la captura generado mediante la interacción telefónica por parte de los agentes de atención telefónica PS-I

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000385

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del “Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)”

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

Especializados y la herramienta CTI y será el medio para la identificación la llamada y demás datos relacionados con la atención a los usuarios del CCIMSS Morelia, Michoacán, el resultado de la atención por parte de los agentes PS-I Especializados.

Los casos atendidos por las Campañas Código Infarto deberán ser almacenados en las bases de datos correspondientes a fin de guardar los históricos de interacciones, actualizar la base de conocimiento, CRM y BI.

La interacción de las siguientes campañas se realiza a través de sistemas accedidos vía internet, para documentar las transacciones se generan bitácora a través del CRM de cada una de estas:

- Servicio de Orientación Telefónica (Salud Mental)
- Subrogación de Hospitales Privados.

Para la interoperabilidad de estas campañas deberá atender lo establecido en el numeral

3.18. Integración a otros servicios de Centros de Contacto en un nivel superior del servicio, a un mismo nivel o un nivel inferior, tanto de El Instituto como de algún otro Organismo Público o Privado, del presente Anexo Técnico.

Mesa de Servicios Tecnológicos (MST)

Se realiza una consulta a nivel Web Service a la Base de Datos Institucional y de Gestión de Tickets de Servicios, solicitados por los usuarios IMSS (Remedy u otro que El Instituto determine) considerando las reglas de seguridad expresadas en el presente Anexo Técnico.

000386

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069

Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

Este sistema propuesto por MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. realiza funciones de CTI (Computer Telephony Integration) con el IVR de la plataforma telefónica, a fin de poder tipificar e integrar cada una de las atenciones por parte de los PS-I y PS-P, con base en los requerimientos que para esta campaña se establecen en el presente Anexo Técnico, toda la información resultante deberá contenerse en los aplicativos Base de Conocimiento, CRM, BI desarrollados por el proveedor.

La integración propuesta por MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. incluye una interface de comunicación entre la solución de atención telefónica del CCMISS Morelia, Michoacán, CTI y el aplicativo de Gestión y Atención a Tickets de Servicio que la campaña MST utilice (i.e Remedy u otro) para la atención, gestión y seguimiento de los casos reportados por usuarios IMSS.

14. Restricciones e interfaces con otros elementos.

14.1 Interfaces con otros elementos del solicitante del servicio.

La solución tecnológica ofertada por MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. incluye las interfaces que este desarrollará hacia las bases de datos, sistemas computacionales, redes WAN, LAN o cualquier otro elemento tecnológico que El Instituto determine como parte de la implementación inicial de la solución, además de aquellas que, por necesidades operativas, de crecimiento de campañas o de cualquier otra índole y que sea solicitada por el Administrador del Contrato a través de la ventanilla única del servicio durante la vigencia del contrato.

Las siguientes descripciones aplican como se señala, para lo cual MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. detalla, documenta, proporciona e incluye en su propuesta técnica lo siguiente:

000387

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del “Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)”

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

- Aprovisionamiento, habilitación y puesta a punto de Posiciones de Servicio (PS-I) que incluye el recurso humano y todos los elementos habilitadores para el desempeño de sus actividades (diademas alámbricas o inalámbricas, computadora, mampara, silla, herramientas de software y hardware) en las instalaciones de MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V., a fin de proporcionar el servicio de orientación e informes a través del uso de telefonía, correo electrónico, chat, así como los servicios descritos en el presente documento.
- MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. gestiona el traspaso, aprovisionamiento, habilitación y puesta a punto e incluirá en su oferta el costo y pago mensual de los servicios correspondientes al número telefónico 800 y DID pertenecientes a El Instituto con los que actualmente opera en todas sus campañas y áreas requerientes, para su utilización durante la vigencia del contrato, devolviendo la posesión de los mismos al término del mencionado contrato, los números 800 y DID se enuncian a continuación:
 - Campaña denominada Cita Médica Telefónica (800 681 25 25)
 - Campaña Código Infarto (800 936 37 43) 800 9 EMERGE
 - Campaña Orientación Médica Telefónica 800 2222 668 (800 2222 OMT)
 - Mesa de Servicios Tecnológicos (MST) y Centro de Atención y Soporte Técnico (CAST) en colaboración directa con el conmutador del IMSS
 - Modelo Preventivo de Enfermedades Crónicas (MPEC)
 - Servicio de Orientación Telefónica - (Salud Mental)
 - Donación de Órganos y Tejidos
 - Mega Farmacia

El Instituto cederá durante la vigencia del contrato, los derechos de uso de dichos números a efecto de que MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. los utilice y cubra el costo mensual del servicio durante la vigencia del contrato, para lo cual, MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. se coordinará con El Instituto y con el proveedor actual, a fin de efectuar dicha cesión de derechos. Al final de la vigencia del servicio, MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



000388

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069

Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

DE C.V. deberá ceder nuevamente los derechos a El Instituto para que se continúen utilizando en los siguientes contratos.

- Las configuraciones de las llamadas de entrada, manejo a través de IVR, transferencia de llamadas, deberán ser proporcionadas, habilitadas, y puestas a punto por parte de MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V., tal como se especifica en el Anexo Técnico y Términos y Condiciones correspondientes, de acuerdo con las solicitudes operativas de cada campaña del CCIMSS Morelia, Michoacán.
- MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. cubrirá el costo mensual del servicio correspondiente al uso de los números 800 y troncales asociadas, así como los DID requeridos que le ceda El Instituto o que solicite que se habiliten para uso del servicio del CCIMSS Morelia, Michoacán.
- Para cada uno de estos servicios 800, MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. deberá habilitar un DID adicional local en la Ciudad de México, Monterrey, N.L. y/o Guadalajara, JAL., por medio de la cual puedan ser accesadas cada una de estas campañas, esto es, cada campaña deberá de ser accesada tanto por el 800 correspondiente como por el número local en la Ciudad de México, Monterrey, N.L. y/o Guadalajara, Jal., habilitado para cada campaña. El costo de los servicios telefónicos por medio de los cuales los usuarios accederán a los servicios de las diferentes campañas, deberá ser incluido en el servicio provisto por parte de MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V., y por lo tanto el costo de los servicios telefónicos y de comunicaciones serán a cuenta de MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V.. **la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en "Tecnologías e Infraestructura" documentos "6.1 Telefonía - DID's" y "6.2 Telefonía - MCM DID's Guada, Mont, CDMX", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000389

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,

A QUIEN CORRESPONDA

INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V

PRESENTE

Por medio de la presente y bajo protesta de decir la verdad manifiesto que mi representada **Megacable Comunicaciones de Mexico S.A de C.V (MCM)** cuenta con los siguientes 800s & DIDs activos y contratados desde Febrero del 2022 por parte de INFOCREDIT.

C.	Campaña IMSS	Número 800	DID Guadalajara	DID Monterrey	DID Terminante de la CDMX
1	DH&CB, Pensionados, Cobranza DIR, Denuncias Fiscales, SIROC, SIDEIMSS, OIC, Centros Vacacionales y Unidad de Congresos, Trabajadoras del hogar, Bienestar Social	8006232323	3341630180	8141650929	5511627290

Imagen ejemplo de 6.2 Telefonía - MCM DIDs Guada, Mont, CDMX

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

14.2. Seguridad de la Información para el servicio de CCIMSS Morelia, Michoacán.

14.2.1. Especificación Técnica del Gestor Unificado de Amenazas (UTM) para la operación del Call Center.

14.2.1.1. Funcionalidad Firewall.

MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V. incluye como parte de la Solución Tecnológica ofertada, la infraestructura necesaria (hardware y software) que cuente al menos con las siguientes características y que cumpla con las funcionalidades descritas a continuación:

- Red perimetral con zonas DMZ para intercambio de información.

000390

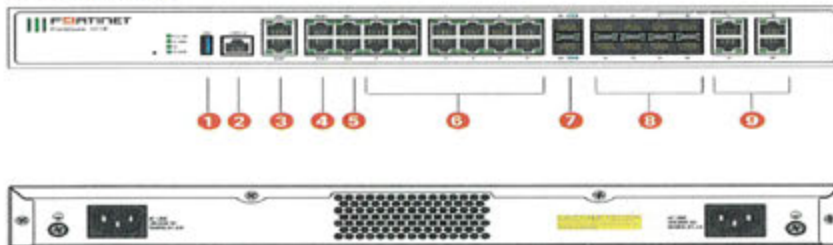
Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069

Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,

FortiGate 100F Series



Interfaces

1. 1 x Puerto USB
2. 1 x Puerto Consola
3. 2 x Puertos GE RJ45 MGMT/DMZ
4. 2 x Puertos GE RJ45 WAN
5. 2 x Puertos GE RJ45 HA
6. 12 x Puertos GE RJ45
7. 2 x 10 GE SFP+ FortiLink Slots
8. 4 x GE SFP Slots
9. 4 x GE RJ45/ SFP Shared Media Pairs

- Incluir interfaces de al menos 1 Giga Ethernet

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000391

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

	FORTIGATE 100F	FORTIGATE 101F
Interfaces and Modules		
Hardware Accelerated GE RJ45 Ports		12
Hardware Accelerated GE RJ45 Management/ HA/ DMZ Ports		1 / 2 / 1
Hardware Accelerated GE SFP Slots		4
Hardware Accelerated 10 GE SFP+ FortiLink Slots (default)		2
GE RJ45 WAN Ports		2
GE RJ45 or SFP Shared Ports *		4
USB Port		1
Console Port		1
Onboard Storage	0	1x 480 GB SSD
Included Transceivers		0

- Incluir un sistema operativo propietario del fabricante, que reciba actualizaciones y parches de software conforme sean publicadas.

FortiOS y Fortinet Security Fabric abordan los desafíos de seguridad actuales y emergentes

El resultado de adoptar la transformación digital para operar de manera más efectiva y brindar experiencias mejoradas a los clientes y trabajadores está determinado en gran medida por qué tan bien las organizaciones aplican la seguridad efectiva en cada paso. FortiOS 7.2 proporciona funciones para admitir las necesidades de seguridad y redes híbridas que cambian rápidamente.

FortiOS se actualiza continuamente para garantizar que las organizaciones se mantengan a la vanguardia del panorama actual de amenazas en constante evolución. Con una solución expansiva de Fortinet Security Fabric, las organizaciones de cualquier tamaño pueden estar seguras de que cuentan con las herramientas que necesitan para abordar todos sus desafíos de seguridad y redes, sin importar cuán ampliamente se distribuyan sus usuarios y redes, hoy y en el futuro.

- Basado en la tecnología conocida como "Stateful Inspection", el cual realiza un análisis granular de los estados de las comunicaciones y aplicaciones, para controlar el flujo del tráfico pasando a través del "gateway", y de esta manera abrir dinámicamente y de una forma segura, puertos y un gran rango de protocolos.

000392

**ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS**

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069

Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,

Casos de Uso



Siguiente Generación de FireWall (NGFW)

- El conjunto de servicios de seguridad impulsados por IA de FortiGuard Labs, integrado de forma nativa con su NGFW, protege la web, el contenido y los dispositivos, y protege las redes contra ransomware y ciberataques sofisticados.
- Real-time SSL inspection (including TLS 1.3) provides full visibility into users, devices, and applications across the attack surface
- La tecnología SPU (Security Processing Unit) patentada de Fortinet proporciona una protección de alto rendimiento líder en la industria Secure SD-WAN
- FortiGate WAN Edge impulsado por un sistema operativo y un marco y sistemas de gestión y seguridad unificados transforma y protege las WAN
- Ofrece una experiencia de calidad superior y una postura de seguridad efectiva para modelos de trabajo desde cualquier lugar, SD-Branch y casos de uso de WAN en la nube.

- Incluir la facilidad de crear NATs dinámicos y estáticos, permitiendo trasladar direcciones IP y puertos origen y destino, en un mismo paquete.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000393

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

NAT de origen

Los siguientes temas proporcionan instrucciones sobre la configuración de políticas con NAT de origen:

- SNAT estático en la página 859
- SNAT dinámico en la página 860
- SNAT central en la página 866
- Configuración de una política SNAT de IPv6 en la página 871
- Políticas SNAT con pares de cables virtuales en la página 873

SNAT estático

La traducción de direcciones de red (NAT) es el proceso que permite que un único dispositivo, como un enrutador o un cortafuegos, actúe como un agente entre Internet o Red Pública y una red local o privada. Este agente actúa en tiempo real para traducir el

Dirección IP de origen o destino de un cliente o servidor en la interfaz de red. Para la traducción de IP de origen, esto permite

una sola dirección pública para representar un número significativamente mayor de direcciones privadas. Para la traducción de IP de destino,

el cortafuegos puede traducir una dirección de destino pública a una dirección privada. Así no tenemos que configurar una IP pública real dirección del servidor desplegado en una red privada.

Podemos subdividir la NAT en dos tipos: NAT de origen (SNAT) y NAT de destino (DNAT). Este tema es sobre SNAT. Nosotros

Admite tres modos de trabajo NAT: SNAT estático, SNAT dinámico y SNAT central.

5. Haga clic en [Aceptar](#).

SNAT dinámico

SNAT dinámico asigna las direcciones IP privadas a la primera dirección pública disponible de un grupo de direcciones. En el

Firewall FortiGate, esto se puede hacer usando grupos de IP. Los grupos de IP son un mecanismo que permite que las sesiones salgan de FortiGate

cortafuegos para usar NAT. Un conjunto de direcciones IP define una única dirección IP o un rango de direcciones IP que se utilizará como dirección de origen.

durante la duración de la sesión. Estas direcciones asignadas se utilizan en lugar de la dirección IP asignada a ese FortiGate

interfaz.

860

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



000394

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069

Proposición para la prestación del “Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)”

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

Tipos de grupos de IP

FortiGate utiliza cuatro tipos de grupos de direcciones IP IPv4. Este tema se centra en algunas de las diferencias entre ellos.

Sobrecarga

Este tipo de grupo de direcciones IP es similar al modo SNAT estático. Necesitamos definir un rango de IP externo que contenga una o más IP

direcciones. Cuando solo hay una dirección IP, es casi lo mismo que SNAT estático, la dirección de la interfaz saliente es

usó. Cuando contiene varias direcciones IP, es equivalente a un modo extendido de SNAT estático.

Por ejemplo, si definimos un grupo de IP de tipo sobrecarga con dos direcciones IP externas

(172.16.200.1—172.16.200.2), ya que

hay 60 416 números de puerto disponibles por IP, este grupo de IP puede manejar 60 416*2 direcciones IP internas.]

NAT de destino

Los siguientes temas brindan instrucciones sobre la configuración de políticas con NAT de destino:

- IP virtuales estáticas en la página 875
- IP virtual con servicios en la página 878
- IP virtuales con reenvío de puertos en la página 879
- Equilibrio de carga del servidor virtual en la página 881
- DNAT central en la página 890

IP virtuales estáticas

Las direcciones IP virtuales estáticas (VIP) se utilizan para asignar direcciones IP externas a direcciones IP internas. Esto también se llama destino.

NAT, donde el destino de un paquete se NAT, o se asigna, a una dirección diferente.

Los VIP estáticos se usan comúnmente para asignar direcciones IP públicas a recursos detrás de FortiGate que usan direcciones privadas.

Direcciones IP. Una VIP estática uno a uno es cuando se mapea todo el rango de puertos. Un VIP de reenvío de puertos es cuando el

la asignación se configura en un puerto o intervalo de puertos específico.

Algunas de las opciones de configuración VIP son:

VIP Tipo • IPv4 (`config firewall vip`): el origen y el destino son ambos IPv4.

- IPv6 (`config firewall vip6`): el origen y el destino son ambos IPv6.

875

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000395

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

- Permitir implementar reglas aplicadas a intervalos de tiempo específicos.

Política de cortafuegos

La política de firewall es el eje alrededor del cual giran la mayoría de las otras características del firewall de FortiGate, una gran parte de la configuración en el firewall en algún momento terminará relacionándose o asociándose con las políticas del firewall y el tráfico que ellos gobiernan. Cualquier tráfico que pase por una unidad FortiGate debe estar asociado con una política. Estas políticas son conjuntos de instrucciones compartimentados esencialmente discretos que controlan el flujo de tráfico que atraviesa el cortafuegos. Estas las instrucciones controlan hacia dónde va el tráfico, cómo se procesa, si se procesa e incluso si se permite o no pasar por el FortiGate.

Los siguientes temas brindan información sobre la política y la configuración del firewall:

- Parámetros de la política de firewall en la página 819
- Configuraciones en la GUI en la página 820
- Configuraciones en la CLI en la página 825
- Vistas de políticas en la página 830
- Búsqueda de políticas en la página 832

Parámetros de la política de cortafuegos

Para que el tráfico fluya a través del firewall de FortiGate, debe haber una política que coincida con sus parámetros:

- Interfaz(es) entrante(s)
- Interfaz(es) saliente(s)
- Dirección(es) de origen
- Identidad del usuario(s)
- Dirección(es) de destino
- Servicio(s) de Internet

Los parámetros de tráfico se comparan con las políticas configuradas para encontrar una coincidencia.

Si los parámetros no coinciden con ninguno de las políticas configuradas, el tráfico es denegado.

El flujo de tráfico iniciado desde cada dirección requiere una política, es decir, si las sesiones pueden iniciarse desde ambas direcciones, cada dirección requiere una política.

Activar Windows

- Soportar e incluir alta disponibilidad en modo Activo/Activo y Activo/Pasivo.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000396

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069

Proposición para la prestación del “Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)”

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

System Performance and Capacity	
IPv4 Firewall Throughput (1518 / 512 / 64 byte, UDP)	20 / 18 / 10 Gbps
Firewall Latency (64 byte, UDP)	4.97 µs
Firewall Throughput (Packet per Second)	15 Mpps
Concurrent Sessions (TCP)	1.5 Million
New Sessions/Second (TCP)	56 000
Firewall Policies	10 000
IPsec VPN Throughput (512 byte) *	11.5 Gbps
Gateway-to-Gateway IPsec VPN Tunnels	2000
Client-to-Gateway IPsec VPN Tunnels	16 000
SSL-VPN Throughput	1 Gbps
Concurrent SSL-VPN Users (Recommended Maximum, Tunnel Mode)	500
SSL Inspection Throughput (IPS, avg. HTTPS) *	1 Gbps
SSL Inspection CPS (IPS, avg. HTTPS) *	1800
SSL Inspection Concurrent Session (IPS, avg. HTTPS) *	155 000
Application Control Throughput (HTTP 64K) *	2.2 Gbps
CAPWAP Throughput (HTTP 64K)	15 Gbps
Virtual Domains (Default / Maximum)	10 / 10
Maximum Number of FortiSwitches Supported	32
Maximum Number of FortiAPs (Total / Tunnel)	328 / 64
Maximum Number of FortiTokens	5000
High Availability Configurations	Active-Active, Active-Passive, Clustering

- Capacidad para ser integrado con servicios de correlación de eventos de seguridad.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000397

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del “Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)”

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

Filtros de registro

Los ajustes del filtro de registro se pueden configurar para determinar qué registros se graban en [FortiAnalyzer](#), [FortiManager](#) y [syslog](#) servidores. Esto permite que ciertos niveles de registro y tipos de registros se dirijan a dispositivos de registro específicos.

Para configurar filtros de registro para [FortiAnalyzer](#):

registro de configuración filtro [fortianalyzer](#)
establecer severidad <nivel>
establecer el tráfico de reenvío {habilitar | deshabilitar}
establecer el tráfico local {habilitar | deshabilitar}
establecer el tráfico de multidifusión {habilitar | deshabilitar}
establecer [sniffer](#)-tráfico {habilitar | deshabilitar}

2732

Desencadenador del controlador de eventos de [FortiAnalyzer](#)

Puede activar puntadas de automatización basadas en controladores de eventos de [FortiAnalyzer](#). Esto le permite definir reglas basadas en correlaciones complejas entre dispositivos, tipos de registros, frecuencias y otros criterios.

Para configurar un activador del controlador de eventos de [FortiAnalyzer](#):

1. [Configurar un controlador de eventos de FortiGate en FortiAnalyzer](#)
2. [Configurar el inicio de sesión de FortiAnalyzer en FortiGate](#) en la página 2520
3. [Configure una puntada de automatización que se activa mediante un controlador de eventos de FortiAnalyzer](#) en la página 2521

Configurar un controlador de eventos de [FortiGate](#) en [FortiAnalyzer](#)

En [FortiAnalyzer](#), configure un controlador de eventos para la puntada de automatización. En este ejemplo, el controlador de eventos se activa cuando un administrador inicia sesión en [FortiGate](#). Ver [Crear un controlador de eventos personalizado](#) en la Administración de [FortiAnalyzer](#).
Guía para más información.

2519

- Soportar y operar bajo protocolos de ruteo BGP y OSPF.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000398

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069

Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

Enrutamiento dinámico

Los protocolos de enrutamiento dinámico intentan construir un mapa de la topología de la red para identificar las mejores rutas para llegar a diferentes destinos. En lugar de definir manualmente rutas estáticas, que no son escalables, el enrutamiento dinámico generalmente implica definir vecinos y enrutadores pares que comparten su topología de red y actualizaciones de enrutamiento entre sí. Protocolos como

Los protocolos de enrutamiento populares utilizan el vector de distancia, el estado del enlace y el vector de ruta. FortiGate admite RIP, OSPF, BGP,

359

- Soportar y operar mediante rutas estáticas.

Enrutamiento estático

El enrutamiento estático es una de las bases de la configuración del firewall. Es una forma de enrutamiento en la que un dispositivo utiliza configurado manualmente rutas. En la configuración más básica, un cortafuegos tendrá una ruta predeterminada a su puerta de enlace para proporcionar acceso a la red. En una configuración más compleja con enrutamiento dinámico, ADVPN o SD-WAN involucrados, es probable que todavía encuentre rutas estáticas desplegadas.

Esta sección explora conceptos sobre el uso de enrutamiento estático y proporciona ejemplos en casos de uso comunes:

- Conceptos de enrutamiento en la página 336
- Rutas de política en la página 348
- Rutas múltiples de igual costo en la página 350
- Conexiones duales a Internet en la página 354

Los siguientes temas incluyen información adicional sobre rutas estáticas:

- Implementación de Security Fabric en la página 2446
- Security Fabric sobre IPsec VPN en la página 2467
- Adición de una ruta estática en la página 547

- Realizar inspección en capa 3 y 4.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000399

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

Políticas de seguridad e inspección y autenticación SSL

Las políticas de seguridad funcionan con las políticas de inspección y autenticación SSL para inspeccionar el tráfico. Para permitir el tráfico de un usuario específico o grupo de usuarios, se deben configurar las políticas de seguridad e inspección y autenticación SSL. Una inspección SSL predeterminada.

La política de autenticación con el perfil de inspección SSL de inspección de certificados está preconfigurado. El tráfico coincidirá con el SSL.

Política de inspección y autenticación primero. Si se permite el tráfico, los paquetes se envían al motor IPS para la aplicación, URL, coincidencia de categoría, usuario y grupo de usuarios, y luego, si está habilitada, se realiza la inspección UTM (antivirus, IPS, DLP y filtro de correo electrónico) realizado.

Las políticas de inspección y Autenticación de SSL se utilizan para hacer coincidir el tráfico antes de enviar los paquetes al motor IPS:

- No hay cronograma ni opciones de acción; el tráfico que coincide con la política siempre se redirige al motor IPS.
- La inspección de SSL, anteriormente configurada en la configuración de VDOM, se configura en una inspección y autenticación de SSL.
- Los usuarios y grupos de usuarios que requieren autenticación deben configurarse en una política de autenticación de inspección SSL.



Las políticas de seguridad funcionan con las políticas de inspección y autenticación SSL para inspeccionar el tráfico:

- Las categorías de aplicaciones y URL, se pueden configurar directamente en la política.
- Los usuarios y grupos de usuarios que requieren autenticación también deben configurarse en una política de seguridad.
- Las acciones disponibles son Aceptar o Denegar.
- La opción Servicio se puede utilizar para aplicar el puerto estándar para las aplicaciones seleccionadas.
- La inspección UTM está configurada en una política de seguridad.

Activar W
Ver Configuración

**ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS**

- Integrar esquemas de autenticación que soporten servicios TACACS, RADIUS, LDAP, así como certificados digitales.



000400

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069

Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

Autenticación de usuario

En Usuario y autenticación, puede controlar el acceso a la red para diferentes usuarios y dispositivos en su red. **FortiGate**

la autenticación controla el acceso al sistema por grupo de usuarios. Al asignar usuarios individuales a los grupos de usuarios apropiados, puede controlar el acceso de cada usuario a los recursos de la red. Puede definir usuarios locales y usuarios del mismo nivel en la unidad **FortiGate**.

También puede definir cuentas de usuario en servidores de autenticación remotos y conectarlos a **FortiOS**.

Puede controlar el acceso a la red para diferentes tipos de dispositivos en su red haciendo lo siguiente:

- Identificar y monitorear los tipos de dispositivos que se conectan a su red
- Uso de control de acceso basado en direcciones MAC para permitir o denegar dispositivos individuales

- Usar los datos de telemetría recibidos de los puntos finales de **FortiClient** para construir una política para denegar el acceso a los puntos finales con vulnerabilidades conocidas o para poner en cuarentena puntos finales comprometidos

Las siguientes secciones proporcionan información sobre usuarios y dispositivos:

- Control y cumplimiento de terminales en la página 1873
- Definición de usuarios y grupos en la página 1882
- Servidores LDAP en la página 1895
- Servidores RADIUS en la página 1910
- Servidores TACACS+ en la página 1942
- SAML en la página 1944
- Configuración de autenticación en la página 1970
- **FortiTokens** en la página 1972
- PKI en la página 1994
- Configuración del período máximo de intentos de inicio de sesión y bloqueo en la página 1993
- Configuración de la autenticación del cortafuegos en la página 1998
- FSSO en la página 2004
- Extensiones de la política de autenticación en la página 2014
- Configuración de **FortiGate** para que actúe como suplente 802.1X en la página 2015
- Incluir nombres de usuario en registros en la página 2017

Control y cumplimiento de terminales

La sección contiene los siguientes temas:

- Mensajes de descargo de responsabilidad por póliza en la página 1873
- Cumplimiento en la página 1876
- Distribución de **FortiGuard** de certificados de Apple actualizados en la página 1878
- Integrar la información del usuario de los conectores EMS y Exchange en el almacén de usuarios en la página 1879

Mensajes de descargo de responsabilidad por póliza

FortiOS admite un portal cautivo personalizable para dirigir a los usuarios a instalar o habilitar el software requerido.

- Permitir e incluir la funcionalidad de almacenar una base de usuarios local que permita realizar autenticación, sin depender de un dispositivo externo.

Definición de usuarios y grupos

La autenticación de **FortiGate** controla el acceso al sistema por grupos de usuarios. Asignando usuarios individuales al usuario apropiado grupos, esto controla el acceso de cada usuario a los recursos de la red. Los miembros de los grupos de usuarios son cuentas de usuario, de las cuales hay varios tipos. Los usuarios locales y pares se definen en **FortiOS**. Las cuentas de usuario también se pueden definir en remoto servidores de autenticación.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

010401

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del “Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)”

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,

14.2.1.2. Funcionalidad de Prevención de Intrusos (IPS):

Cumplir con el desempeño y capacidades considerando al menos las siguientes funcionalidades operativas:

- Soporte de al menos: 1,000,000 conexiones simultáneas por cada Gigabit de inspección.

System Performance and Capacity	
IPv4 Firewall Throughput (1518 / 512 / 64 byte, UDP)	20 / 10 / 30 Gbps
Firewall Latency (64 byte, UDP)	4.97 µs
Firewall Throughput (Packet per Second)	15 Mpps
Concurrent Sessions (TCP)	1.5 Million
New Sessions/Second (TCP)	36 000
Firewall Policies	10 000
IPsec VPN Throughput (512 byte)*	11.5 Gbps
Gateway-to-Gateway IPsec VPN Tunnels	2000
Client-to-Gateway IPsec VPN Tunnels	16 000
SSL-VPN Throughput	1 Gbps
Concurrent SSL-VPN Users (Recommended Maximum, Tunnel Mode)	500
SSL Inspection Throughput (IPS, avg. HTTPS)*	1 Gbps
SSL Inspection CPS (IPS, avg. HTTPS)*	1000
SSL Inspection Concurrent Sessions (IPS, avg. HTTPS)*	135 000
Application Control Throughput (HTTP 64K)*	2.2 Gbps
CAPWAP Throughput (HTTP 64K)	15 Gbps
Virtual Domains (Default / Maximum)	10 / 30
Maximum Number of FortiSwitches Supported	32
Maximum Number of FortiAPs (Total / Tunnel)	320 / 64
Maximum Number of FortiTokens	5000
High Availability Configurations	Active-Acti v, Active-Passive, Clustering

- Latencia máxima de 0.5 milisegundos.

**ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS**



000402

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069

Proposición para la prestación del “Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)”

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

System Performance and Capacity	
IPv4 Firewall Throughput (155B / 512 / 64 byte, UDP)	20 / 18 / 10 Gbps
Firewall Latency (64 byte, UDP)	4.97 µs
Firewall Throughput (Packet per Second)	15 Mpps
Concurrent Sessions (TCP)	1.5 Million
New Sessions/Second (TCP)	56 000
Firewall Policies	10 000
IPsec VPN Throughput (512 byte) *	11.5 Gbps
Gateway-to-Gateway IPsec VPN Tunnels	2000
Client-to-Gateway IPsec VPN Tunnels	10 000
SSL VPN Throughput	1 Gbps
Concurrent SSL-VPN Users (Recommended Maximum, Tunnel Mode)	500
SSL Inspection Throughput (IPS, avg. HTTPS) *	1 Gbps
SSL Inspection CPS (IPS, avg. HTTPS) *	1800
SSL Inspection Concurrent Session (IPS, avg. HTTPS) *	135 000
Application Control Throughput (HTTP 64K) *	2.2 Gbps
CAPWAP Throughput (HTTP 64K)	15 Gbps
Virtual Domains (Default / Maximum)	10 / 10
Maximum Number of FortiSwitches Supported	32
Maximum Number of FortiGPs (Total / Tunnel)	128 / 64
Maximum Number of FortiTokens	5000
High Availability Configurations	Active-Acti v. Active-Passive, Clustering

- Opera en la capa 2 del modelo de OSI, por lo que las interfaces de inspección no requerirán de una dirección IP ni MAC.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000403

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del “Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)”

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,

Interfaces

Las interfaces físicas y virtuales permiten que el tráfico fluya entre las redes internas y entre Internet y las redes internas. Las interfaces físicas ópticas. Algunos FortiGate tienen una agrupación de interfaces etiquetadas como **lan** que tienen una funcionalidad de interruptor incorporada. Consulte **Interfaz física en la página 172** para obtener más información. crece La siguiente tabla enumera los tipos de interfaz comúnmente utilizados.

Físico Una interfaz física se puede conectar con Ethernet o cables ópticos. Según el modelo de FortiGate, hay una cantidad variable de Ethernet o interfaces físicas ópticas. Algunos FortiGate tienen una agrupación de interfaces etiquetadas como **lan** que tienen una funcionalidad de interruptor incorporada. Consulte **Interfaz física en la página 172** para obtener más información.
VLAN Una red de área local virtual (VLAN) divide lógicamente una red de área local (LAN) en distintos dominios de difusión utilizando etiquetas VLAN IEEE 802.1Q. Una interfaz VLAN admite el etiquetado de VLAN y está asociado con una interfaz física que se puede conectar a un dispositivo, como un conmutador o un enrutador que admita estas etiquetas. Las VLAN se pueden usar en un FortiGate en modo NAT o transparente, y el FortiGate funciona de manera diferente según el modo de operación

- El equipo será capaz de soportar un despliegue en modo L3, permitiendo definir características de switching y routing sobre el tráfico inspeccionado

VLAN en modo NAT

En modo NAT, la unidad FortiGate funciona como un dispositivo de capa 3. En este modo, la unidad FortiGate controla el flujo de paquetes entre VLAN y también puede eliminar las etiquetas de VLAN de los paquetes de VLAN entrantes. La unidad FortiGate también puede reenviar paquetes sin etiquetar a otras redes como Internet. En el modo NAT, la unidad FortiGate admite enlaces troncales VLAN con conmutadores o enrutadores compatibles con IEEE 802.1Q. El baúl El enlace transporta paquetes etiquetados con VLAN entre subredes o redes físicas. Cuando agrega subinterfaces VLAN al En las interfaces físicas de FortiGate, las VLAN tienen ID que coinciden con las ID de VLAN de los paquetes en el enlace troncal. El FortiGate unidad dirige paquetes con ID de VLAN a subinterfaces con ID coincidentes. Puede definir subinterfaces VLAN en todas las interfaces físicas de FortiGate. Sin embargo, si hay varios dominios virtuales configurado en la unidad FortiGate, solo tiene acceso a las interfaces físicas en su dominio virtual. El FortiGate unidad puede etiquetar paquetes que salen de una subinterfaz VLAN. También puede eliminar las etiquetas VLAN de los paquetes entrantes y agregar una etiqueta VLAN diferente a los paquetes salientes. Normalmente, en las configuraciones de VLAN, la interfaz interna de la unidad FortiGate está conectada a un enlace troncal de VLAN y la externa La interfaz se conecta a un enrutador de Internet que no está configurado para VLAN. En esta configuración, la unidad FortiGate puede aplicar diferentes políticas para el tráfico en cada interfaz VLAN conectada a la interfaz interna, lo que resulta en menos tráfico de red y mayor seguridad.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



000404

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069

Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

- Capacidad de detección en línea sin bloquear tráfico (Modo transparente). El sistema sólo alertará que eventos serían bloqueados.

VLAN en modo transparente

En modo transparente, la unidad FortiGate se comporta como un puente de capa 2, pero aún puede proporcionar servicios como antivirus, escaneo, filtrado web, filtrado de correo no deseado y protección contra intrusiones en el tráfico. Algunas limitaciones del modo transparente es que usted no puede usar SSL VPN, PPTP/L2TP VPN, servidor DHCP o realizar fácilmente NAT en el tráfico. Los límites en modo transparente aplican a troncales VLAN IEEE 802.1Q que pasan a través de la unidad. Puede insertar la unidad FortiGate que funciona en modo transparente en el troncal VLAN sin realizar cambios en la red. En una configuración típica, la interfaz interna de la unidad FortiGate acepta paquetes VLAN en un enlace troncal VLAN desde un Conmutador VLAN o enrutador conectado a VLAN de red interna. La interfaz externa de FortiGate reenvía etiquetas VLAN paquetes a través de otro enlace troncal de VLAN a un conmutador o enrutador de VLAN externo y a redes externas como el Internet. Puede configurar la unidad para aplicar diferentes políticas para el tráfico en cada VLAN en el enlace troncal.

- Capacidad de crear reglas y filtros de acceso que soporte y opere por dispositivo, puerto, VLAN, IP o rango de IP.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000405

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,

Política de cortafuegos

La política de firewall es el eje alrededor del cual giran la mayoría de las otras características del firewall de **EodiGate**; una gran parte de la configuración en el firewall en algún momento terminará relacionándose o asociándose con las políticas del firewall y el tráfico que ellos gobiernan. Cualquier tráfico que pase por una unidad **EodiGate**, debe estar asociado con una política. Estas políticas son conjuntos de instrucciones compartimentados esencialmente discretos que controlan el flujo de tráfico que atraviesa el cortafuegos. Estas las instrucciones controlan hacia dónde va el tráfico, cómo se procesa, si se procesa e incluso si se permite o no pasar por el **EodiGate**.

Los siguientes temas brindan información sobre la política y la configuración del firewall:

- Parámetros de la política de firewall en la página 819
- Configuraciones en la GUI en la página 820
- Configuraciones en la CLI en la página 825
- Vistas de políticas en la página 830
- Búsqueda de políticas en la página 832

Parámetros de la política de cortafuegos

Para que el tráfico fluya a través del firewall de **EodiGate**, debe haber una política que coincida con sus parámetros:

- **Interfaz(es) entrante(s)**
- **Interfaz(es) saliente(s)**
- Dirección(es) de origen
- Identidad del usuario(s)
- Dirección(es) de destino
- Servicio(s) de Internet

Los parámetros de tráfico se comparan con las políticas configuradas para encontrar una coincidencia.

Si los parámetros no coinciden con ninguno de las políticas configuradas, el tráfico es denegado.

El flujo de tráfico iniciado desde cada dirección requiere una política, es decir, si las sesiones pueden iniciarse desde ambas direcciones, cada dirección requiere una política.

El hecho de que los paquetes puedan ir del punto A al punto B en el puerto X no significa que el tráfico pueda fluir del punto B al punto A en el puerto X. Se debe configurar una política para cada dirección.

Al diseñar una política, a menudo se hace referencia al flujo de tráfico, pero la mayoría de las comunicaciones son bidireccionales, por lo que se debe intentar determinar la dirección del flujo puede ser confuso. Si el tráfico es tráfico web HTTP, el usuario envía una solicitud al

Guía de administración de **EodiQS** 7.2.3 819

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



000406

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069

Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

Configuraciones en la GUI

Las políticas de firewall se pueden crear en la GUI configurando los parámetros necesarios.

Interfaz(es) entrante(s) Esta es la interfaz o interfaces por las cuales el tráfico se conecta primero a la unidad FortiGate. La excepción es el tráfico que genera FortiGate. Este no se limita a los puertos Ethernet físicos que se encuentran en el dispositivo, el entrante La interfaz también puede ser una interfaz lógica o virtual, como un túnel VPN, un Virtual enlace WAN o una interfaz inalámbrica.

Interfaz(es) saliente(s) Esta es la interfaz o interfaces utilizadas por el tráfico que sale de un puerto una vez que ha sido procesada por el cortafuegos. Similar a las interfaces entrantes, no se limita solo a interfaces físicas.

Dirección(es) de origen Las direcciones de las que una política puede recibir tráfico pueden ser abiertas o cerradas.

revisado. Para un servidor web público que el mundo en general debería poder acceso, la mejor opción será todo. Si el destino es un servidor web privado que solo deben poder acceder las sucursales de una empresa, o una lista de computadoras que son las únicas a las que se les permite acceder a un recurso externo, entonces grupo de direcciones preconfiguradas es la mejor estrategia

Identidad de usuario(s) Este parámetro se basa en una identidad de usuario que puede ser de varios autoridades de autenticación. Será una cuenta o grupo que se haya configurado en avance que se puede seleccionar en el menú desplegable. La excepción a esto es la característica que permite la importación de Usuarios LDAP. Cuando se utiliza la característica, un Aparecerá una pequeña ventana de asistente para guiar al usuario a través de la configuración. la advertencia

es que el objeto del servidor LDAP en *Usuario y autenticación > Servidores LDAP*

La sección ya debe estar configurada para permitir el uso de esta función de importación.

Dirección(es) de destino De la misma manera que puede ser necesario limitar la dirección de origen, la dirección de destino

La dirección se puede utilizar como un filtro de tráfico. Cuando el tráfico se destine a tráfico interno recursos, la dirección específica del recurso se puede definir para proteger mejor los demás recursos de la red. Una de las direcciones de destino especializadas opciones es utilizar una dirección IP virtual. Si la dirección de destino no necesita ser interno, puede definir políticas que son solo para conectarse a direcciones específicas En Internet.

Servicio(s) de Internet En este contexto, un servicio de Internet es una combinación de una o más direcciones y uno o más servicios asociados con un servicio que se encuentra en Internet, como un servicio de actualización de software.

820

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000407

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del “Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)”

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

Política y Objetos

Horario El período de tiempo que se aplica a la política. Esto puede ser algo tan simple como un intervalo de tiempo en el que se permite el inicio de las sesiones, como entre las 8:00 am y 5:00 pm. Algo más complejo como un horario comercial que incluya un descanso para el almuerzo y la hora de inicio de la sesión puede necesitar un horario grupal porque requerirá múltiples rangos de tiempo para completar el horario.

Servicio Los servicios elegidos representan los números de puerto de la suite TCP/IP que más suele utilizarse para transportar los protocolos o grupos de protocolos mencionados. Este es diferente al *control de aplicaciones*, que mira más de cerca los paquetes para determinar el protocolo real utilizado para crearlos.

Un caso en el que cualquiera de las partes puede iniciar la comunicación, como entre dos interfaces en la unidad FortiGate, sería una situación más probable que requiera una política por cada dirección]

- Soporte de funcionamiento pasivo como un IDS (sistema de detección de intrusos), con alertas de ataque, tráfico malicioso o no deseado, sin interferir con el tráfico.

Olfateador de un brazo

Puede utilizar un rastreador de un brazo para configurar una interfaz física como un sistema de detección de intrusos (IDS) de un brazo. Tráfico enviado a la interfaz se examina en busca de coincidencias con el perfil de seguridad configurado. Las coincidencias se registran y luego se descarta todo el tráfico recibido. Sniffing solo informa sobre ataques; no niega ni influye en el tráfico.

181

También puede usar el rastreador de un brazo para configurar FortiGate para que funcione como un dispositivo IDS para rastrear el tráfico de red en busca de ataques sin procesar realmente los paquetes. Para configurar un IDS de un brazo, habilite el modo sniffer en una interfaz física y conecte la interfaz al puerto SPAN de un conmutador o una pestaña de red dedicada que pueda replicar el tráfico al FortiGate.]

- Soporte de la combinación de las modalidades IDS (pasivo) e IPS (en línea) dentro de un mismo equipo.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



000408

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069

Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

Perfiles de seguridad Los siguientes perfiles se pueden configurar en la GUI y la CLI:

- Filtro web
- aplicaciones
- Filtro de archivos

Los siguientes perfiles solo se pueden configurar en la CLI:

- Filtro de correo electrónico
- IPS

- La solución de IPS contempla que el flujo de información esté asegurado ante una falla en el IPS, pudiendo conmutar el tráfico por hardware, es decir, sin necesidad de un dispositivo exterior que pudiera representar otro punto de falla en la red.

falla abierta

Se desencadena un escenario de apertura por error cuando el búfer de socket sin procesar de IPS está lleno. Por lo tanto, el motor IPS no tiene espacio en la memoria para crear más sesiones y necesita decidir si descartar las sesiones o pasar por alto las sesiones sin inspección.

configuración `ips global`
`establecer fallo de apertura {habilitar | deshabilitar}`
final

La configuración predeterminada es deshabilitar, por lo que el motor IPS descarta las sesiones cuando el sistema ingresa al modo de falla de apertura.

Cuando está habilitado, el motor IPS falla al abrirse y afecta a todos los protocolos inspeccionados por los decodificadores de protocolo FortiIPS IPS, incluidos, entre otros, HTTP, HTTPS, FTP, SMTP, POP3, IMAP, etc. Cuando el motor IPS falla al abrirse, el tráfico continúa fluyendo sin escaneo IPS.

- Reconocimiento de Tuneleo de Protocolos que permita la identificación de protocolos aun cuando estos estén encapsulados.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000409

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,

Prevención de intrusiones

El sistema de prevención de intrusiones (IPS) detecta ataques a la red y evita que las amenazas comprometan la red, incluidos los dispositivos protegidos. IPS puede ser un dispositivo independiente o parte del conjunto de funciones de Next Firewall de generación (NGFW), como FortiGate. IPS utiliza firmas, decodificadores de protocolos, heurísticas (o monitoreo), inteligencia de amenazas (como FortiGuard Labs) y detección avanzada de amenazas para evitar la explotación de amenazas de día cero conocidas y desconocidas. FortiGate IPS incluso es capaz de realizar una inspección profunda de paquetes para escanear cargas útiles encriptadas para detectar y prevenir amenazas de atacantes.

- Detección de re-ensamblaje de paquetes fragmentados.

Permitir mensajes fragmentados

Las especificaciones de RFC 2046 permiten dividir los correos electrónicos y enviar los fragmentos en paralelo para reconstruirlos y leído en el otro extremo por el servidor de correo. Originalmente fue diseñado para aumentar el rendimiento en conexiones más lentas, donde estaban involucrados mensajes de correo electrónico más grandes. La viabilidad de usar esta función depende de la configuración del correo. Fuera de Microsoft Outlook, no hay muchos clientes de correo electrónico configurados para dividir mensajes como este. El inconveniente de esta función es que si el malware se divide en varios fragmentos del mensaje, existe el riesgo de que no sea detectado por algunas configuraciones de antivirus porque es posible que no esté presente todo el código al mismo tiempo para identificar el malware.

- Integración de Listas Blanca (IP whitelist) mediante una lista de direcciones IP "confiables" que el sistema no bloqueará.

Entradas de firma personalizadas y predefinidas

Las entradas de firma le permiten agregar firmas IPS individuales, personalizadas o predefinidas a un sensor IPS. Si necesitas solo una firma, o si desea seleccionar manualmente varias firmas que no se ajustan a los criterios de un filtro IPS, agregando una entrada de firma a un sensor IPS es la forma más fácil. Las entradas de firma también son la única forma de incluir firmas personalizadas en un sensor IPS.

1296

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



000410

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069

Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

- Capacidad de crear perfiles de tráfico con reglas específicas para supervisar la transferencia de datos entre dos host de la red y crear una alarma cuando cierto umbral sea rebasado.

Umbral de conteo de tasa de firma IPS

Puede utilizar la configuración basada en la tasa de la firma IPS para especificar un umbral de conteo de tasa que se debe alcanzar antes de que el se activa la firma. Un umbral de recuento de tasas proporciona un registro más controlado de la actividad de ataque. Por ejemplo, si varios intentos de inicio de sesión producen un resultado fallido en un período corto de tiempo, luego se envía una alerta y el tráfico puede ser bloqueado, que es una respuesta más manejable que enviar una alerta cada vez que falla un inicio de sesión.

Esto se puede configurar desde la GUI yendo a *Perfiles de seguridad > Prevención de intrusiones*. Cree o edite un sensor IPS.

Dentro del sensor, edite las firmas y filtros IPS. Solo las firmas IPS tienen la opción de configuración basada en tasas. filtros IPS

14.2.2. Servicios de Redes Privadas Virtuales – VPN.

Capaz de establecer túneles VPN IPSEC/SSL con las siguientes características y especificaciones:

- Incluye lo necesario para soportar DES, 3DES y AES-256 para las fases I y II de IKE.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000411

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

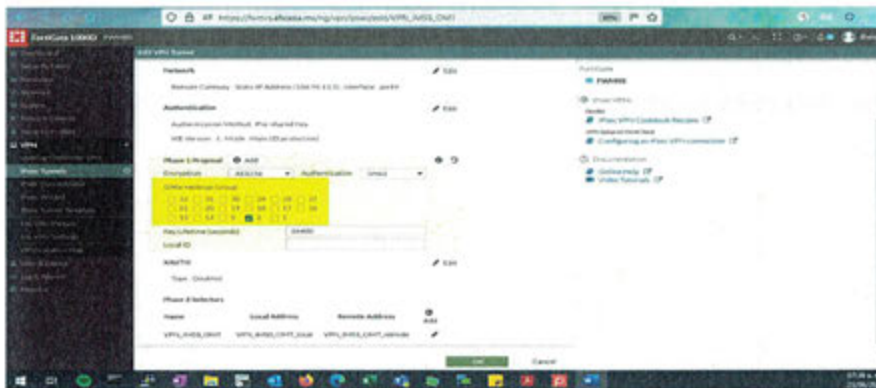
Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del “Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)”

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,



Se muestra pantalla de la configuración actual de la VPN con el IMSS para la campaña OMT, en donde se resalta la versión de IKE utilizada, v1; así como también los protocolos de cifrado soportados DES, 3DES, AES128, AES192 y AES254.

- Incluye lo necesario para soportar al menos los siguientes grupos Diffie-Hellman: Grupo 1 (768 bit), Grupo 2 (1024 bit), Grupo 5 (1536 bit), Grupo 14 (2048 bit).



Se muestra pantalla de la configuración actual de la VPN con el IMSS para la campaña OMT, en donde se resaltan los grupos Diffie-Hellman disponibles 1, 2, 5, del 14 al 21, y del 27 al 32.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



000412

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069

Proposición para la prestación del “Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)”

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,

- Incluye lo necesario para soportar integridad de datos con md5, sha1 y sha2.



Se muestra pantalla de la configuración actual de la VPN con el IMSS para la campaña OMT, en donde se resaltan los protocolos de autenticación disponibles MD5, SHA1, SHA256, SHA384 y SHA512

- Incluye lo necesario para soportar las topologías VPNs site-to-site: Meshed (todos a todos) y Star (Oficinas Remotas a Sitio Central).

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



000413

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

Topologías de red

La topología de su red determinará cómo los pares y clientes remotos se conectan a la VPN y cómo es el tráfico VPN enrutado

VPN uno a uno estándar de sitio a sitio entre dos **FortiGate**. Consulte [VPN de sitio a sitio en la página 1452](#)

Concentrador y radio/ADVPN Un **FortiGate** central (**hub**) tiene varias VPN para otros **FortiGate**, remotos (**habla**). En ADVPN, se pueden crear accesos directos entre radios para acceso directo comunicación. Consulte [ADVPN en la página 1624](#).

La solución basada en la nube de OCVPN Fortinet para automatizar la configuración de VPN entre dispositivos registrado en la misma cuenta. Consulte [Overlay Controller VPN \(OCVPN\) en la página 1593](#)

Acceso telefónico de **FortiClient** Por lo general, los clientes remotos de acceso telefónico de **FortiClient** utilizan direcciones IP dinámicas a través de NAT dispositivos. **FortiGate** actúa como un servidor de acceso telefónico que permite conexiones VPN de acceso telefónico

de múltiples fuentes. Consulte [FortiClient como cliente de acceso telefónico en la página 1512](#)

Acceso telefónico de **FortiGate** Similar a sitio a sitio excepto que un extremo es un servidor de acceso telefónico y el otro extremo es un

cliente de acceso telefónico. Esto facilita los escenarios en los que el extremo de acceso telefónico remoto tiene un dirección dinámica, o no tiene una IP pública, posiblemente porque está detrás de NAT.

Consulte [FortiGate como cliente de acceso telefónico en la página 1506](#)

VPN agregada Admite de forma nativa la agregación de múltiples túneles VPN para aumentar el rendimiento y

proporcionar redundancia a través de múltiples enlaces. Ver [Distribución y redundancia de paquetes para túneles IPsec agregados en la página 1566](#)

Opciones de VPN redundantes para admitir VPN IPsec redundantes y parcialmente redundantes, utilizando

enfoques basados en rutas. Consulte [VPN central y radial redundante en la página 1587](#)

L2TP sobre IPsec Configure VPN para clientes de acceso telefónico de Microsoft Windows utilizando el L2TP incorporado

software. Los usuarios no tienen que instalar ningún software de Fortinet. Ver [L2TP sobre IPsec en la página 1530](#)

GRE sobre IPsec Compatibilidad heredada para enrutadores que requieren GRE punto a punto sobre IPsec para la tunelización.

Consulte [GRE sobre IPsec en la página 1468](#)

- Incluye lo necesario para soportar VPNs client-to-site basadas en IPSEC.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000414

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,



Se adjunta pantalla de características del Firewall teniendo encendida el modulo de VPN, las cuales pueden ser SSL, IPsec y FortiClient

- Incluye lo necesario para establecer VPNs con gateways con direcciones IP dinámicas públicas.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



000415

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del “Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)”

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,

```

enumerar todos los concentradores ipsec en vd 0
nombre=successal saf=3 suid=2 banderas=0
FortiGate a terceros
Esta sección contiene los siguientes temas sobre las configuraciones de VPN de FortiGate a terceros:
• VPN de sitio a sitio IKEv2 IPsec a una puerta de enlace de VPN de AWS en la página 1480
• IPsec VPN a Azure con puerta de enlace de red virtual en la página 1486
• VPN IPsec a un Azure con WAN virtual en la página 1495
• --- IPsec entre un FortiGate y un Cisco ASA con múltiples subredes en la página 1499
• Cisco GRE sobre IPsec VPN en la página 1499
VPN de sitio a sitio IKEv2 IPsec a una puerta de enlace de VPN de AWS
Esta es una configuración de muestra de una conexión VPN de sitio a sitio IPsec entre un FortiGate local y un AWS
nube privada virtual (VPC).
AWS utiliza identificadores únicos para manipular la configuración de una conexión VPN. A cada conexión VPN se le asigna un identificador y está asociado con otros dos identificadores: el ID de la puerta de enlace del cliente para FortiGate y el privado virtual identificación de la puerta de enlace.
Este ejemplo incluye los siguientes ID:
Id. de conexión VPN: vpn-xxxxxxxxxxxx
Id. de puerta de enlace privada virtual
Este ejemplo asume que ha configurado los ajustes relacionados con VPC en el portal de administración de AWS como se describe en
Cree una conexión segura utilizando AWS VPC.
Este ejemplo incluye la creación y configuración de dos túneles. Debe configurar ambos túneles en su FortiGate.
Para configurar la VPN de sitio a sitio IKEv2 IPsec en una puerta de enlace de VPN de AWS:
1. Configure el primer túnel VPN.
a. Configure el intercambio de claves de Internet (IKE).
b. Configure IPsec.
c. Configure la interfaz del túnel.
d. Configure el protocolo de puerta de enlace fronteriza (BGP).
m. Configure políticas de cortafuegos.
2. Configure el segundo túnel VPN.
a. Configure el intercambio de claves de Internet (IKE).
b. Configure IPsec.
c. Configure la interfaz del túnel.
d. Configure BGP.
m. Configure políticas de cortafuegos.

```

Activar Windows
Ve a Configuración

- Incluye lo necesario para crear una única asociación de seguridad (SA) por par de redes o subredes.

**ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS**



000416

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069

Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

Superposición de controlador de VPN (OCVPN)

Overlay Controller VPN (OCVPN) es una solución basada en la nube para simplificar la configuración de IPsec VPN. Cuando OCVPN está habilitado, las interfaces de fase 1 de IPsec, las interfaces de fase 2, las rutas estáticas y las políticas de firewall se generan automáticamente en todos los **FortiGate** que pertenecen a la misma red comunitaria. Una red comunitaria se define como todos los **FortiGate** registrados en **FortiCare**, usando la misma cuenta de **FortiCare**. Si la topología de la red cambia en cualquier **FortiGate** en la comunidad (como cambiar una dirección IP pública en DHCP modo, agregando o eliminando subredes protegidas, conmutación por error en WAN dual), la configuración relacionada con IPsec para todos los dispositivos es actualizado con asistencia en la Nube en modo de autoaprendizaje. No se requiere intervención. Los siguientes temas proporcionan instrucciones sobre cómo configurar OCVPN:

- **Malla completa OCVPN** en la página 1593
- **Hub-spoke OCVPN** con acceso directo a ADVPN en la página 1598
- **Hub-spoke OCVPN** con NAT de fuente superpuesta en la página 1602
- **Portal OCVPN** en la página 1606
- Integración de SD-WAN con OCVPN en la página 706
- Permitir que **FortiClient** se una a OCVPN en la página 1607
- Solución de problemas de OCVPN en la página 1611

OCVPN de malla completa

Este ejemplo muestra cómo configurar una VPN de controlador de superposición de malla completa (OCVPN), estableciendo túneles IPsec de malla completa entre todos los **FortiGate**.

Licencia

- Licencia gratuita: tres dispositivos de malla completa, 10 superposiciones, 16 subredes por superposición.
- Licencia completa: Máximo de 16 dispositivos, 10 superposiciones, 16 subredes por superposición.

requisitos previos

- Todos los **FortiGate** deben ejecutar **FortiOS 6.2.0** o posterior.
- Todos los **FortiGate** deben tener acceso a Internet.
- Todos los **FortiGate** deben estar registrados en **FortiCare** usando la misma cuenta de **FortiCare**.

Restricciones

- Los VDOM no **root** no son compatibles con OCVPN.
- **FortiOS 6.2.x** no es compatible con **FortiOS 6.0.x**.

- Incluye lo necesario para realizar VPNs SSL.

Terminología

Intervalo de sondeo Con qué frecuencia **FortiGate** intenta obtener datos relacionados con OCVPN desde OCVPN Cloud.

Rol El rol OCVPN del dispositivo de radio, concentrador principal o concentrador secundario.

Superposición Define superposiciones de red y enlace a subredes.

Subred **Subred** de red interna (subred protegida por IPsec). El tráfico hacia o desde esta subred ingresa al

Túnel IPsec encriptado por IPsec SA.

**ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS**

000417

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

- Incluye lo necesario para soportar Secure Sockets Layer (SSL) versión 3, con al menos los siguientes algoritmos de cifrado simétrico y longitud de llaves: RC4 (128 bits) y 3DES (192bits).

DATA SHEET | FortiGate® 10000 Series

DEPLOYMENT

Next Generation Firewall (NGFW)

- Reduce the complexity and maximize your ROI by integrating threat protection security capabilities into a single high-performance network security appliance, powered by Fortinet's Security Processing Unit (SPU)
- Full visibility into users, devices, applications across the entire attack surface and consistent security policy enforcement irrespective of asset location
- Protect against network exploitable vulnerabilities with industry-validated IPS security effectiveness, low latency and optimized network performance
- **Automatically block threats on decrypted traffic using the industry's highest SSL inspection performance, including the latest TLS 1.3 standard with mandated ciphers.**
- Proactively block newly discovered sophisticated attacks in real-time with AI-powered FortiGuard Labs and advanced threat protection services included in the Fortinet Security Fabric

IPS

- Purpose-built security processors delivering industry validated IPS performance with high throughput and low latency
- Deploy virtual patches at the network level to protect against network exploitable vulnerabilities and optimize network protection time
- **Deep packet inspection at wire speeds offers unparalleled threat visibility into network traffic, including traffic encrypted with the latest TLS 1.3**
- Proactively block newly discovered sophisticated attacks in real-time with advanced threat protection provided by the intelligence services of the Fortinet Security Fabric

Mobile Security for 4G, 5G, and IOT

- SPU accelerated, high performance CGNAT and IPv6 migration option available for 3G/4G, 4G/5G, 5G/4G/5G

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Se muestra pantalla de la hoja de datos del Firewall en donde se especifica que soporta la última versión de SSL, TLS 1.3

Así mismo se muestra pantalla en donde se muestra del lado derecho por la línea de comandos o consola, la versión de SSL TLS 1.3 habilitada

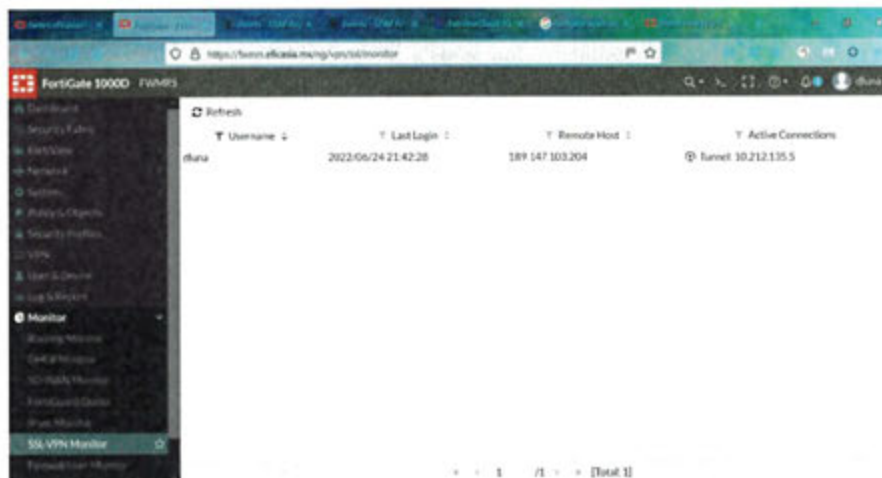
- Incluye lo necesario para soportar la conexión de dispositivos móviles a través de un cliente de acceso remoto específico. Dicho cliente soporta al menos las siguientes plataformas: MAC OS X desde v10.5.8, iOS desde v6, Android desde v4.2, Windows desde v7.

000418

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,



Pantalla del log del Firewall en donde se muestra el inicio de sesión de la VPN del celular, coincidiendo en fecha y hora así como en la IP virtual asignada.

- Incluir diferentes modos de administración del sistema vía Web (HTTPS), por línea de comando (SSH), SNMPv3 y a través de una consola central de administración.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

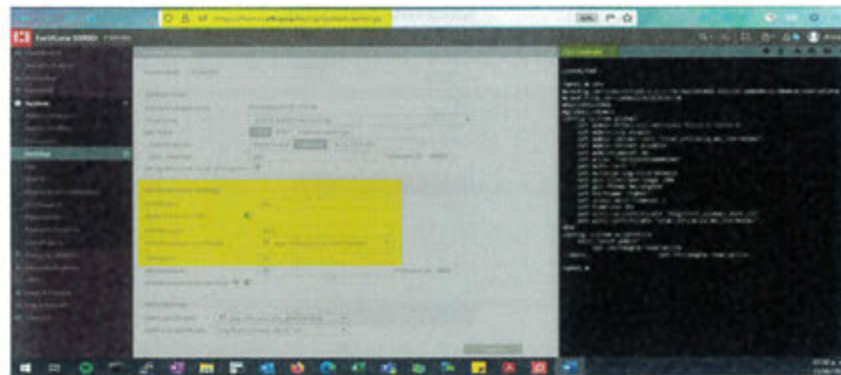


000419

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,



Se muestra pantalla en donde se resalta que actualmente todas las pantallas han sido tomadas desde la administración Web a través de https. Así como también se resalta la capacidad de administrarlo a través de SSH, y del lado derecho se muestra una ventana de CLI (consola de línea de comandos)

```

fwms.eficasia.mx - PuTTY
#conf_file_ver=10965236192834770
#buildno=1066
#global_vdom=1
config system global
  set admin-https-sal-versiones tiavi-3 tiavi-3
  set admin-scp enable
  set admin-server-cert "star_eficasia_mx_154744102"
  set admin-telnet disable
  set admin-timeout 30
  set alias "PUTTY13914888240"
  set auth-cert ""
  set autorun-log-fack enable
  set gui-lines-per-page 100
  set gui-theme melongene
  set hostname "FWMS"
  set proxy-auth-timeout 5
  set timezone 09
  set wifi-ca-certificate "DigiCert Global Root CA"
  set wifi-certificate "star_eficasia_mx_154744102"
end
config system accprofile
  edit "prof_admin"
FWMS #
  
```

Pantalla de conexión a través de SSH

000420

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,



Pantalla de configuración de SNMPv3, en el cual observamos que actualmente está habilitado.

- Contar y operar al menos con una interface Gigabit Ethernet dedicada para administración.

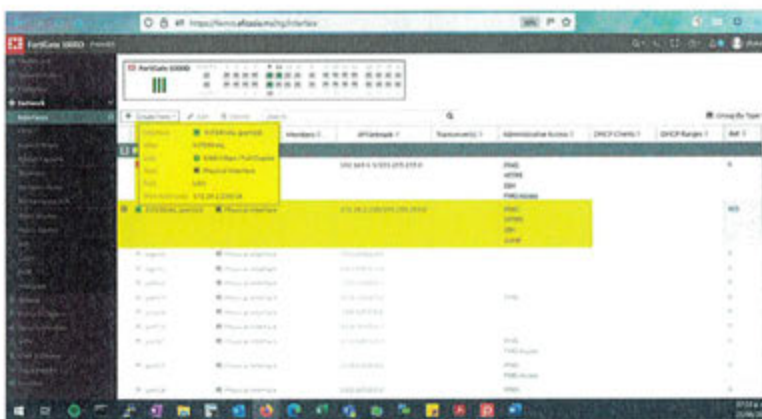
ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000421

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

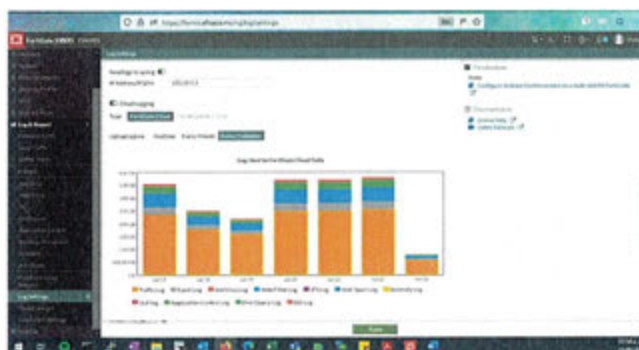
Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del “Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)”

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,



Se muestra el detalle de las características de una de las interfaces o puertos físicos del Firewall, la de la red local (INTERNAL) en donde podemos observar que la velocidad de transmisión es de 1000 Mbps (equivalentes a 1 Giga) a Full Duplex, es decir 1000 Mbps de tráfico saliente; y al mismo tiempo 1000 Mbps de tráfico entrante.

- Incluir la funcionalidad de generación de logs de múltiples niveles de criticidad.



Se muestra la pantalla de configuración de logs, segmentados por log de tráfico, log de eventos, log de antivirus, los de IPS, así como, también la posibilidad de personalizar los logs que necesitamos visualizar.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000422

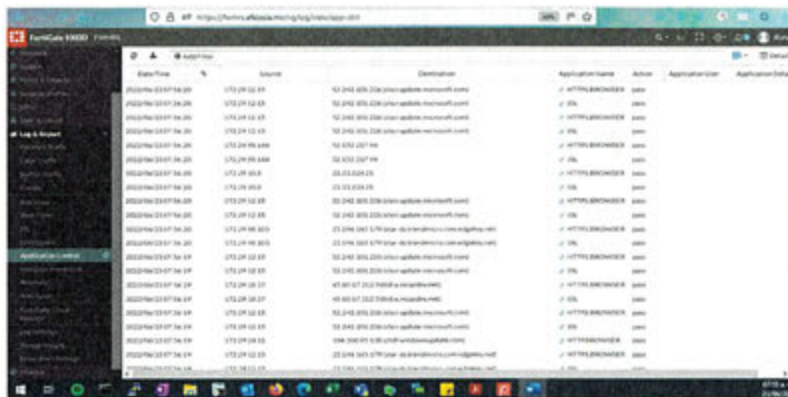
Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del “Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)”

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,



- Incluir una consola centralizada de gestión con las siguientes características:
- Configuración, de manera centralizada, de políticas en todos los firewalls de la infraestructura.
- Inspección de tráfico por medio del firewall en la capa de aplicación.



Se muestra log de tráfico mostrando la columna **“application name”** en donde se observa el tipo de aplicación que está siendo detectada.

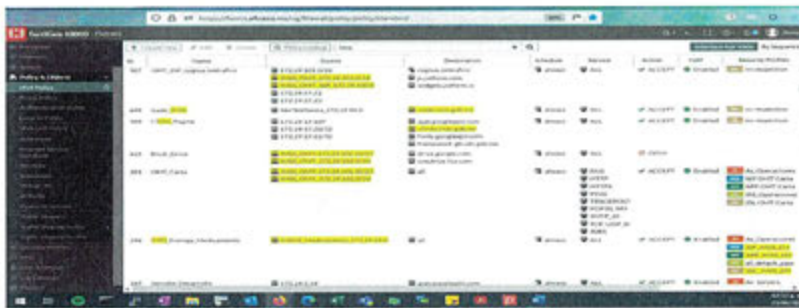
- Identificación de qué reglas corresponden a fuentes, destinos y tipos de tráfico. 000423

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

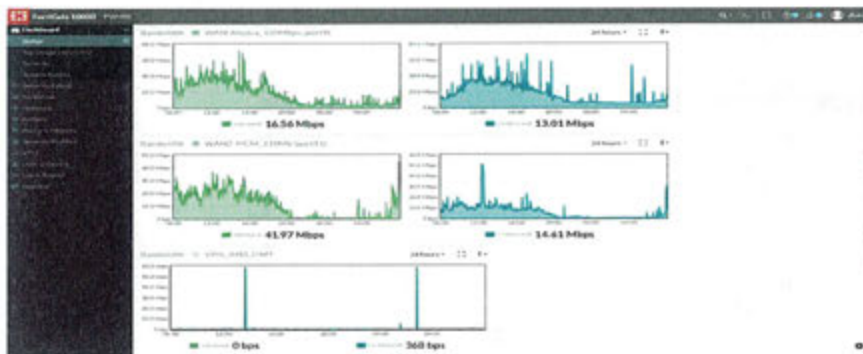
Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del “Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)”

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,



Se muestra pantalla con políticas de ejemplo, en donde se puede observar en la parte superior los encabezados de **Source** (fuente), **Destination** (Destinos) y **Service** (tipos de tráfico).

- Ejecución de operaciones para grupos o bloques de dispositivos de frontera de seguridad.
- Capacidad de ofrecer diferentes vistas durante el monitoreo de dispositivos, topologías o políticas.



Se muestran las diferentes vistas y/o gráficas disponibles, por ejemplo, el consumo de ancho de banda (**bandwidth**) de nuestros enlaces de Internet e incluso de la VPN sitio a sitio que tenemos con el IMSS para OMT.

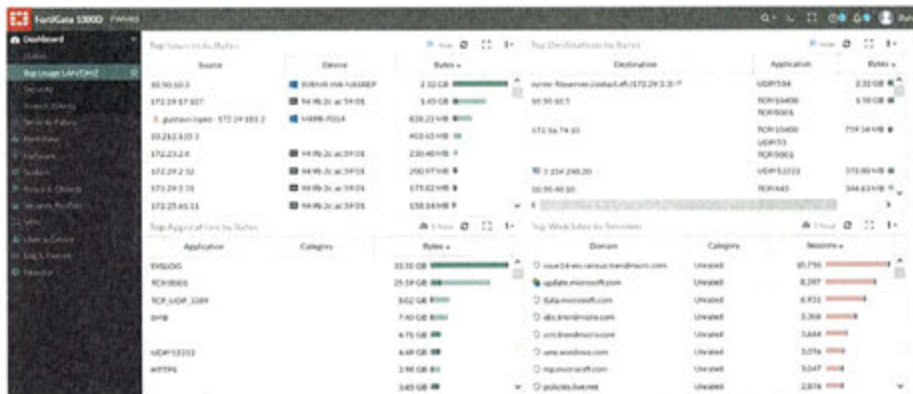
ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000424

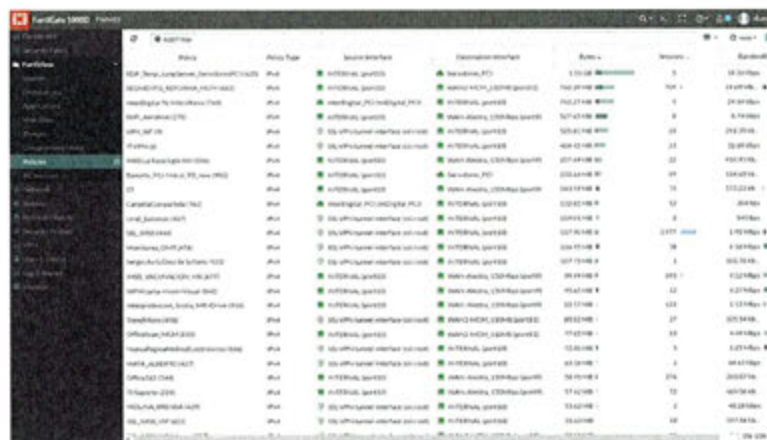
Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,



Se muestran los TOP de usuarios con mayor consumo por bytes, el TOP de destinos por bytes, así como el TOP de sitios web visitados por número de sesiones.



Se muestra el uso de cada una de las políticas por número de sesiones y cantidad de bytes transmitidos a través de cada una.

- Agrupación de parámetros de configuración para su posterior implementación.

000425

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,



Se muestra los administradores pueden usar el modo de guardado de configuración establecido en Manual para implementar un control de cambios estricto al solicitar cambios para ser enviado manualmente al flash. Para configurar la configuración en la GUI, vaya a Sistema > Configuración.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

099426

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del “Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)”

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,



- Durante una actualización de configuración, será capaz de regresar a la configuración anterior, si es necesario o requerido.



Se muestra pantalla de ejercicio realizado en presencia de los auditores en donde se realizó el proceso de Backup (respaldo) y Restore (restauración con dicho respaldo).

000427

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

- Incluye lo necesario para contar con la capacidad de asignar el control a diferentes administradores, como mínimo, en cuatro (4) niveles de acceso.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000428

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,



Se muestran los tipos de perfil de administrador actuales, los cuales pueden ser personalizados.



Personalización de los perfiles de administrador.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000429

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del “Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)”

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,



Personalización de los perfiles de administrador.

14.2.3. Especificación Normativa para la operación del Call Center.

- Asegurar que los dispositivos de TIC en el Call Center, cuenten con software de seguridad actualizado para detección y protección contra programas que pudieran vulnerar su seguridad, así como su información y los servicios que proveen; el software debe emitir reportes sobre el estado de actualización de los componentes sobre los que tiene cobertura.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000430

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,



Traducción simple

Este Certificado de Trend Micro, junto con el Acuerdo de licencia de Trend adjunto entre Trend Micro Incorporated ("Trend") y el usuario.
Los productos antivirus de TEND que se especifican a continuación tienen licencia para el usuario de forma perpetua. Este Certificado de Licencia le permite aumentar el número de usuarios autorizados del PRODUCTO(S) en la CANTIDAD indicada a continuación
MANTENGA SEGURO ESTE CERTIFICADO: Como cliente de Tren Micro, puede beneficiarse de una futura versión de este producto al precio de actualización.
NÚMERO DE LICENCIA MEX 196650

- Instalar en los equipos de cómputo de los usuarios del Call Center, incluyendo equipos de terceros (consultores, proveedores, entre otros.), que intercambien información con la red de datos del Instituto, las herramientas antivirus y aquellas necesarias para prevenir ataques por la vulnerabilidad que el uso de estos equipos conlleva.
- Definir perfiles de usuarios personalizados, que son utilizados en los activos de infraestructura y servicios del Call Center, para identificar y dar trazabilidad de todos los eventos de seguridad en el intercambio de información, a fin de evitar el daño, pérdida, robo, copia y accesos no autorizados.

Seguridad Active Directory

La seguridad se integra con Active Directory mediante la autenticación de inicio de sesión y el control de acceso a los objetos del directorio. Con un único inicio de sesión de red, los administradores pueden administrar los datos del directorio y la organización a través de su red, y los usuarios de red autorizados pueden tener acceso a los recursos en cualquier parte de la red. La administración basada en directiva facilita la administración de incluso las redes más complejas.

- Asegurar el borrado seguro en los dispositivos de almacenamiento utilizados en los activos de infraestructura que dan servicio al Call Center, que por algún motivo

117431

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

necesiten ser reparados, remplazados o asignados a otro usuario; y mantener evidencia auditable del proceso.

- Garantizar la asignación, revocación, supresión o modificación de los privilegios de acceso a la información otorgados a servidores públicos de El Instituto, así como al personal de los proveedores de servicios u otros usuarios, al inicio o término de su empleo, cargo o comisión, relación contractual o de cualquier otra naturaleza, o bien, cuando por algún motivo el nivel de privilegios de acceso asignado cambie.
- Que la información clasificada como confidencial o reservada, o aquella que tiene valor para el Instituto, generado por los servicios de Call Center, sea respaldada, resguardada y restaurada en el momento en que se requiera.
- Contar con registros de auditoría y bitácoras de seguridad, en los activos de infraestructura o aplicativos del Call Center, así como con las condiciones de seguridad que impidan borrar o alterar éstos últimos.
- Establecer mecanismos de comunicación y de información con empleados y/o personal involucrado en los servicios del Call Center, así como terceros (proveedores, entre otros) en el caso de que se presente un incidente de seguridad de la información.
- Establecer cifrado de información en aquellos repositorios de datos, que por su naturaleza deben ser protegidos derivado del uso de los servicios del Call Center (Bases de Datos).

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000432

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069

Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,

Seguridad en el AD

En este módulo mostraremos algunas políticas de seguridad que se tienen implementadas en el AD para la seguridad de los usuarios.

Política de Contraseñas y Bloqueo de Sesión

Default Domain Policy	
Datos recopilados el 02/11/2022 12:17:40 p. m.	
Configuración del equipo (habilitado)	
Directivas	
Configuración de Windows	
Configuración de seguridad	
Directivas de cuenta/Directiva de contraseñas	
Directiva	Configuración
Almacenar contraseñas usando cifrado reversible	Deshabilitado
Expiración de contraseñas	6 contraseñas recordadas
Las contraseñas deben cumplir los requisitos de complejidad	Habilitado
Longitud mínima de la contraseña	8 caracteres
Vigencia máxima de la contraseña	30 días
Vigencia mínima de la contraseña	29 días
Directivas de cuenta/Directiva de bloqueo de cuenta	
Directiva	Configuración
Duración del bloqueo de cuenta	99999 minutos
Establecer recuentos de bloques de cuentas tras	5 minutos
Umbral de bloques de cuenta	4 intentos de inicio de sesión no válidos

- Atender al cumplimiento de lo estipulado en los criterios y controles del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI), establecido dentro de la Institución, así como a sus actualizaciones y definición de nuevos criterios en lo que a seguridad de la información se refiere.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

16. Apéndices

- Apéndice 1.- Cita Médica Telefónica (CMT)
- Apéndice 2.- Orientación Médica Telefónica (OMT)
- Apéndice 3.- Servicio de Orientación Telefónica – Salud Mental
- Apéndice 4.- Glosario de Términos.

000433

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FISICAS IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: CARGO POR CONSIDERARSE INFORMACIÓN CUYA DIFUSIÓN PUEDE AFECTAR A LA ESFERA PRIVADA DE LA MISMA, DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 115 Y 120 DE LA LEY GENERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 20-marzo-2025

- Apéndice 5.- Código Infarto Centro Médico Nacional Siglo XXI (Código Infarto CMN Siglo XXI)
- Apéndice 6.- Código Infarto Centro Médico Nacional La Raza (Código Infarto CMN La Raza)
- Apéndice 7.- Mesa de Servicios Tecnológicos (MST).
- Apéndice 8.- Centro de Atención y Soporte Técnico (CAST)
- Apéndice 9.- Modelo Preventivo de Enfermedades Crónicas (MPEC)
- Apéndice 10.- Donación de Órganos y Tejidos
- Apéndice 11.- Plataforma de Hospitalización del Ecosistema Digital en Salud (PHEDS)
- Apéndice 12.- Megafarmacia
- Apéndice 13.- Formato de Propuesta Económica.

Atentamente



Alejandro Canasi Lozano

Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000434

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

APÉNDICE 1 CITA MÉDICA TELEFÓNICA 2025

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

SERVICIO INTEGRAL DE CENTROS DE CONTACTO DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

(SEDE MORELIA MICH.)

EJERCICIO 2025

PROPUESTA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

0000001

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del “Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)”

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

APÉNDICE 1 “CAMPAÑA CITA MÉDICA TELEFÓNICA”
Para la Operatividad de Citas Médicas a través del CCIMSS Morelia, Mich.

I. Nombre de la campaña.

Cita Médica Telefónica

II. Objetivo.

Proporcionar a los Trabajadores afiliados al IMSS y familiares registrados consultas médicas evitando el traslado a Unidades Médicas, lo que representa un ahorro en tiempo y traslado al ciudadano.

III. Facultades del Área Usuaría de la Campaña.

Como parte de las Funciones Sustantivas de la Coordinación de Unidades de Primer Nivel, establecidas en el Manual de organización de la Dirección de Prestaciones Médicas Clave: 2000-002-001 validado el 08 de octubre de 2021, se encuentran las siguientes:

“7.1.4.1 Coordinación de Unidades de Primer Nivel.

...

3. *Aprobar a través de sus Divisiones las estrategias que mejoren la accesibilidad de los servicios de promoción y educación para la salud, prevención, nutrición, detección, diagnóstico y atención, con el propósito de mejorar las condiciones de salud de los derechohabientes y trabajadores del Instituto.*

4....

5. *Aprobar estrategias de ampliación de cobertura que mejoren la accesibilidad de los servicios de promoción, prevención y atención, en beneficio de un número cada vez*

0000002

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069

Proposición para la prestación del “Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)”

mayor de derechohabientes para obtener los impactos en salud programados, en el Primer Nivel de Atención.

...

13. Aprobar los criterios para el desarrollo, operación y explotación de los sistemas de información médica en materia de promoción, prevención y atención, que permitan disponer de información confiable, oportuna, suficiente y de calidad que contribuya a mejorar la prestación de los servicios, en coordinación con la Coordinación de Vigilancia Epidemiológica a través de su División de Información en Salud.

...”

Estas funciones facultan a la Coordinación de Unidades de Primer Nivel para solicitar este tipo de tecnologías, con las que se mejora la accesibilidad de los derechohabientes, familiares registrados y trabajadores del Instituto a las Unidades de Medicina Familiar, permitiendo el desarrollo, operación y explotación de los sistemas de información médica en materia de atención integral a la salud del primer nivel de atención, donde en conjunto con la Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional, se idean y materializan conceptos nuevos e innovadores que brindan la mejora de los procesos basado en Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC).

IV. Justificación.

El Servicio de Centros de Contacto para la Campaña de Cita Médica Telefónica, es un componente de suma relevancia para El Instituto, debido a que integra 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, permitiendo a derechohabientes, familiares registrados y trabajadores del Instituto agendar una cita médica en su consultorio/turno en la Unidad de Medicina Familiar de Adscripción, lo cual le permite la accesibilidad, el acortamiento de distancias, la disminución de tiempo empleado para tramitar una cita médica, así como el desplazamiento a la unidad médica para solicitar tiempo para su atención médica, de forma sencilla, ordenada y oportuna de manera digital no presencial donde el paciente puede elegir con base a su necesidad la fecha y hora de la atención.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

0000003

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

V. Alcance.

Establecer la comunicación vía telefónica a toda la República Mexicana, para los trabajadores afiliados y vigentes que cuenten con Número de Seguridad Social (NSS) podrán comunicarse al número 800 681 25 25.

La cita médica telefónica, es una herramienta la cual facilita al derechohabiente, solicitar una cita médica en su unidad de adscripción vía telefónica sin la necesidad de acudir a su unidad de medicina familiar.

En este contexto, la prestación del servicio CCIMSS Morelia, Mich., correspondiente a la campaña Cita Médica Telefónica deberá ser prestado atendiendo todas y cada una de las especificaciones, características y requerimientos técnicos y de calidad establecidos en el Anexo Técnico del servicio CCIMSS Morelia, Mich.

VI. Estimado de interacciones.

Con la finalidad de que el proveedor cuente con elementos de planeación, se proporciona la información del comportamiento de la demanda de servicios durante los ejercicios 2019 al mes de junio 2024, en el apartado 3.8. Disponibilidad de la Infraestructura, del Anexo Técnico del servicio CC IMSS Morelia, Mich.

VII. Tiempo estimado de cada interacción

El Tiempo estimado de cada interacción será medio de captación como son:

Respuesta de Voz Interactiva, IVR (Interactive Voice Response por sus siglas en ingles)

PS-I (posiciones de agente)

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069

Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Tiempo estimado por interacción (AHT): 3.0 minutos

Garantizar que el AHT (tiempo promedio de llamada) sea igual o menor a 00:04:00 (4 Minutos) por llamada.

Atención Personalizada:

PS-I (Personal e instalaciones del proveedor)

Tiempo Promedio: 3 minutos

Tiempo estimado por interacción: 3.0 minutos por interacción.

VIII. Tipo de agente requerido por campaña.

PS-I con Agente Básico

IX. El horario de atención:

PS-I con Agente Básico

Lunes a viernes de 08:00 Hrs. a 20:00 Hrs.

Sábados, Domingos y días festivos de 08:00 Hrs a 14:00 Hrs.

La cantidad de agentes PS-I con Agente Básico y PS-I con Agente Especializado según corresponda para cada campaña será determinada de conformidad con lo establecido en el numeral 4.6.1. De los agentes de atención del CCIMSS Morelia, Mich., del Anexo Técnico.

X. Datos del Área Usuaría de la campaña por parte de El Instituto.

Titular de la Coordinación de Unidades de Primer Nivel.

0000005

XI. Descripción del proceso.

El proveedor deberá desarrollar las actividades para comunicar la aplicación que utilizarán los operadores telefónicos para atender al derechohabiente que solicite una cita médica al CCIMSS Morelia, Mich., a través de los canales de atención correspondientes a la Campaña Cita Médica Telefónica, implementando las Reglas de Negocio mencionadas el

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069

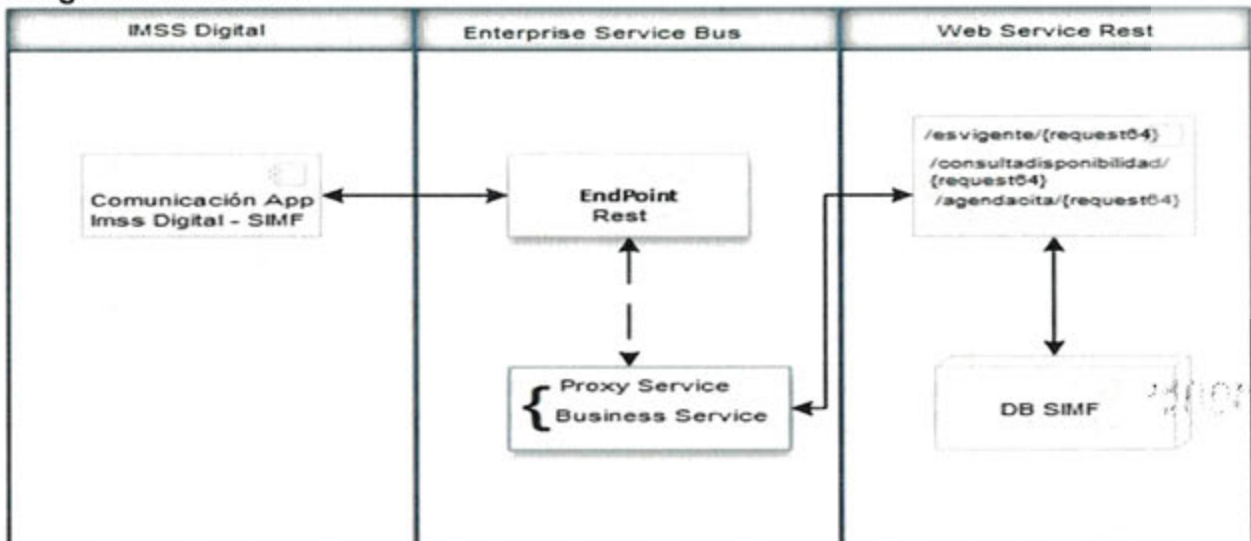
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

presente documento para la programación de citas en los sistemas de El Instituto. La comunicación por desarrollar involucra los siguientes escenarios:

- 1) Implementación de un IVR de atención a derechohabientes para autoagendamiento de citas médicas y/o atención telefónica para agendamiento de citas médicas.
- 2) Validación de NSS y vigencia del derechohabiente (es Vigente).
- 3) Validación de fecha de nacimiento.
- 4) Valida reglas de negocio.
- 5) Obtener Citas Disponibles (Consulta Disponibilidad Agente Telefónico Humano).
- 6) Agendar Cita Médica (Agenda Cita) a través de agente telefónico humano.
- 7) Agendar Cita Médica (Agenda Cita) a través de agente telefónico no humano.
- 8) Cancelación de citas agendadas por cualquier medio digital prestado por el IMSS (a través de Agente Telefónico Humano),
- 9) Confirmación de citas médicas agendadas por cualquier medio digital prestado por el IMSS, utilizando elementos tecnológicos con Agente Telefónico Humano y no Humano.
- 10) A petición del área requirente se podrán confirmar las citas mediante mensajes SMS.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Diagrama de Interfaz:



0000006

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069

Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Los siguientes textos describen la comunicación general requerida entre el CCIMSS Morelia, Mich., y los servicios y/o aplicaciones de El Instituto que intervienen en la campaña Cita Médica Telefónica, para cada uno de los escenarios involucrados.

1) Implementación de un IVR de atención a derechohabientes para autoagendamiento de citas médicas y/o atención telefónica para agendamiento de citas médicas.

Objetivo: Diseñar e implementar un IVR que permita reproducir un mensaje de bienvenida Institucional, así como identificar las diferentes atenciones que se darán a través del 800 de Cita Médica.

Dentro de la atención a través del IVR implementará en el CCIMSS Morelia Mich., un proceso de identificación de agendamiento de Cita Médica, posibles atenciones derivadas de implementaciones adicionales necesarias para la campaña Cita Médica y un Aviso de Privacidad.

Este modelo de atención permita además de generar un filtro de tipo de necesidad primaria por la cual el o los derechohabientes marcan al CCIMSS Morelia, Mich., también incluirá un modelo de autoagendamiento de citas a través de instrucciones por medio de audios y reglas de negocio tecnológicas que permitan validar la veracidad de los datos digitados por medio del teclado telefónico, los cuales servirán como comando a través de un proceso de atención telefónica o incluso para en caso de ser necesario derivar la atención a un agente telefónico humano.

Este modelo permite tiempos de atención más eficientes, así como generar nuevas alternativas de agendamiento personalizado, utilizando diversas herramientas tecnológicas.

2) Validación de NSS y vigencia del derechohabiente (Es Vigente)

Objetivo: Consultar la vigencia y la clave presupuestal de un paciente a partir de su Número de Seguridad Social (NSS), el cual será digitado a través del teclado telefónico mediante el IVR.

Dentro del aplicativo del CCIMSS Morelia, Mich., podrá aplicar la regla de negocio para otorgar una cita médica en caso de que el derechohabiente una vez que ingrese su NSS siguiendo las instrucciones del IVR por medio del teclado telefónico, permita al sistema validar si los datos ingresados son correctos (siendo NSS correcto, núcleo familiar y vigencia del derechohabiente),

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

En este caso, podrá seleccionar el servicio requerido (medicina familiar o estomatología) para la programación de una cita médica, toda vez que los datos antes mencionados cumplan los requisitos.

El proveedor deberá proporcionar la herramienta tecnológica para la consulta a las bases de datos de "El Instituto" mediante web services o el método que "El Instituto" designe, así como lo necesario para proporcionar el servicio a los usuarios que les permita digitar a través del teclado telefónico (mediante el IVR) el NSS (Número de Seguridad Social) y devolver la información de vigencia del paciente y su núcleo familiar (en caso de existir), así como los servicios a los que tienen derecho, tales como (confirmación de cita, escuchar el aviso de privacidad o cancelación de cita) o los que el instituto designe.

3) Validación de fecha de nacimiento.

Objetivo: Validar si es el interesado en generar una cita es el titular o algún otro familiar perteneciente a su núcleo familiar.

Toda vez que fueron aprobados los datos antes mencionados, se procederá a identificar a cuál de los derechohabientes del núcleo familiar es a quien se agendará una cita médica, este proceso se realizará a través de la fecha de nacimiento por medio de las instrucciones que el IVR y el uso del derechohabiente de su teclado telefónico.

Nota: En caso de que el derechohabiente se equivoque en más de tres ocasiones, el sistema transferirá de forma automática a una atención con asesor telefónico humano.

4) Valida Reglas de Negocio

Objetivo: Seleccionar el tipo de servicio, indicar disponibilidad de citas, selección de horario y confirmación de cita.

El proceso permite a través del intercambio de información y comunicación por medio de Web Services (o cualquier otro modelo de comunicación que tecnológico que "El Instituto" designe) seleccionar el tipo de servicio que requiere el o los derechohabientes siendo dos "Medicina Familiar" o "Estomatología".

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

0000008

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Una vez que sea seleccionado el tipo de servicio se reproducirán la fechas más cercanas y horarios, toda vez que sea aceptada la cita se proporcionará el folio.

Al finalizar el proceso anterior, en caso de necesitar agendar más de una cita, el sistema dará la alternativa (sin necesidad de volver a validar los datos del NSS y vigencia) de realizarla reproduciendo un audio preguntando si desea agendar otra cita.

Importante, reglas para atención por Agente Telefónico Humano:

- El proceso de atención antes descrito se basa en un modelo primario de atención sin agente humano, es decir, para poder acceder al agendamiento se tendrá reglas de negocio primarias indispensables como el NSS correcto y vigente, de lo contrario el derechohabiente no podrá acceder a los servicios motivos de la presente campaña de Agendamiento de Citas Médicas.
- El proceso de atención no humano por IVR contiene dentro de las diferentes etapas derivaciones a un modelo de atención humano, Asesor telefónico del CCIMSS Morelia Mich., como son:
 - o Cuando no digite correctamente la fecha de nacimiento por más de tres ocasiones.
 - o Cuando la fecha de agendamiento no sea la que requiere o la que se adapte a las necesidades del derechohabiente.
 - o Cuando no se encuentra disponibilidad de agendamiento en los primeros 30 días.

5) Obtener Citas Disponibles (Consulta Disponibilidad Agente Telefónico Humano)

Objetivo: Mostrar la disponibilidad de horarios disponibles para ofrecer al derechohabiente, con base los datos devueltos.

Con base en la información del derechohabiente, y una fecha que se capture desde el aplicativo del CCIMSS Morelia, Mich.; el método devolverá los diez horarios disponibles más próximos para una posible cita para el derechohabiente.

El aplicativo del CCIMSS Morelia, Mich., podrá seleccionar el día y hora elegido por el derechohabiente.

6) Agendar Cita Médica (Agendar Cita) a través de agente telefónico humano.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

0000009

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Objetivo: Agendar una cita en la unidad médica

Con base en la fecha y hora seleccionada de acuerdo al punto anterior, se podrá seleccionar (agendar cita) que deberá ser comunicado a los servicios y/o aplicaciones de El Instituto para su validación.

De esta manera, los servicios y/o aplicaciones de El Instituto entregarán la confirmación o rechazo de la cita médica requerida, devolviendo la información al aplicativo del CCIMSS Morelia, Mich.

7) Agendar Cita Médica (Agendar Cita) a través de Agente Telefónico no Humano.

Objetivo: Agendar una cita en la Unidad Médica.

A través del IVR se solicita al derechohabiente su NSS, y una vez validado, se solicitará la fecha de nacimiento del derechohabiente en formato numérico, con esos datos el sistema le notificará al derechohabiente la fecha y hora de la cita más próxima, misma que deberá confirmarse a través de marcar una opción en el IVR.

En caso de que el derechohabiente no acepte la cita ofrecida el sistema lo deberá direccionar al método "Agendar Cita Médica (Agendar Cita) a través de Agente Telefónico Humano"

8) Cancelación de citas agendadas por cualquier medio digital prestado por el IMSS (a través de Agente Telefónico Humano)

Objetivo: Cancelar una cita en la Unidad Médica

Se incluirá una opción dentro del IVR que permita a los derechohabientes realizar una cancelación de cita médica.

Una vez validada la vigencia del derechohabiente, el operador telefónico le indicará al beneficiario las citas que tiene agendadas; a continuación, el operador le solicitará al beneficiario la cita que desea cancelar, el operador deberá seleccionarla y cancelarla en el sistema, se deberá informar al beneficiario la correcta cancelación

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

0000010

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069

Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

9) Confirmación de citas agendadas por cualquier medio digital prestado por el IMSS, utilizando elementos tecnológicos con Agente Telefónico Humano y no Humano.

Objetivo: Confirmar una Cita Médica en la Unidad Médica.

Una vez validada la vigencia del derechohabiente, el operador telefónico le indicará al beneficiario las citas que tiene agendadas; a continuación, el operador le solicitará al beneficiario la cita que desea confirmar, el operador deberá seleccionarla y marcarla como "confirmada" en el sistema; acto seguido deberá informar al beneficiario la correcta confirmación.

Para el proceso no humano, a través del IVR se solicita al derechohabiente su NSS, y una vez validado, se solicitará la fecha de nacimiento del derechohabiente en formato numérico, con esos datos el sistema le notificará al derechohabiente la fecha y hora de la cita que tiene agendada, misma que deberá confirmarse a través de marcar una opción en el IVR, una vez confirmada el sistema le indicará un folio al beneficiario.

10) Confirmar las citas mediante mensajes SMS.

Objetivo: Confirmar una Cita Médica en la Unidad Médica.

Por cada cita agendada se podrán confirmar las citas mediante mensajes SMS para recordatorio de cita, el área usuaria de la campaña proporcionará el mensaje que se establezca en este recordatorio, así como los periodos en que esta actividad se ejecutará.

Para solicitar al derechohabiente confirmar una cita mensajería por SMS; esto se realizará con la respuesta "sí" que realice el beneficiario luego de recibir un mensaje de texto en donde se le informan datos de la cita tales como fecha, hora, consultorio y unidad médica. Como respuesta a esta acción el sistema le regresará un mensaje informando que la cita ha sido confirmada exitosamente.

11) Evaluación de Satisfacción

000001

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del “Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)”

Al término del agendamiento, se solicitará al derechohabiente que conteste una breve encuesta sobre la satisfacción del servicio recibido.

12) Reglas de Negocio

A continuación, se describen de manera enunciativa más no limitativa, las reglas de negocio para la campaña Cita Médica Telefónica, las cuales podrán modificarse o agregarse de acuerdo con las revisiones técnicas conjuntas entre el personal del proveedor y de El Instituto, durante la vigencia del contrato.

- 1.- El CCIMSS Morelia, Mich., únicamente podrá programar citas a derechohabientes vigentes que hayan cumplido con el trámite de adscripción en su Unidad Médica.
- 2.- El CCIMSS Morelia, Mich., únicamente podrá programar citas en los servicios de Medicina Familiar y Estomatología.
- 3.- Las citas para el servicio de Medicina Familiar, se programarán en el consultorio y turno en que esté adscrito el derechohabiente.
- 4.- En las Citas Médicas para el servicio de Estomatología, el operador telefónico deberá seleccionar el consultorio en el que se programará la cita médica, puesto que, para este servicio, no hay un consultorio asignado a cada Derechohabiente.
- 5.- El CCIMSS Morelia, Mich., debe otorgar 3 (tres) citas por consultorio por turno por día.
- 6.- Los agentes PS-I del El CCIMSS Morelia, Mich., asignados a la campaña CMT deberán atender a los horarios (8:00 – 20:00 horas) e intervalos regulares de atención definidos en las Unidades Médicas, exceptuando los horarios de 8:00 a 8:45 para el turno matutino y de 14:00 a 14:45 para el vespertino para medicina familiar, y 8:00 a 8:40 para el turno matutino y 14:00 a 14:40 para el turno vespertino en estomatología. Salvo instrucción expresa por escrito por parte del administrador de la campaña

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

3/1/2025
0000012

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

7.- El CCIMSS Morelia, Mich., podrá otorgar más de una cita para el mismo núcleo familiar de acuerdo con el parámetro que establezca el Área Usuaría de la Campaña, actualmente es de tres citas.

8.- El CCIMSS Morelia, Mich., podrá otorgar citas con un mínimo de 12 horas y un máximo de 30 días naturales contados a partir de la fecha de la realización de la llamada, la visualización de la agenda que utilizarán los PS-I para el agendamiento de citas a los derechohabientes incluirá la ventana mencionada. Dichos parámetros podrán adecuarse en razón a las necesidades de la campaña.

9.- No será posible la programación de citas a través del CCIMSS Morelia, Mich., para los días que estén marcados como festivos, así como para horarios bloqueados en las Agendas de Citas de las Unidades Médicas.

10.- El CCIMSS Morelia, Mich., podrá cancelar citas que se hayan programado a través los medios digitales, dicha cancelación deberá de realizarse con un máximo de 12 horas de anticipación a la fecha de la cita. Para efectuar la cancelación el derechohabiente deberá proporcionar sus datos personales, número de seguridad social y agregado médico en su caso.

11.- El CCIMSS Morelia, Mich., podrá brindar el servicio de Confirmación de citas mediante el IVR, digitando el NSS (número de seguridad social) y agregado médico en su caso.

12.- El proveedor generará un folio a la cita médica agendada e informará del mismo al derechohabiente solicitante por cada una de las citas agendadas.

XIII. Consideraciones.

Para facilitar la implementación de la comunicación descrita en el presente Apéndice, El Instituto designará personal para llevar a cabo reuniones técnicas con el personal que sea designado por el "posible proveedor", mediante las cuales se comuniquen y revisen las reglas de negocio existentes para la programación de citas médicas a través de CCIMSS IMSS Morelia, Mich., así como las especificaciones técnicas detalladas para la comunicación con sus servicios y/o aplicativos.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

XIV. Requerimientos Adicionales

El "posible proveedor" deberá:

- La operación de la campaña en días festivos serán acorde con los días festivos que el Instituto Mexicano del Seguro Social establezca, donde el área usuaria de la campaña proporcionará la información al proveedor.
- La supervisión de la campaña Cita Médica Telefónica será en Hamburgo 18 primer piso colonia Juárez Durango 289, Roma Nte., Cuauhtémoc, 06700 Ciudad de México, piso 6 o donde el administrador de la campaña o el Instituto determine.

XV. Obligaciones del "posible proveedor" en materia de protección de datos personales.

Además del apego que el "posible proveedor" deberá tener en función de los requerimientos descritos en los documentos Términos y Condiciones y Anexo Técnico respecto al manejo de datos personales, el "posible 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, por lo anterior, el "posible proveedor" deberá aplicar los procedimientos de borrado seguro en los equipos de cómputo y dispositivos utilizados para procesar y almacenar dicha información, de acuerdo a lo establecido en el Anexo Técnico.

Protesto lo necesario.

Atentamente,



Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

0000014

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

APÉNDICE 2 ORIENTACIÓN MÉDICA

TELEFÓNICA (OMT) 2025

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

SERVICIO INTEGRAL DE CENTROS DE CONTACTO DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

(SEDE MORELIA MICH.)

EJERCICIO 2025

PROPUESTA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

0000015

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del “Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)”

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

APÉNDICE 2 “CAMPAÑA ORIENTACIÓN MEDICA TELEFÓNICA”

I. Nombre de la campaña.

Orientación Medica Telefónica

II. Objetivo.

Orientación Médica Telefónica: Satisfacer las necesidades básicas de salud de los derechohabientes mediante la atención oportuna a distancia mediante canales de atención no presenciales, independientemente de la localización tanto de los prestadores del servicio como de los pacientes que reciben la información necesaria para la actividad asistencial.

III. Facultades del Área Usuaria de la Campaña.

Como parte de las funciones sustantivas de la Coordinación de Unidades de Primer Nivel, establecidas en el Manual de organización de la Dirección de Prestaciones Médicas Clave: 2000-002-001 validado el 08 de octubre de 2021, se encuentran las siguientes:

“7.1.4.1 Coordinación de Unidades de Primer Nivel.

...

3. *Aprobar a través de sus Divisiones las estrategias que mejoren la accesibilidad de los servicios de promoción y educación para la salud, prevención, nutrición, detección, diagnóstico y atención, con el propósito de mejorar las condiciones de salud de los derechohabientes y trabajadores del Instituto.*

4....

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

0000016

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

5. Aprobar estrategias de ampliación de cobertura que mejoren la accesibilidad de los servicios de promoción, prevención y atención, en beneficio de un número cada vez mayor de derechohabientes para obtener los impactos en salud programados, en el Primer Nivel de Atención.

...

13. Aprobar los criterios para el desarrollo, operación y explotación de los sistemas de información médica en materia de promoción, prevención y atención, que permitan disponer de información confiable, oportuna, suficiente y de calidad que contribuya a mejorar la prestación de los servicios, en coordinación con la Coordinación de Vigilancia Epidemiológica a través de su División de Información en Salud.

..."

Estas funciones facultan a la Coordinación de Unidades de Primer Nivel, para solicitar este tipo de tecnologías, con las que se mejora la accesibilidad a los servicios en las Unidades de Medicina, permitiendo el desarrollo, operación y explotación de los sistemas de información médica, donde en conjunto con la Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional, se idean y materializan conceptos nuevos e innovadores que brindan la mejora de los procesos basado en Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC).

IV. Justificación.

El Servicio CCIMSS Morelia, Mich. Se prestará a partir del día hábil siguiente a la notificación de adjudicación y hasta el 31 de diciembre de 2025, correspondiente a las Campañas de Orientación Médica Telefónica, es un componente de suma relevancia para El Instituto, debido a que integra un modelo moderno de atención, que 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, permitiendo ofrecer a la población la orientación en servicios médicos, así como la conformación de citas para la atención médica de forma sencilla, ordenada y oportuna, de manera digital no presencial.

En este contexto, la prestación del servicio CCIMSS Morelia, Mich., correspondiente a las campañas de Orientación Médica Telefónica, deberá ser prestado atendiendo todas y cada

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

0000017

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

una de las especificaciones, características y requerimientos técnicos y de calidad establecidos en el Anexo Técnico del servicio CCIMSS Morelia, Mich.

V. Alcance.

Orientación Médica Telefónica:

Mediante la campaña Orientación Médica Telefónica, se contribuye a la recuperación del acceso efectivo a los servicios de atención médica, mediante la atención a dudas relativas a temas médicos independientemente si el derechohabiente acudió o no a su Unidad de Medicina Familiar de adscripción para evitar consultas innecesarias, lo que también permite reducir las citas subsecuentes, con tiempos de atención estimados.

También se realizará la atención de las estrategias como son "Código Cerebro", para la prevención, control de factores de riesgo entre otros datos, "PREVENIMSS" con el propósito de previsión y promoción a la salud, vigilancia nutricional, detección y control de enfermedades y para el proyecto "CHKT en Línea" que tiene el propósito de acercar los servicios preventivos a toda la población mediante el servicio digital del IMSS, estos tres proyectos realizarán actividades de sondeo para identificar el motivo de llamada y proporcionando Información o aplicando el Triage Médico señalado por OMT para la atención de la llamada con derivación a hospital o proporcionar acciones preventivas en casa.

VI. Estimado de interacciones.

Con la finalidad de que el proveedor cuente con elementos de planeación, se proporciona la información del comportamiento de la demanda de servicios durante los ejercicios 2019 al 2023, en el apartado 3.12 Disponibilidad de la Infraestructura, del Anexo Técnico del servicio CC IMSS Morelia, Mich.

VII. Tiempo estimado de cada interacción.

El Tiempo estimado de cada interacción será medio de captación como son:

Respuesta de Voz Interactiva, IVR (Interactive Voice Response por sus siglas en ingles)
PS-I Básicos Informativo (Servidores del proveedor) (Personal e instalaciones del proveedor)

Tiempo estimado por interacción (AHT): 3.07 minutos

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Servicio de Atención Médica Personalizada:
PS-I Especializados (Personal e instalaciones del proveedor)
Tiempo Promedio por interacción (AHT): 6.56 minutos
Tiempo estimado por interacción: 10.0 minutos por interacción

VIII. Tipo de agente requerido por campaña.

PS-I con Agente Básico
PS-I con Agente Especializado.

IX. El horario de atención:

Campaña Orientación Medica Telefónica (OMT)

PS-I con Agente Básico
Lunes a Domingo de 08:00 Hrs. a 20:00 Hrs.

PS-I con Agente Especializado.
Lunes a Domingo de 24 Hrs. (7 días a la semana, por 24 horas los 365 días del año) de 08:00 Hrs. a 20:00 Hrs.

X. Datos de las Áreas Usuarios de las campañas por parte de El Instituto.

Titular de la Coordinación de Unidades de Primer Nivel.

XI. Descripción del proceso.

Orientación Médica Telefónica: Satisfacer las necesidades básicas de salud de los derechohabientes mediante la atención oportuna a distancia por medio de la telefonía, independientemente de la localización tanto del prestador del servicio como de los pacientes que reciben la información necesaria para la actividad asistencial.

0000019

- Atender las llamadas de entrada para otorgar la orientación médica telefónica.
- Validar vigencia a través de los enlaces establecidos.

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del “Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)”

- El proveedor deberá una vez validada la vigencia otorgar la orientación médica de acuerdo con los protocolos de actuación establecidos por la Dirección de Prestaciones Médicas.
- El proveedor deberá capturar en la plataforma de referencia las gestiones realizadas en el módulo designado para tal actividad.
- El proveedor deberá sobrescribir en la base de datos de la plataforma de referencia los valores identificados a través de las llamadas.
- El proveedor deberá entregar al área administrativa y requirente los reportes que de acuerdo con las necesidades sean establecidas.

El servicio del CCIMSS Morelia, Mich., para las Campañas de Orientación Médica Telefónica y Confirmación de Citas de Segundo Nivel y Cirugías, actuará de forma por demás positiva en la ampliación del acercamiento de los derechohabientes hacia la interacción digital de manera efectiva, cordial, con calidad y calidez que soliciten el servicio de orientación en servicios médicos que presta el Instituto, evolucionando día con día.

Protesto lo necesario.

Atentamente,



Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

0000020

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del “Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)”

**APÉNDICE 3 SERVICIO DE ORIENTACIÓN TELEFÓNICA –
SALUD MENTAL**

(SOT – SALUD MENTAL) 2025

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

**SERVICIO INTEGRAL DE CENTROS DE CONTACTO DEL
INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL**

(SEDE MORELIA MICH.)

EJERCICIO 2025

PROPUESTA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V.

**ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS**

0000021

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069

Proposición para la prestación del “Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)”

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

APÉNDICE 3 “CAMPAÑA SERVICIO DE ORIENTACIÓN TELEFÓNICA - SALUD MENTAL”

I. Coordinación solicitante

La Coordinación de Salud Mental y Adicciones dependiente de la Unidad de Atención Médica de la Dirección de Prestaciones Médicas, con sustento en los Artículos 2, fracción V, 3 fracción II inciso g) y 6 fracción II del Reglamento Interior del Instituto Mexicano del Seguro Social, cuenta con las facultades de atender los asuntos que le competen, conforme al Objetivo Prioritario 1 del *Programa Integral de Salud Mental del IMSS 2021-2024*, que a la letra dice: Sistematizar la promoción y atención a la salud mental en los tres niveles de atención, incluyendo a la comunidad, para mejorar la calidad y oportunidad de los servicios en el instituto, y particularmente en la Estrategia I: Reorganizar la atención en salud mental y adicciones, especialmente en población afectada por violencia, desastres naturales o situaciones de emergencia sanitaria; igualmente aludiendo a la Estrategia IV: Utilizar las tecnologías electrónicas y móviles para fomentar la atención oportuna, con trato digno, pertinente y con pertinencia social; es que la Coordinación de Salud Mental y Adicciones solicita el servicio de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) que se describe en el presente documento con el que busca mejorar el alcance y accesibilidad de la orientación en salud mental y la derivación oportuna de las personas que así lo requieran.

II. Nombre de la campaña.

Servicio de Orientación Telefónica - Salud Mental (SOT-SM)

0000022

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

III. Objetivo.

SOT-SM, tiene el objetivo de poner a disposición de la población derechohabiente y de la población en general, los servicios de profesionales en psicología para la orientación y derivación de personas que presentan y solicitan información sobre temas o problemas de salud mental.

IV. Alcance.

Disponer de un canal de orientación y derivación telefónica atendido por personal especializado en salud mental-psicólogos clínicos formados y certificados.

A través de línea telefónica se realizará orientación al usuario sobre dudas, síntomas o problemas relacionados con la salud mental; se identificará el escenario situación de salud mental en que se encuentra el usuario del servicio, y se implementará la orientación apropiada a través de contención emocional, intervención en crisis o Primeros Auxilios Psicológicos. Posteriormente, en función de lo señalado en el Anexo 2 "Procesos de Orientación Telefónica – Salud Mental", se derivará a la instancia que proceda para continuar su atención.

El servicio deberá ponerse en marcha en las instalaciones de la proveeduría incluyendo todos los recursos humanos, técnicos tecnológicos, con personalización y configuración de una solución de gestión de información – CRM y soporte técnico. El personal que brindará la orientación deberá estar plenamente capacitado para otorgar el servicio, con formación en psicología clínica contar con título y cédula profesional con experiencia mínima de 3 años, o bien, contar con alguna especialización en terapia clínica.

La prestación del Servicio de Orientación Telefónica – Salud Mental deberá ser realizado atendiendo todas y cada una de las especificaciones, características y requerimientos técnicos y de calidad establecidos en el Contrato formalizado por la Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional para el Servicio Integral de Centros de Contacto de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico del IMSS.

Se solicitarán los ajustes en el alcance en caso de que durante la prestación del servicio se identifique la necesidad o inclusión de información para mejorar la eficiencia y eficacia del servicio.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

0000023

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

La vigencia del servicio se establecerá de manera conjunta con el administrador del contrato a partir de la definición del servicio y autorización de la propuesta que deba presentar la proveeduría en términos del contrato correspondiente.

V. Tiempo estimado de cada interacción.

Con base en los estimados teóricos y las tasas de casos de problemas de salud mental registrados y atendidos en el Instituto, así como los tiempos considerados como mínimos y máximos óptimos para la orientación y derivación, se estima que 75% de las orientaciones serán con base en el escenario 4: trastorno de ansiedad generalizada, episodio depresivo y trastorno por estrés postraumático. La orientación telefónica considerada que cumplió con su objetivo en este escenario es con una duración de 11 min (+/- 3 min) como se muestra en el Anexo 1.

Por lo anterior, el tiempo estimado por interacción (AHT) es un promedio: 14 minutos.

VI. Horario de atención.

Lunes a domingo de 08:00 a 20:00 horas.

Con horario posterior a las 20:00 horas y hasta las 7:59 horas de lunes a domingo, la ventana se encontrará cerrada y se utilizará un buzón de voz en caso de recibirse llamadas fuera de la ventana de atención, que indicará la información de los horarios establecidos para el otorgamiento del servicio.

VII. Tipo de posición requerida.

El presente servicio considera una atención a través del canal de llamadas de entrada en las instalaciones del Prestador de Servicio.

VIII. Datos del Área Usuaria de la campaña por parte del Instituto.

Coordinación de Salud Mental y Adicciones, dependiente de la Unidad de Atención Médica de la Dirección de Prestaciones Médicas.

IX. Descripción del Proceso.

Se recibirá orientación telefónica a través del 800-222-2668, con un menú de selección a través de audios que permiten a la persona seleccionar la opción "Si usted dese orientación

0000024

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

sobre dudas, síntomas o problemas relacionados con la salud mental" marque la opción 4. Contará con un audio de espera que indicará (en caso de encontrarse con todos los canales ocupados) "Su llamada será transferida con personal de psicología y podrá ser grabada y monitoreada para fines de calidad en el servicio".

La llamada será atendida por personal de psicología capacitado en el proceso de elección del escenario clínico que presenta la persona usuaria, la orientación a proporcionar y la derivación consecuente.

La capacitación la proporcionará personal de la Coordinación de Salud Mental y Adicciones en un primer momento, posteriormente será responsabilidad del Proveedor en caso de incorporarse personal de nuevo ingreso. Asimismo, será responsabilidad del Proveedor que el personal de psicología clínica cuente con las competencias requeridas para otorgar el SOT-SM. El proceso de atención a la llamada se realizará de acuerdo con el diagrama de procesos. **Anexo 2**

El personal de psicología utilizará como instrumentos para estadificación de riesgo de conducta suicida el Suicide Screening Questions-ASQ, así como el M.I.N.I. y M.I.N.I. Kid para determinar el escenario diagnóstico de la persona que solicita el servicio y elegir la orientación y derivación correspondiente.

Para este servicio al finalizar la llamada contará con una evaluación de la satisfacción del usuario que haya solicitado el SOT-SM, bajo el siguiente modelo:

¿La orientación recibida fue clara y útil para abordar sus preocupaciones?

- Marque 1 - para sí.
- Marque 2 - para parcialmente-
- Marque 3 - para no.

¿Se resolvió la situación que motivó la atención?

- Marque 1 - para sí.
- Marque 2 - para parcialmente-
- Marque 3 - para no.

¿Cómo calificaría la atención a la llamada?

- Marque 1 - para excelente.
- Marque 2 - para buena.
- Marque 3 - para regular.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

000002

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del “Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)”

Marque 4 – para mala.
Marque 5 – para muy mala.

Por último ¿Recomendaría el Servicio de Orientación Telefónica – Salud Mental?
Marque 1 – para sí.
Marque 2 – para no.

X. Seguimiento y supervisión del servicio.

Los reportes derivados del SOT-SM deberán desglosarse por cada escenario clínico atendido, a través de formatos en Excel, gráficos correspondientes a través de un repositorio de consulta, con periodicidad diaria y semanal.

Personal del Instituto podrá acudir en cualquier momento a las instalaciones del proveedor a revisar, supervisar e identificar el desarrollo del servicio o realizar cualquier acción que se emite pertinente para supervisar el desarrollo y calidad del servicio, en su caso solicitará al proveedor habilite los medios para poder llevar a cabo las supervisiones en caso de que existan dificultades por parte del IMSS para acudir al sitio de operaciones del servicio, conforme a los mecanismos contenidos en el contrato.

En caso de detectar que el Servicio de Orientación Telefónica no cumple con la calidad o pertinencia, se notificará al Administrador del Contrato y a la proveeduría con la finalidad de que se tomen medidas para solucionar lo que corresponda, en su caso aplicar las penas y deducciones, que, conforme a las condiciones, plazos y procesos establecidos en el contrato, resulten procedentes.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS


0000026

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Anexo 1. Niveles de Servicio de Orientación Telefónica – Salud Mental con base a escenarios.

Coordinación de Salud mental y adicciones
Servicio de Atención Telefónica en Salud Mental



Niveles de servicio

Escenario	Diagnóstico		Orientación y derivación	
	1-5 minutos	6-7 minutos	11-15 minutos	16-25 minutos
1 Violencia	La orientación telefónica es considerada que cumplió con su objetivo si su duración fue de 6 minutos (+/- 1 min) .			
2 Conducta Suicida	La orientación telefónica es considerada que cumplió con su objetivo si su duración fue de 17 minutos (+/- 3 min) .			
3 Intoxicación/abstinencia	La orientación telefónica es considerada que cumplió con su objetivo si su duración fue de 8 min (+/- 1 min) .			
4 Ansiedad generalizada, episodio depresivo moderado o estrés post-traumático	La orientación telefónica es considerada que cumplió con su objetivo si su duración fue de 11 min (+/- 3 min) .			
5 Trastorno de angustia, episodio maníaco o trastorno psicótico	La orientación telefónica es considerada que cumplió con su objetivo si su duración fue de 20 min (+/- 5 min) .			
Otros				

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

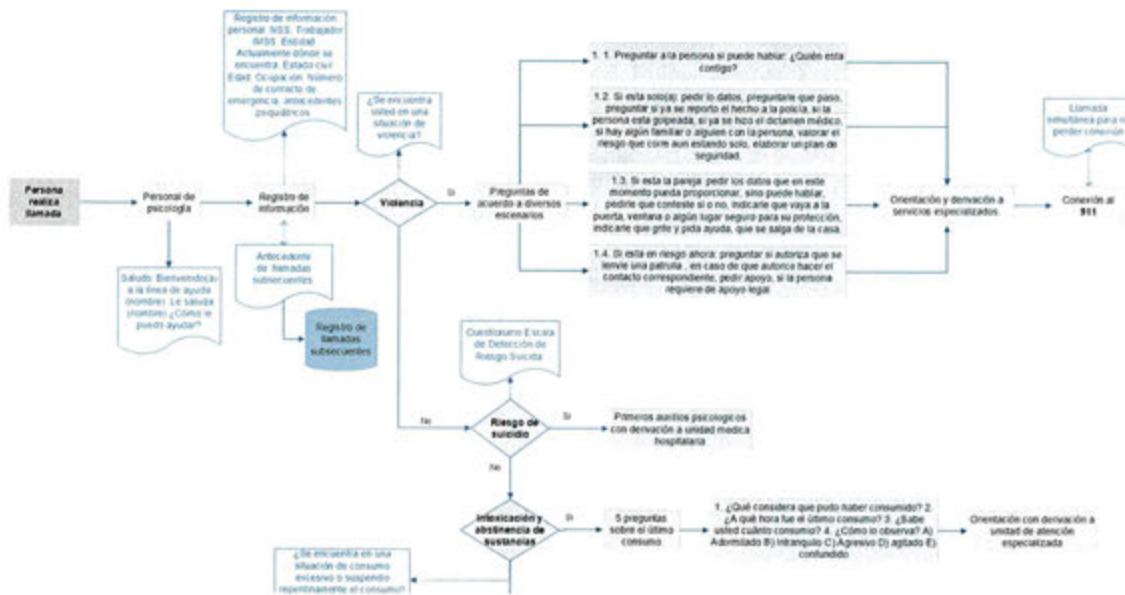
GOBIERNO DE MÉXICO
IMSS

0000027

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Anexo 2. Proceso de Orientación Telefónica – Salud Mental.



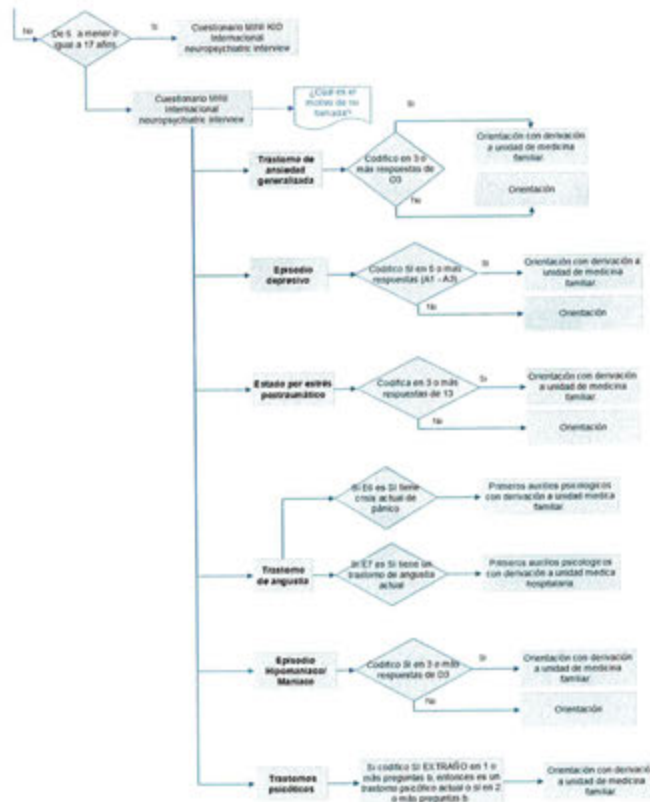
ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

0000028
17/01/2025

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Anexo 3. Proceso de Orientación Telefónica – Salud Mental (Edad igual o mayor a 18 años).



ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Protesto lo necesario.

Atentamente,


Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

0000029

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

APÉNDICE 4 GLOSARIO DE TÉRMINOS 2025
INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

SERVICIO INTEGRAL DE CENTROS DE CONTACTO DEL
INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
(SEDE MORELIA MICH.)
EJERCICIO 2025

PROPUESTA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

1000000030

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del “Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)”

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

APÉNDICE 4 GLOSARIO DE TÉRMINOS

800 (01800) o Número a 10 dígitos para llamada nacional desde cualquier punto del país sin costo de larga distancia al usuario (se usarán ambas nomenclaturas de manera indistinta, con el mismo significado)	Número telefónico que permite a las personas realizar una llamada sin costo de larga distancia desde cualquier parte de la República Mexicana.
ACD:	Función de sistema de distribución automático de llamadas telefónicas provenientes del IVR (Interactive Voice Response por sus siglas en inglés) antes de ser atendidas por el Centro de Contacto.
Área Usuaría	Se refiere al área usuaria del IMSS, quien cuenta con las facultades y capacidad normativa para tomar decisiones sobre la operación de esa campaña guiones de atención, guías de calidad, cantidad de operadores y validación de entregables.
Agente / Operador de servicio / Agente de atención del Centro de Contacto / Agente Humano	Personal capacitado para la atención y ejecución de interacciones (llamadas telefónicas, chat y correo electrónico, mensajes SMS y redes sociales, entre otras) propias de cada campaña, los cuales forman parte de la plantilla de atención del Centro de Contacto IMSS (CCIMSS).
AHT	(Average Handling Time por sus siglas en inglés) Tiempo promedio de interacción entre el usuario del Centro de Contacto y el agente.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

0000031

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Agente Virtual	<p>Sistema interactivo de respuesta de voz o texto que provee de forma automática a los usuarios con menús interactivos, mensajes pregrabados y recolecta la información relevante de la llamada telefónica antes de transferirlo a un agente o a un servidor público, con capacidad de consulta a bases de datos y web Services intercambiando información mediante el teclado telefónico y en su caso texto a voz, reconocimiento de voz (voz a texto / texto a texto) y la utilización de inteligencia artificial para temas masivos de trámites estándares (plataforma no cognitiva acotado a un árbol de decisiones predefinido) alineados a una normativa escrita determinada, como por ejemplo jubilaciones, semanas cotizadas, entre otros.</p> <p>Misma que, en su caso, deberá proveer de forma automática a los usuarios con menús interactivos, mensajes pregrabados y recolecta la información relevante de la llamada telefónica antes de transferirlo a un agente o a un servidor público, con capacidad de consulta a bases de datos y web Services intercambiando información mediante el teclado telefónico y en su caso texto a voz, reconocimiento de voz (voz a texto / texto a texto) y la utilización de inteligencia artificial para temas masivos de trámites no estándares (plataforma cognitiva no acotado a un árbol de decisiones predefinido, sino que va aprendiendo a través del entrenamiento del bot) o no alineados a una normativa escrita determinada.</p>
Aplicación de captura	Software utilizado por los agentes del centro de contacto para etiquetar las interacciones atendidas, a fin de realizar clasificaciones por temas consultados o tipo de interacción.
Área Requirente	Área del Instituto responsable de la administración, operación y control de los recursos que integra el contrato de Centro de Contacto.
Área Técnica	Área dentro del Instituto responsable de la solicitud, gestión y puesta en marcha de los requerimientos de las Áreas Usuarias del servicio de Centro de Contacto.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

09000032

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

ASA	Average Speed Answer (Por sus siglas en inglés) o velocidad promedio de respuesta, se refiere a la velocidad promedio con la que un usuario recibe la respuesta de un agente telefónico humano, una vez que ha sido turnado por el IVR (Interactive Voice Response por-sus siglas en inglés).
Ausentismo	Una medición del porcentaje de personal que no está presente durante su turno programado.
Blaster / Robocall / BOT	Sistema que brinda el servicio automatizado de marcación de llamadas masivas automáticas o pregrabadas con la opción de enlazarse con un operador telefónico para contactar a un grupo determinado de usuarios finales.
Blending / llamadas Blending	Refiere a la combinación de dos tipos de servicios de atención de llamadas entrantes y llamadas salientes, lo anterior implica la gestión por un mismo agente de ambos tipos de llamadas telefónicas (Entrada / Salida) ("BLEND", en inglés).
Base de Conocimiento	Base de datos propiedad del Instituto, en la cual se almacena toda la información relacionada con la gestión de cada una de las llamadas telefónicas y todas las interacciones recibidas por cualquier medio de captación. El Área Técnica/Requirente determinará al proveedor, la estructura de captura para ser usada por los agentes (campos) en la herramienta de gestión. El sitio o el medio electrónico donde la información origen y resultante de "gestión" por parte de los agentes del Centro de Contacto, deberá ser colocada para su posterior análisis, incluyendo el formato que esta información deberá guardar.
Buzón Voz	Sistema centralizado para manejo de mensajes telefónicos de un grupo o persona. Permite a los usuarios recibir y almacenar tanto los mensajes de voz como los datos del usuario cuando llaman al Centro de Contacto para solicitar algún servicio.
CADIS	Canal de Aplicaciones y Datos de Interoperabilidad para Sistemas del Instituto Mexicano del Seguro Social IMSS para comunicación e intercambio de información entre el Instituto y Centro de Contacto IMSS entre otros.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

0000032

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Calidad de la Información.	Se refiere a la precisión de información que los agentes deben proporcionar de manera correcta al usuario, de acuerdo con el marco de referencia de información entregado por el Instituto.
Calidad de la captura	Se refiere a la precisión de información que los agentes deben capturar de manera correcta del usuario, de acuerdo con el marco de referencia de información entregado por el Instituto.
Campañas	Operaciones específicas para la atención de acuerdo con los medios de captación (telefonía, chat, correo electrónico y redes sociales, entre otros) solicitados por el Área Usuaría.
Canal de Servicio / Medio de Captación	Medio de comunicación remota a través del cual, el usuario puede acceder al Centro de Contacto, para que se atienda su solicitud respecto de los trámites y servicios que presta el Instituto Mexicano del Seguro Social IMSS. Los medios de comunicación pueden ser telefónicos (llamadas de entrada (Inbound), llamadas de salida (Outbound) o llamadas de entrada y/o salida (Blending), Mensajes de Texto, Mensajes SMS, Internet, Correo Electrónico, Chat, Web y Redes Sociales, entre otros).
Centro de Contacto IMSS o CCIMSS	Sistema Central desde donde se administra la comunicación remota con los usuarios que soliciten atención respecto de los trámites y servicios que presta el Instituto Mexicano del Seguro Social IMSS a través de sus diferentes Canales de Servicios / Medio de Captación.
Centro de Datos	Un Centro de Datos o Data Center (centro de cómputo o centro de proceso de datos), es una instalación empleada para albergar los sistemas de información y sus componentes asociados, como las telecomunicaciones y los sistemas de almacenamiento. Generalmente incluye fuentes de alimentación, controles de ambiente (por ejemplo: aire acondicionado) y otros dispositivos de seguridad.
Chat	Conversación electrónica por escrito en tiempo real (instantáneamente) entre dos o más personas a través de Internet.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

0000034

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Componentes Habilitadores	<p>Componentes utilizados en los servicios PS-I, PS-P, PS-I Especializado MST, PS-P Especializado, incluye mampara, sillas, computadoras, insumos tecnológicos, accesorios telefónicos o SoftPhone con diademas estereofónicas alámbricas o inalámbricas con controlador de volumen que integre características DSP para el procesamiento digital de la voz compatible con la mayoría de las tecnologías de USB con micrófono y supresor de ruido bi-aural o mono-aural y todo el equipamiento necesario para que los agentes pueda cumplir con las funciones encomendadas.</p> <p>Para los agentes PSP y PSP Especializados incluirá mamparas con gaveta en parte superior y tapizado con tela absorbente de ruido, sillas ergonómicas con respaldo, giratorias, ajuste de altura, con soporte lumbar y descansabrazos, acordes a las dimensiones de las mamparas proporcionadas por el proveedor y al espacio físico designado por el Instituto.</p>
Conmutador (PBX)	Equipo que interconecta dos o más segmentos de una misma red para el enlace de voz o datos (Private Branch Exchange, por sus siglas en inglés) funcionando como un puente. Su funcionalidad está dada por la multiplicación de redes de voz o datos a transmitir, con la subsiguiente necesidad de un orden y sistematización para su operación.
COPC	Medio de gestión y sistema de medición en la industria de call y contact centers, que establece un conjunto de buenas prácticas de alto rendimiento que ayudan a incrementar la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes.
CRM	Software para la administración de la relación con los clientes (Customer Relationship Management, por sus siglas en inglés). Sistemas informáticos de apoyo a la gestión de las relaciones con los clientes, es un sistema que administra un data warehouse (almacén de datos) con la información de la gestión de los clientes.
CTI	(Computer Telephony Integration, por sus siglas en inglés), Servicios de telefonía que permiten integrar la computadora, el

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

0000035

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

	<p>teléfono y otros servicios para atención y gestión por parte de agentes del Centro de Contacto.</p> <p>La herramienta propuesta por el proveedor para prestar el servicio, deberá incluir desarrollos tipo CTI (Computer Telephony Integration, por sus siglas en inglés), es decir servicios de telefonía que permiten integrar la computadora, el teléfono y otros servicios tales como bases de datos Institucionales o las que el administrador de la campaña determine, para la atención y "gestión" de llamadas de salida o entrada por parte de agentes telefónicos (PS-I y PS-P) del Centro de Contacto.</p> <p>El administrador de la campaña determinará al Proveedor:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La estructura de captura para ser usada por los agentes telefónicos (campos) en la herramienta de gestión telefónica. • El sitio o el medio electrónico donde la información origen y resultante de "gestión" telefónica por parte de los agentes telefónicos del Centro de Contacto, deberá ser colocada para su posterior análisis, incluyendo el formato que ésta información deberá guardar.
Cumplimiento de la Programación	Esta medición debe incluir el valor absoluto de la diferencia entre el número de agentes planificados en la dotación requerida por el Área Usuaría vs. el número real de agentes del proveedor conectados.
Demanda (Requisito de Demanda)	Es un cálculo que identifica las necesidades de recursos estimados, con base al volumen de transacciones pronosticado y el AHT ("Demanda No Cargada") o, con base al volumen de transacciones pronosticado, AHT y Reductores ("Demanda Cargada").
DID	Servicio que permite que las llamadas entrantes al conmutador puedan alcanzar la extensión de una persona específica sin la asistencia de una operadora (Direct Inward Dialing, por sus siglas en inglés).
Dimensionamiento	Análisis de volumen de transacciones, patrones de entrada AHT y reductores históricos, a fines de determinar patrones futuros y requisitos de demanda.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

0000036

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del “Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)”

Evento	Suceso o actividad programada como parte de las actividades del Centro de Contacto, la cual puede ser desarrollada por el Proveedor o el Instituto.
Firewall	Un cortafuegos o firewall (por su terminología en inglés), es un elemento de hardware o software que se utiliza en una red de computadoras para controlar las comunicaciones, permitiéndolas o prohibiéndolas según las políticas de red que haya definido la organización responsable de la red.
Hardware	Se refiere a todas las partes tangibles de un sistema informático; sus componentes son: eléctricos, electrónicos, electromecánicos y mecánicos. Son cables, gabinetes o cajas, periféricos de todo tipo y cualquier otro elemento físico involucrado.
Herramienta de Centro de Contacto	Conjunto de soluciones tecnológicas integrales que brindan el manejo y administración de las llamadas, interacciones o peticiones de los agentes que atienden telefonía, mensajes SMS, chat, correo electrónico y redes sociales , entre otras, mediante el registro electrónico de la información suficiente a fin de emitir de manera electrónica y sistematizada los indicadores estadísticos de la operación del servicio. Dichas soluciones tecnológicas deberán de ser proporcionadas por el Proveedor incluyendo las licencias de uso durante la vigencia del servicio.
http /https	Protocolo de transferencia de hipertexto (HyperText Transfer Protocol, y HyperText Transfer Protocol Security por sus siglas en inglés), es el protocolo usado en cada transacción de la Web.
IMSS Digital / Transformación Digital IMSS	Iniciativa Institucional para la evolución de los servicios del Instituto hacia servicios digitales accesibles a través de un modelo moderno de atención.
IMSS o Instituto	Instituto Mexicano del Seguro Social.
Indicador	Es un dato que nos provee evidencia cuantitativa acerca de si una determinada condición existe o ciertos resultados han sido logrados o no. Si no han sido logrados, permite evaluar el progreso realizado.
Interacciones	Evento de atención por cualquier medio de captación utilizados por los usuarios del CCIMSS y que es atendido por los agentes del Centro de Contacto (CCIMSS).

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069

Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

ISO 27001:2013	ISO 27001 es una norma internacional que permite el aseguramiento, la confidencialidad e integridad de los datos y de la información, así como de los sistemas que la procesan. El estándar ISO 27001:2013 para los Sistemas Gestión de la Seguridad de la Información permite a las organizaciones la evaluación del riesgo y la aplicación de los controles necesarios para mitigarlos o eliminarlos. La aplicación de ISO-27001 significa una diferenciación respecto al resto, que mejora la competitividad y la imagen de una organización.
ISO 9001: 2015	La ISO 9001:2015 es la base del sistema de gestión de la calidad ya que es una norma internacional y que se centra en todos los elementos de administración de calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios.
ITIL	Conjunto de conceptos y prácticas para la gestión de servicios de TI (Information Technology Infrastructure Library, por sus siglas en inglés), el desarrollo de TI y las operaciones relacionadas con la misma, así como un conjunto de procedimientos de gestión ideados para ayudar a las organizaciones a lograr calidad y eficiencia en las operaciones de TI.
IVR	Sistema interactivo de respuesta de voz que provee de forma automática a los usuarios con menús interactivos, mensajes pregrabados y recolecta la información relevante de la llamada telefónica antes de transferirlo a un agente o a un servidor público, con capacidad de consulta a bases de datos y web Services intercambiando información mediante el teclado numérico telefónico y en su caso text to spech como es el caso de la utilización en la campaña Cita Médica Telefónica Automatizada.
Llamadas de Entrada (Inbound)	Llamadas telefónicas de entrada realizadas por los usuarios al Centro de Contacto.
Llamadas de Salida (Outbound)	Llamadas telefónicas de salida realizadas por el Centro de Contacto a usuarios del servicio o derechohabientes, contribuyentes y público en general.
Mail o correo electrónico	Servicio utilizado en internet que permite el intercambio de mensajes entre usuarios. Junto con el mensaje se pueden adjuntar

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000003

000003

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069

Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

	archivos. Para enviar un mensaje de correo electrónico es necesario tener la dirección del destinatario (se identifica por la @).
Medios Electrónicos	Chat, Correo Electrónico, redes sociales entre otros.
Mesa de Servicios Tecnológico (MST)	Campaña del centro de contacto que funge como punto único de contacto del Instituto para la recepción, gestión y atención de incidencias, requerimientos y controles de los cambios para los Servicios de Tecnologías de la Información y Comunicaciones del Instituto.
Modelo Moderno de Atención	Consiste en desarrollar una estrategia multicanal que permita entregar servicios de forma versátil por canales complementarios a los presenciales.
Modelo Unificado de Operación	Conjugar la sistematización de la información con un ambiente tecnológico que permite atender de manera homologada a los usuarios del instituto independientemente del canal de comunicación presencial o no presencial mediante el cual nos contacten.
MP3	Acrónimo de MPEG-1 Audio Layer 3, es un formato de audio digital comprimido desarrollado por el Moving Picture Experts Group (MPEG, por sus siglas en inglés) para formar parte de la versión 1 (y posteriormente ampliado en la versión 2) del formato de vídeo MPEG. El mp3 estándar es de 44 KHz y un bit rate de 128 kbps por la relación de calidad/tamaño.
Niveles de Servicio	Indicadores que permiten dimensionar la calidad y disponibilidad del servicio otorgado por el Proveedor.
Nube privada	Infraestructura tecnológica de hardware y software que se encuentra configurada y administrada de tal forma que permite la disponibilidad y consumo flexible de servicios, aplicativos tecnológicos e información de bajo demanda, a través de una red interna.
Página Web	Una página web, página electrónica o ciber página, es un documento o información electrónica capaz de contener texto, sonido, vídeo, programas, enlaces, imágenes, entre otros, adaptada para la llamada WWW (World Wide Web por sus siglas en inglés), y que puede ser accedida mediante un navegador utilizando Internet. Esta información se encuentra generalmente en formato

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

0000039

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

	HTML, XHTML (HyperText Markup Language por sus siglas en inglés) o el que la industria determine y puede proporcionar navegación (acceso) a otras páginas web mediante enlaces de hipertexto.
Personal de Gestión en Tiempo Real (GTR)	Responsable de gestionar en tiempo real el cumplimiento de la programación, así como de la toma de acciones de acuerdo con indicadores de la operación.
Personal de Pronóstico	Responsable del cálculo de pronósticos, planificación y de la programación de turnos del personal de un Centro de Contacto.
Precisión de Dimensionamiento	Precisión de Dimensionamiento para Planificación de Personal (ej.: Volumen de transacciones Reales vs. Volumen Pronosticado, utilizado para identificar los requerimientos de personal a reclutar/capacitar).
Precisión de Pronóstico	Se refiere al comparativo de llamadas, chats y correos pronosticados con las llamadas, chats y correos recibidos.
Precisión de Pronósticos Programación de Personal	Volumen de transacciones Reales vs. Volumen Pronosticado, al nivel del intervalo, para el pronóstico desarrollado para armar programaciones para el personal existente.
Programación del Personal	Asignación de recursos por parte del Proveedor, para satisfacer la demanda de atención así como los parámetros y métricas de calidad solicitada por los usuarios del Centro de Contacto.
Pronóstico	Análisis de volumen de transacciones, patrones de entrada AHT y reductores históricos, a fines de determinar patrones futuros y requisitos de demanda.
Protocolo	Conversación virtual a través de internet entre personas que están físicamente en espacios separados. Es un modelo de organización de información que permite intercambios interactivos que opera en un sistema de comunicación electrónica, en tiempo real y que permite enviar información a un agente e interactuar para que haya comunicación continua.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000004C

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del “Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)”

Protocolo SIP	Protocolo de Inicio de Sesiones (Session Initiation Protocol, por sus siglas en inglés). Es un protocolo desarrollado por el grupo de trabajo MMUSIC del IETF con la intención de ser el estándar para la iniciación, modificación y finalización de sesiones interactivas de usuarios donde intervienen elementos multimedia como video, voz, mensajería instantánea, juegos en línea y realidad virtual. Este protocolo es conocido también como SIPv1.
PS-I	Modelo de servicio de centros de contacto provisto por el proveedor que incluye tanto la infraestructura, mobiliario, equipos de cómputo y todo lo necesario para la correcta operación del servicio de centro de contacto, incluyendo el operador humano para la atención de las interacciones en los medios de captación designados.
PS-P	Modelo de servicio de centros de contacto provisto por el proveedor que incluye tanto la infraestructura, mobiliario, equipos de cómputo y todo lo necesario para la correcta operación del servicio de centro de contacto, sin incluir el operador humano para la atención de las interacciones en los medios de captación designados. El operador humano, en este caso, es proporcionado por el Instituto.
PS-I Especializado	Modelo de servicio de centros de contacto provisto por el proveedor que incluye tanto la infraestructura, mobiliario, equipos de cómputo y todo lo necesario para la correcta operación del servicio de centro de contacto, incluyendo el operador humano para la atención de las interacciones en los medios de captación designados. A diferencia de los PS-I, el PS-I especializado, cuenta con estudios de licenciatura y cédula profesional o bien conocimientos específicos en materias de interés para el Instituto, los cuales serán evaluados y en su caso aceptados por el área requirente y administrador de la campaña correspondiente.
QoS	Calidad del Servicio (Quality of Service, por sus siglas en inglés), funcionalidad que permite aplicar un tratamiento específico de

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

0000041

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del “Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)”

	ingeniería de tráfico a un determinado tipo de tráfico en un medio de comunicación determinado.
Redes Sociales	Plataformas o aplicaciones en Internet cuyo propósito es facilitar la comunicación, siendo éste un lugar de interacción virtual, en el que las personas pueden comunicarse a través de conexiones vía internet.
Servicio de Mensajes de Texto (SMS)	Conjunto de protocolos y estándares que sirven para intercambiar datos entre aplicaciones de software, los servicios de mensajes cortos, servicio de mensajes simples o SMS (Short Message Service, por sus siglas en inglés) es un servicio disponible en los teléfonos móviles y equipos de cómputo que permite el envío de mensajes cortos (también conocidos como mensajes de texto, o más coloquialmente, textos) entre teléfonos móviles y de equipo de cómputo a móvil.
Sistema de Gestión de Seguridad de Datos Personales (SGSDP)	Sistema de gestión general para establecer, implementar, operar, monitorear, revisar, mantener y mejorar el tratamiento y seguridad de los datos personales en función del riesgo de los activos y de los principios básicos de licitud, consentimiento, información, calidad, finalidad, lealtad, proporcionalidad y responsabilidad previstos en la Ley, su Reglamento, Normatividad Secundaria y cualquier otro principio que la buena práctica Internacional estipule en la materia.
SLA	Un acuerdo de nivel de servicio (Service Level Agreement, por sus siglas en inglés), también conocido por las siglas ANS o SLA, es un contrato escrito entre un Proveedor de servicio y su cliente con objeto de fijar el nivel acordado para la calidad de dicho servicio a proporcionar. El SLA es una herramienta que ayuda a ambas partes a llegar a un consenso en términos del nivel de calidad del servicio, en aspectos tales como tiempo de respuesta, disponibilidad horaria, documentación disponible, personal asignado al servicio, etc. Básicamente el SLA establece la relación entre ambas partes: Proveedor y el Instituto. Un SLA identifica y define las necesidades del cliente a la vez que controla sus expectativas de servicio en relación a la capacidad del Proveedor, proporciona un marco de entendimiento, simplifica asuntos complicados, reduce las áreas de conflicto y

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

0000042

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del “Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)”

	favorece el diálogo ante la disputa. También constituye un punto de referencia para el proceso de mejora continua, ya que el poder medir adecuadamente los niveles de servicio es el primer paso para mejorarlos y de esa forma aumentar los índices de calidad.
Software	Equipamiento lógico o soporte lógico de un sistema informático, que comprende el conjunto de los componentes lógicos necesarios que hacen posible la realización de tareas específicas, en contraposición a los componentes físicos que son llamados hardware.
Software As A Service (SaaS)	Software SaaS (por sus siglas inglés; Software as a Service, SaaS), es un modelo de distribución de software donde el soporte lógico y los datos que maneja se alojan en servidores de una compañía de tecnologías de información y comunicación (TIC), a los que se accede vía Internet desde un cliente. Regularmente el software puede ser consultado en cualquier computador, se encuentre presente en la empresa o no. Se deduce que la información, el procesamiento, los insumos, y los resultados de la lógica de negocio del software, están hospedados en la compañía de TIC.
Solución de Centro de Contacto	Conjunto de herramientas y sistemas tecnológicos integrales para la atención de llamadas de telefonía, chat y correo electrónico, mensajes SMS, aplicaciones móviles, páginas Web y redes sociales entre otros, dentro de las cuales se describen de manera enunciativa más no limitativa, los siguientes componentes. <ul style="list-style-type: none"> • Infraestructura telefónica (conmutador, teléfonos, Voz sobre IP, diademas alámbricas e inalámbricas). • Infraestructura de datos (computadoras, sistemas y bases de datos). • Herramienta de administración y aplicativos de centro de contacto reconocidos por la industria. • Distribuidor automático de llamadas entrantes (ACD, por sus siglas en inglés). • Sistema de Respuesta Interactiva de Voz (IVR, por sus siglas en inglés).

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

0000043

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

	<ul style="list-style-type: none"> • Grabador de sesiones de interacción. Capacidad de integrar todos los medios de captación de las campañas en un solo sistema. • Redes de comunicación que incluye enlaces de comunicaciones para comunicación entre el Centros de Contacto y el cliente. • CRM (customer relationship management, por sus siglas en inglés) software para la administración de la relación con los clientes y administración de data warehouse (almacén de datos). <p>Así como todo lo necesario para la correcta operación electrónica automatizada del servicio de centro de contacto.</p>
Telefonía IP / VoIP	<p>Es un servicio que permite realizar llamadas desde redes que utilizan el protocolo de comunicación IP (Internet Protocol, por sus siglas en inglés), es decir, el sistema que permite comunicar computadoras de todo el mundo. Esta tecnología digitaliza la voz y la comprime en paquetes de datos que se reconvierten de nuevo en voz en el punto de destino.</p> <p>Es una tecnología que permite integrar en una misma red basada en protocolo IP (Internet Protocol, por sus siglas en inglés) las comunicaciones de voz, datos y video.</p> <p>Un sistema de telefonía VoIP es un conjunto de elementos que debidamente integrados permiten suministrar un servicio de telefonía basado en IP.</p>
Tiempo de espera	<p>Tiempo en que una llamada de entrada o solicitud de atención de usuarios del Centro de Contacto tarda en ser atendida por algún agente designado al servicio de Centro de Contacto.</p>
Tiempo de respuesta	<p>Tiempo utilizado por el agente para proporcionar información y/u orientación respecto de los trámites y servicios del Instituto de que se trate.</p>
Troncales	<p>Es un enlace que interconecta las llamadas externas de una central telefónica concentrando y unificando varias comunicaciones</p>

0000044

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

	simultáneas en una sola señal para un transporte y transmisión a distancia más eficiente (generalmente digital) y poder establecer comunicaciones con otra central o una red entera de ellas.
Troncales SIP	Una central SIP o IP-PBX (Session Initiation Protocol, por sus siglas en inglés), es un servicio ofrecido por un "proveedor de ITSP o WSP" (Internet Telephony Service Provider o Web Service Provider, por sus siglas en inglés), diseñado para ofrecer servicios de comunicación a través de las redes de datos. A esta aplicación se le conoce como voz sobre IP (VoIP), donde IP es la identificación de los dispositivos dentro de la web.
TTS	Texto a voz (Text-to-speech, por sus siglas en inglés), son sistemas que convierten el texto a voz en el idioma habitual o requerido.
USB	Dispositivo de Interface Universal Serial (Universal Serial Bus, por sus siglas en inglés), facilita la conexión de periféricos y accesorios a una computadora permitiendo el fácil intercambio de datos y la ejecución de operaciones.
Usuario	Persona que requiere de alguna información y/u orientación sobre los trámites y servicios que presta el Instituto.
Ventanilla Única / Área Técnica / Área Requirente	Coordinación de Sistemas de Infraestructura Tecnológica Institucional (CSITI) de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico del IMSS y la Coordinación Técnica de Redes y Telecomunicaciones (CTRT)
Volumetría	Procedimiento de análisis cuantitativo, basado en la medición del número de llamadas históricas por servicio y duración.
VPN	Red Privada Virtual (Virtual Private Network, por sus siglas en inglés) es una tecnología de red que permite una extensión de la red local sobre una red pública o no controlada, como por ejemplo Internet.
Web call back	Servicio mediante el cual el usuario solicita vía plataforma electrónica accesible mediante internet, que se realice una llamada telefónica de salida para la atención de su consulta (se le regrese la llamada).

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

0000045

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

	Para tal efecto la solución de centro de contacto identifica el número telefónico del usuario en dicha plataforma para estar en posibilidad de devolver la llamada.
Web Services	Forma estandarizada de integrar aplicaciones WEB mediante el uso de XML, SOAP, WSDL y UDDI entre otros sobre los protocolos de la Internet, permitiendo intercambiar datos sin necesidad de conocer los detalles de sus respectivos Sistemas de Información.
Borrado Seguro	El Proveedor deberá aplicar los procedimientos de borrado seguro en sus bases de datos, registros electrónicos o escritos, así como en aquellas bases de datos que por características del servicio prestado por el Centro de Contacto (CCIMSS) se generen, tales como la base conocimiento entre otras y/o cualquier información que el Instituto haya entregado. Este borrado seguro aplicará también en los equipos de cómputo y dispositivos utilizados por el CCIMSS para procesar y almacenar dicha información, entregando al administrador de la campaña, la evidencia que sustente dicho procedimiento.
ChatBot	Un Chatbot es un software de inteligencia artificial diseñado para realizar una serie de tareas por su cuenta y sin la ayuda del ser humano, capaz de simular una conversación con una persona y asistirle con información solicitada por el usuario.
Inteligencia Artificial	Programa diseñado para realizar determinadas operaciones que se consideran propias de la inteligencia humana.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Protesto lo necesario.

Atentamente,



Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

0000046

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del “Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)”

APÉNDICE 5 CÓDIGO INFARTO

CMN SIGLO XXI 2025

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

SERVICIO INTEGRAL DE CENTROS DE CONTACTO DEL
INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

(SEDE MORELIA MICH.)

EJERCICIO 2025

PROPUESTA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

0000047

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del “Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)”

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

APÉNDICE 5 “CAMPAÑA CÓDIGO INFARTO CMN SIGLO XXI”

**Código Infarto CMN Siglo XXI a través del Servicio CCIMSS Morelia, Michoacán,
para el ejercicio 2025.**

I. Nombre de la campaña.

Código Infarto Centro Médico Nacional Siglo XXI (Código Infarto CMN Siglo XXI).

II. Objetivo.

El objetivo del Servicio CCIMSS Morelia, Mich., correspondiente a la campaña Código Infarto CMN Siglo XXI, es el de proporcionar una respuesta rápida y coordinada cuando se solicite atención médica ante la sospecha de un Infarto Agudo de Miocardio.

El CReCI (Centro de Reperusión Código Infarto) 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, geolocalización y monitorización del traslado seguro de los pacientes.

III. Facultades del Área Usuaria de la Campaña.

Faculta a la Coordinación de Unidades Médicas de Alta Especialidad “UMAE Hospital de Cardiología CMN Centro Médico Siglo XXI”, las funciones sustantivas establecidas en el Manual de organización de la Dirección de Prestaciones Médicas Clave: 2000-002-001 validado el 08 de octubre de 2021.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

0000048

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Estas funciones facultan a la Coordinación de Unidades Médicas de Alta Especialidad "UMAE Hospital de Cardiología CMN Centro Médico Siglo XXI", para solicitar este tipo de tecnologías, con las que se mejora la accesibilidad a los servicios, permitiendo el desarrollo, operación y explotación de los sistemas de información médica, donde en conjunto con la Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional, se idean y materializan conceptos nuevos e innovadores que brindan la mejora de los procesos basado en Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC).

IV. Justificación.

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%.

V. Alcance.

Para la operación de la Campaña Código Infarto CMN Centro Médico Siglo XXI y sus estrategias, deberá ser prestado atendiendo todos los requerimientos establecidos en el presente Apéndice, así como a cada una de las especificaciones, características y requerimientos técnicos y de calidad establecidos en el Anexo Técnico del servicio CCIMSS Morelia, Mich.

VI. Estimado de interacciones.

Con la finalidad de que el proveedor cuente con elementos de planeación, se proporciona la información del comportamiento de la demanda de servicios durante los ejercicios 2019 a junio de 2024, en el apartado 3.8. Disponibilidad de la Infraestructura, del Anexo Técnico del servicio CC IMSS Morelia, Mich.

VII. Tiempo estimado de cada interacción.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Tiempo estimado por interacción (AHT): 8.19 minutos

VIII. El horario de atención.

PS-I Agente Especializado

Lunes a domingo 24 horas (7 días a la semana, las 24 horas del día los 365 días del año)

El Área Usuaría de la Campaña Código Infarto CMN Centro Médico 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 posible proveedor y el Administrador del Contrato.

IX. Tipo de posición requeridas.

El presente servicio considera una atención a través del canal de Llamadas de entrada con estaciones tipo PS-P en instalaciones de El Instituto, para lo cual deberá cumplir con lo establecido en el numeral 3.5 Estaciones de Servicio del Anexo Técnico.

Se requieren al menos considerar la atención en:

Unidad Médica de Alta Especialidad "Siglo XXI"

Av. Cuauhtémoc número 330, Col. Doctores, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06720, Ciudad de México

Se requiere para el inicio de operaciones al menos 3 estaciones PS-P, con perfil de agente telefónico PS-I Agente Especializado.

X. Datos del Área Usuaría de la campaña por parte de El Instituto.

Titular de la Coordinación de Unidades Médicas de Alta Especialidad.

XI. Descripción del proceso

- Se recibirán llamadas en el Centro de Contacto CRECI del Centro Médico Siglo XXI

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

0000050

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

- A través de los agentes PS-I especializados (personal del IMSS) se realizará mediante un cuestionario y sondeo médico la identificación de un probable código infarto
- Identificado el posible código se procederá a emitir un informe en el área médica de urgencias a través de una célula de médicos especialistas que trabajarán de forma coordinada con el Centro de Contacto CRECI.
- Se verificará y aprobará el Código Infarto mediante protocolos médicos

Nota: en caso de no existir el probable Código Infarto se procederá de acuerdo con el protocolo de atención médica que se definirá con el proveedor ganador.

Protesto lo necesario.

Atentamente,



Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

0000051

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

APÉNDICE 6 CÓDIGO INFARTO

CMN LA RAZA 2025

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

SERVICIO INTEGRAL DE CENTROS DE CONTACTO DEL
INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

(SEDE MORELIA MICH.)

EJERCICIO 2025

PROPUESTA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

0000052

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del “Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)”

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

APÉNDICE 6 “CAMPAÑA CÓDIGO INFARTO CMN LA RAZA “

**Código Infarto CMN La Raza a través del Servicio de CCIMSS Morelia, Michoacán,
para el ejercicio 2025.**

I. Nombre de la campaña.

Código Infarto Centro Médico Nacional La Raza (Código Infarto CMN La Raza)

II. Objetivo.

El objetivo del servicio CCIMSS Morelia Mich., correspondiente a la campaña Código Infarto CMN La Raza, es el de proporcionar una respuesta rápida y coordinada cuando se solicite atención médica ante la sospecha de un Infarto Agudo de Miocardio.

El CReCI (Centro de Reperusión Código Infarto) 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, geolocalización y monitorización del traslado seguro de los pacientes.

III. Facultades del Área Usuaria de la Campaña.

Faculta a la Coordinación de Unidades Médicas de Alta Especialidad “Unidad Médica de Alta Especialidad “La Raza”, las funciones sustantivas establecidas en el Manual de organización de la Dirección de Prestaciones Médicas Clave: 2000-002-001 validado el 08 de octubre de 2021.

Estas funciones facultan a la Coordinación de Unidades Médicas de Alta Especialidad “Unidad Médica de Alta Especialidad “La Raza”, para solicitar este tipo de tecnologías, con

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

0000053

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

las que se mejora la accesibilidad a los servicios, permitiendo el desarrollo, operación y explotación de los sistemas de información médica, donde en conjunto con la Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional, se idean y materializan conceptos nuevos e innovadores que brindan la mejora de los procesos basado en Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC).

IV. Justificación.

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%.

V. Alcance.

Para la operación de la Campaña Código Infarto CMN "La Raza" y sus estrategias, deberá ser prestado atendiendo todos los requerimientos establecidos en el presente Apéndice, así como a cada una de las especificaciones, características y requerimientos técnicos y de calidad establecidos en el Anexo Técnico del servicio CCIMSS Morelia, Mich.

VI. Estimado de interacciones.

Con la finalidad de que el proveedor cuente con elementos de planeación, se proporciona la información del comportamiento de la demanda de servicios durante los ejercicios 2019 a junio de 2024, en el apartado 3.12. Disponibilidad de la Infraestructura, del Anexo Técnico del servicio CC IMSS Morelia, Mich.

VII. Tiempo estimado de cada Interacción.

Tiempo estimado por interacción (AHT): 6.35 minutos

VIII. El horario de atención.

PS-I Agente Especializado
Lunes a domingo 24 horas (7 días a la semana, las 24 horas del día los 365 días del año)

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

El Área Usuaría de la Campaña Código Infarto CMN La Raza, 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 posible proveedor y el Administrador del Contrato.

IX. Tipo de posición requerida.

El presente servicio considera una atención a través del canal de Llamadas de entrada con estaciones tipo PS-P en instalaciones de El Instituto, para lo cual deberá cumplir con lo establecido en el numeral 3.9 Estaciones de Servicio del Anexo Técnico.

Se requieren al menos considerar la atención en:

Unidad Médica de Alta Especialidad "La Raza",
Paseo de las Jacarandas S/N La Raza, Alcaldía Azcapotzalco, C.P. .02990, Ciudad de México.

Se requiere para el inicio de operaciones al menos 3 estaciones PS-P, con perfil de agente telefónico de PS-I Agente Especializado.

X. Datos del Área Usuaría de la campaña por parte de El Instituto.

Titular de la Coordinación de Unidades Médicas de Alta Especialidad.

XI. Descripción del proceso

- Se recibirán llamadas en el Centro de Contacto CRECI de La Raza
- A través de los agentes PS-I especializados se realizará mediante un cuestionario y sondeo médico la identificación de un probable código infarto
- Identificado el posible código se procederá a emitir un informe en el área médica de urgencias a través de una célula de médicos especialistas que trabajarán de forma coordinada con el Centro de Contacto CRECI.
- Se verificará y aprobará el Código Infarto mediante protocolos médicos

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

0000055

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Nota: en caso de no existir el probable Código Infarto se procederá de acuerdo con el protocolo de atención médica que se definirá con el proveedor ganador.

Protesto lo necesario.

Atentamente,



Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

0000056

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del “Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)”

APÉNDICE 7 MESA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS 2025

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

SERVICIO INTEGRAL DE CENTROS DE CONTACTO DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

(SEDE MORELIA MICH.)

EJERCICIO 2025

PROPUESTA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

0000057

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del “Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)”

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

APÉNDICE 7 “CAMPAÑA MESA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS”

I. Nombre de la campaña.

Mesa de Servicios Tecnológicos.

II. Objetivo.

La Mesa de Servicios Tecnológicos (MST), es el punto único de contacto de los usuarios de EL INSTITUTO a nivel nacional, a través de la MST se gestiona la solución de incidencias y/o requerimientos que puedan afectar la continuidad operativa de servicios que proporciona la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico (DIDT); dichos servicios soportan los procesos médicos, de incorporación, recaudación y demás procesos administrativos de EL INSTITUTO; funciona como puerta de enlace para gestionar con las áreas internas de la propia DIDT; así como con otras áreas normativas, la resolución de incidentes, atención de requerimientos y gestión de cambios.

III. Estimado de interacciones.

Con la finalidad de que el proveedor cuente con elementos de planeación, se proporciona la información del comportamiento de la demanda de servicios durante los ejercicios 2019 a junio de 2024, en el apartado 3.12 Disponibilidad de la Infraestructura, del Anexo Técnico del servicio del CC IMSS Morelia, Michoacán.

V. Tiempo estimado de cada interacción.

Puesta a Voz Interactiva, IVR Interactive Voice Response por sus siglas en ingles).

Servicio de Atención Personalizada

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

0000058

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

PS-I (Personal e instalaciones del proveedor)
Tiempo estimado por interacción (AHT): 7.00 minutos

VI. El horario de atención.

La campaña de Mesa de Servicios tecnológicos proporciona atención telefónica a los usuarios a Nivel Nacional atendiendo a Unidades administrativas en OOADs, Subdelegaciones y Unidades médicas de primer, segundo y tercer nivel, durante las 24 horas los 365 días de acuerdo a sus operación para el registro, seguimiento y atención de incidentes y/o requerimientos de los servicios tecnológicos, por lo cual para cubrir los horarios de servicio es necesario que esta campaña labore en los horarios ampliados, incluyendo sábado y domingo, como se muestra a continuación:

- Lunes a viernes las 24 horas, sábado domingos y días festivos de 07:00 a 22:00 horas.

VII. Tipo de posición requeridas.

El presente servicio considera una atención a través del canal de Llamadas de salida con PS-I Especializado en instalaciones DEL INSTITUTO, para lo cual deberá cumplir con lo establecido en el Anexo Técnico.

Se requieren al menos considerar la atención en los siguientes servicios:

- Llamadas de entrada con Agentes PS-I Básicos y Especializados.

VIII. Tipo de agentes requerido por campaña:

PS-I Agentes Básico
PS-I Agente Especializado

IX. Datos del Área Usuaría de la campaña por parte de El Instituto.

- Titular de la Coordinación de Monitoreo, Contacto y Riesgo Tecnológico
- Lic. Arturo Ramos Ballado
- Correo Electrónico: arturo.ramosb@imss.gob.mx
- Teléfono: 5552-38-27-00 ext. 12026

0000059

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

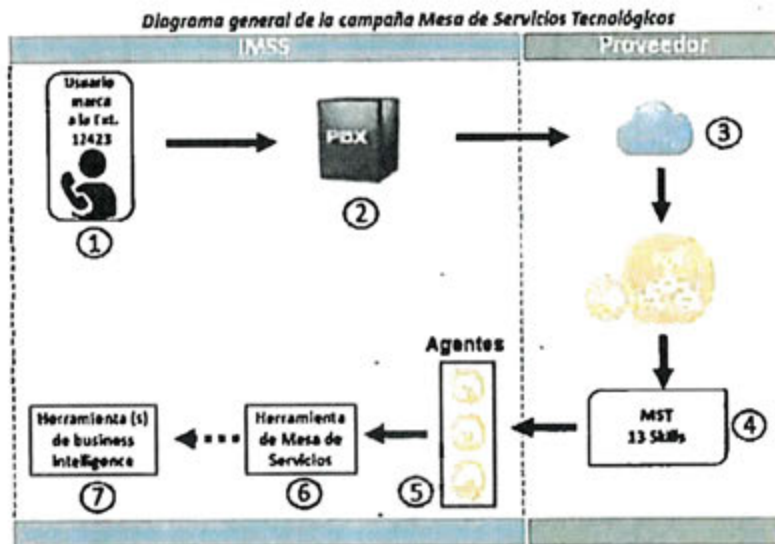
Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

X. Descripción del proceso

La campaña de Mesa de Servicios Tecnológicos recibe las solicitudes de servicio que deberán atender al CCIMSS Morelia Michoacán a partir del día hábil siguiente a la notificación de adjudicación y hasta el 31 de diciembre de 2025, mediante las líneas telefónicas internas en la extensión 12424, EL INSITUTO proporcionará al proveedor troncales digitales del tipo SIP (Protocolo de Inicio de Sesiones) o R2 de telefonía en el inmueble ubicado en Toledo 21.

A continuación, con carácter ilustrativo, se muestra de manera general la interacción actual de los elementos del CCIMSS Morelia Michoacán, para la campaña de la Mesa de Servicios Tecnológicos.



1. El usuario marca la extensión 12423,
2. La interacción pasa por el PBX del INSTITUTO.
3. Llamada pasa al PSTN del proveedor.
4. Se enlaza al IVR de la Campaña MST, donde el usuario es direccionado por el skill que haya elegido.
5. La llamada es distribuida al equipo de agentes telefónicos (PS-I MST Primer Nivel)

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

6. Todas las llamadas quedan vinculadas entre la herramienta de centro de contacto del proveedor y la herramienta de Mesa de Servicio del INSTITUTO por medio de una integración.
7. La información obtenida por la integración es explotada en el software de Business intelligence con el cual cuenta EL INSITUTO.

Para la operación de la campaña Mesa de Servicios Tecnológicos y sus estrategias, el proveedor deberá atender todas y cada una de las especificaciones, características y requerimientos técnicos y de calidad establecidos en el Anexo Técnico del servicio CCIMSS Morelia Michoacán, para la campaña de la Mesa de Servicios Tecnológicos.

Protesto lo necesario.

Atentamente,



Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

**APÉNDICE 8 CENTRO DE ATENCION Y
SOPORTE TÉCNICO (CAST) 2025
INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL**

**SERVICIO INTEGRAL DE CENTROS DE CONTACTO DEL
INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL**

(SEDE MORELIA MICH.)

EJERCICIO 2025

PROPUESTA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V.

**ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS**

0000062

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

APÉNDICE 8 "-CAMPAÑA CENTRO DE ATENCIÓN Y SOPORTE TÉCNICO (CAST)"

I. Nombre de la campaña.

Centro de Atención y Soporte Técnico (CAST)

II. Objetivo.

Habilitar la línea Outbound, para el servicio del CAST para dar atención al personal del Instituto para resolución de Tickets que se levantan en el servicio de la Mesa de Ayuda del IMSS contactando al usuario ya sea vía telefónica, atención personalizada en oficinas de Toledo # 21 recibiendo al usuario con sus equipos o mediante traslado del personal de atención a la ubicación del usuario para resolver temas de Hardware o Software.

III. Facultades del Área Usuaria de la Campaña.

La instancia requirente y usuaria de la Campaña Centro de Atención y Soporte Técnico (CAST) es la Coordinación Técnica de Servicios de Soporte y Computo Personal, quien tiene como atribución coordinar el establecimiento, operación y mantenimiento de los servicios de cómputo personal, tablets, así como el derecho de uso de su licenciamiento, impresión, digitalización y fotocopiado, así como, supervisar la definición de los procedimientos que permitan su aprovechamiento y racionalización.

IV. Estimado de interacciones.

Este proyecto es de nueva creación por lo que las definiciones de la volumetría de atenciones se definirán con el proveedor ganador.

VI. Tiempo estimado de cada interacción.

0000063

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Las actividades incluyen actividades Backoffice.

Tiempo estimado por atención puede variar, dependiendo de la dificultad del tema o la necesidad de traslado a las instalaciones del usuario que requiera la asistencia técnica.

VII. El horario de atención.

PS-I Especializados

Lunes a viernes de 09 a 18 hrs, se requiere la guardia de una persona a la semana de 11 a 20 hrs.

VIII. Tipo de posición requeridas.

El presente servicio considera una atención a través del canal de Llamadas de salida con PS-I Especializado en instalaciones DEL INSTITUTO, para lo cual deberá cumplir con lo establecido en el Anexo Técnico.

Se requieren al menos considerar la atención en los siguientes servicios:

- Llamadas de salida con Agentes PS-I Especializados.
- Habilitación de red en equipos de cómputo con doble tarjeta de red con rutas persistentes (simultaneas) IMSS y PROVEEDOR.

IX. Datos del Área Usuaria de la campaña por parte de El Instituto.

- Ing. Fidel Mauricio Hernández Torres
 - Correo Electrónico: fidel.hernandez@imss.gob.mx
- Teléfono: 5552-38-27-00 Ext: 12353

0000064

X. Descripción del proceso

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del “Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)”

La campaña actualmente recibe las solicitudes por medio de nuestra herramienta administradora de Mesa de Ayuda para ser canalizados problemas o incidencias referente a:

- Hardware
 - PC
 - Laptop
 - MAC
 - Videoprojector
- Software
 - Paquetería diversa del Instituto Mexicano del Seguro Social


El proceso es:

- Usuario levanta ticket de asistencia en la Mesa de Ayuda del IMSS.
- La Mesa de Ayuda registra el incidente en la herramienta REMEDY.
 - Mesa de ayuda asigna el ticket dependiendo la incidencia al área correspondiente, entre ellas puede ser el CAST.

- CAST recibe incidencia y de acuerdo con la identificación puede:
 - Realizar la atención mediante llamada telefónica si es viable.
 - Si no es viable el personal de soporte acude a sitio y brinda la atención.
 - En ocasiones los usuarios pueden traer sus equipos a Sitio en Toledo # 21 piso 6 y se brinda la atención.

Protesto lo necesario.

Atentamente,



Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

0000065

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

APÉNDICE 9 MODELO PREVENTIVO DE ENFERMEDADES CRÓNICAS 2025

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

SERVICIO INTEGRAL DE CENTROS DE CONTACTO DEL
INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

(SEDE MORELIA MICH.)

EJERCICIO 2025

PROPUESTA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

0000066

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069

Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

APÉNDICE 9 "CAMPAÑA MODELO PREVENTIVO DE ENFERMEDADES CRÓNICAS"

I. Nombre de la campaña.

Modelo Preventivo de Enfermedades Crónicas- (MPEC)

II. Objetivo.

Modelo Preventivo de Enfermedades Crónicas - MPEC

Beneficiar a la población de la derechohabencia a través de un canal de atención telefónico para temas de Enfermedades Crónicas, mediante el seguimiento y/o Prevención de la Enfermedad.

El Servicio de CCIMSS Morelia, Mich., correspondiente a las Campaña de Modelo Preventivo de Enfermedades Crónicas, es un componente de suma relevancia para el Instituto, debido a que integra un modelo de atención presencial con seguimiento telefónico que permite contener el aumento de enfermedades crónicas para evitar pacientes en etapa crítica.

Este programa busca además del factor humano de control de enfermedades crónicas, el disminuir impactos económicos por la falta de atención médica oportuna de los derechohabientes al no dar seguimiento, lo cual beneficia al Instituto disminuyendo costos de atención en enfermedades de etapa crítica.

III. Facultades del Área Usuaría de la Campaña.

0000067

Como parte de las funciones sustantivas de la Coordinación de Unidades de Primer Nivel y de la Coordinación de Unidades de Segundo Nivel, establecidas en el Manual de

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

organización de la Dirección de Prestaciones Médicas Clave: 2000-002-001 validado el 08 de octubre de 2021, se encuentran las siguientes:

"7.1.4.1 Coordinación de Unidades de Primer Nivel.

...

3. *Aprobar a través de sus Divisiones las estrategias que mejoren la accesibilidad de los servicios de promoción y educación para la salud, prevención, nutrición, detección, diagnóstico y atención, con el propósito de mejorar las condiciones de salud de los derechohabientes y trabajadores del Instituto.*

4....

5. *Aprobar estrategias de ampliación de cobertura que mejoren la accesibilidad de los servicios de promoción, prevención y atención, en beneficio de un número cada vez mayor de derechohabientes para obtener los impactos en salud programados, en el Primer Nivel de Atención.*

...

13. *Aprobar los criterios para el desarrollo, operación y explotación de los sistemas de información médica en materia de promoción, prevención y atención, que permitan disponer de información confiable, oportuna, suficiente y de calidad que contribuya a mejorar la prestación de los servicios, en coordinación con la Coordinación de Vigilancia Epidemiológica a través de su División de Información en Salud.*

..."

Estas funciones facultan a la Coordinación de Unidades de Primer Nivel, para solicitar este tipo de tecnologías, con las que se mejora la accesibilidad a los servicios en las Unidades de Medicina, permitiendo el desarrollo, operación y explotación de los sistemas de información médica, donde en conjunto con la Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional, se idean y materializan conceptos nuevos e innovadores que brindan la mejora de los procesos basado en Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC).

IV. Alcance.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

0000068

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Contar con un canal de atención telefónica directa con personal básico y capacitado.

En este contexto, la prestación del servicio CCIMSS Morelia, Mich., correspondiente a la campaña Modelo Preventivo de Enfermedades Crónicas deberá ser prestado atendiendo todas y cada una de las especificaciones, características y requerimientos técnicos y de calidad establecidos en el Anexo Técnico del servicio CCIMSS Morelia, Mich.

V. Estimado de interacciones.

Con la finalidad de que el proveedor cuente con elementos de planeación, se proporciona la información del comportamiento de la demanda de servicios durante los ejercicios 2019 a junio de 2024, en el apartado 3.8. Disponibilidad de la Infraestructura, del Anexo Técnico del servicio CC IMSS Morelia, Mich.

VI. Tiempo estimado de cada interacción.

Tiempo estimado por interacción (AHT): 3.00 minutos

VII. El horario de atención.

PS-I Básico

Lunes a viernes de 09:00 Hrs. a 19:00 Hr

Sábados y domingos la ventana se encontrará cerrada.

VIII. Tipo de posición requeridas.

El presente servicio considera una atención a través del canal de Llamadas de salida con PS-I Básico en instalaciones del proveedor para lo cual deberá cumplir con lo establecido en el numeral 4.5 Estaciones de Servicio del Anexo Técnico.

IX. Datos del Área Usuaria de la campaña por parte de El Instituto.

Titular de la Coordinación de Unidades de Primer Nivel.

0000069

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

X. Descripción del proceso

El Instituto, proporcionará de manera conjunta con el Proveedor la estrategia de atención mediante la entrega de Bases de Datos segmentada acorde a una estrategia por fases, los cuales se describen a continuación:

- I. Se definirá un script de invitación en el cuidado de su salud atendiendo el programa Institucional del IMSS "Chécate, Mídete, Muévete", el cual consistirá en darse de alta en la aplicación del IMSS Digital y contestar unos cuestionarios para identificar algún posible riesgo frente a un padecimiento crónico.
- II. El Centro de Contacto Morelia Michoacán invitará a realizar a derechohabientes diversos estudios que permitan confirmar o descartar algún padecimiento de acuerdo a la fase I.
- III. Con base en la información y disposición del derechohabiente al colaborar en el programa se genera un seguimiento frente a las diferentes áreas de atención a la salud del Instituto generando una conciencia ciudadana que permita atender y controlar al paciente frente a su padecimiento.

Realizar llamadas telefónicas y/o envío de correos y/o mensajes de texto SMS.

Objetivo: Contactar a los derechohabientes que se encuentra dentro del Modelo Preventivo de Enfermedades Crónicas.

El "posible proveedor", deberá realizar llamadas telefónicas y/o envío de correos electrónicos y/o envío de mensajes de texto SMS con base a las listas proporcionadas por el administrador de la campaña y de acuerdo a las reglas del negocio establecidas.

El "posible proveedor", deberá llevar un registro y control de las modalidades de contactación de los derechohabientes.

Agendar citas médicas a los derechohabientes que así lo soliciten.

Objetivo: Agendar las citas telefónicas a los derechohabientes a los que se les dirigió la campaña del MPEC y que en su llamada telefónica soliciten agendar una cita.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

0000070

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

El "posible proveedor", deberá realizar el registro de las citas agendadas a los derechohabientes que se les haya marcado para alguna invitación de las campañas del MPEC y que decidan en ese momento realizar su programación de cita. Los agentes del Centro de Contacto CCIMSS deberán aplicar los procesos y reglas de negocio que vienen descritas en el apéndice de la campaña de CITA médica Telefónica.

Reglas de Negocio.

A continuación, se describen de manera enunciativa más no limitativa, las reglas de negocio para la campaña del Modelo Preventivo de Enfermedades Crónicas, las cuales podrán modificarse o agregarse de acuerdo a las revisiones técnicas conjuntas entre el personal del "posible proveedor" y del administrador de la campaña, durante la vigencia del contrato.

1. El CCIMSS únicamente podrá realizar llamadas telefónicas, envío de correos electrónicos y envío de SMS a los contactos que sean proporcionados por el administrador de la campaña a través de las listas.
2. El CCIMSS deberá realizar un máximo de dos marcaciones a cada contacto telefónico descrito en las listas proporcionadas por el administrador de la campaña.
3. Si la primera llamada no fue exitosa, se deberá marcar máximo en una ocasión más. Dicha marcación adicional deberá ser en otro día y horario (se propone que la 2ª llamada se realice 3 horas después de la hora en que se realizó la 1ª llamada), éstas llamadas serán durante el tiempo que dure la campaña.
4. El CCIMSS deberá informar al administrador de la campaña el inicio y el final de cada ronda de marcación.
5. El CCIMSS deberá llevar un reporte final con el estatus de las llamadas realizadas.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

0000071

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Tipificaciones

Se tipificará de acuerdo con la estrategia establecida por el Instituto y las mismas serán definidas de mutuo acuerdo entre el Instituto y el Proveedor

Protesto lo necesario.

Atentamente,



Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

0000072

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del “Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)”

APÉNDICE 10 DONACIÓN DE ÓRGANOS Y TEJIDOS 2025

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

**SERVICIO INTEGRAL DE CENTROS DE CONTACTO DEL
INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL**

(SEDE MORELIA MICH.)

EJERCICIO 2025

PROPUESTA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V.

**ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS**

0000073

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

APÉNDICE 10 "CAMPAÑA DONACIÓN DE ÓRGANOS Y TEJIDOS"

I. Nombre de la campaña.

Donación de Órganos y Tejidos

II. Objetivo.

Con relación a el Proyecto de Donación de Órganos surge la solicitud por parte de la Coordinación de Donación y Trasplantes de Órganos, Tejidos y Células del IMSS por incluir como parte del modelo de atención el Centro de Contacto el cual permita contribuir en el esfuerzo de la coordinación para la colocación de la donación y trasplante de órganos dentro del IMSS para personas en lista de espera o en su caso la disposición en la iniciativa privada así como la coordinación con CENATRA de todos los requisitos que permitan dar certeza del correcto proceso de donación y trasplante.

III. Facultades del Área Usuaría de la Campaña.

Efectuar el seguimiento al cumplimiento de los indicadores de donación de órganos, tejidos y célula por donación cadavérica, para incrementar la tasa de donación y el número de trasplantes.

Planear y promover las acciones de gestión estratégica para la selección de los candidatos para la Coordinación Hospitalaria de Donación y la integración de los equipos de trabajo multidisciplinarios para que organicen y ejecuten los procesos innovadores de donación y trasplante de órganos y tejidos, basados en principios legales, éticos y médicos; con equidad, eficiencia y transparencia.

Implantar programas innovadores de donación y trasplante, evaluando sus resultados y retroalimentando a las Unidades Médicas del Instituto.

0000074

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

IV. Alcance.

Contar con un canal de atención vía Telefónico y WhatsApp con personal PS-I Especializado y capacitado.

Se propone realizar el seguimiento mediante la atención de canales que actualmente facilitan la coordinación de la recepción de la donación de distintos órganos o tejidos a cargo de los Coordinadores Médicos en los distintos hospitales, así como el desarrollo de un CRM que permite registrar, dar seguimiento a los casos y contabilizar aquellos casos cerrados, completados, en seguimiento o cancelados.

V. Estimado de interacciones.

Con la finalidad de que el proveedor cuente con elementos de planeación, se proporciona la información del comportamiento de la demanda de servicios durante el ejercicio 2024, ya que este es un proyecto de reciente creación.

Mes	Folios abiertos	Folios en seguimiento	Folios Completados	Folios Cerrados
Total	6	10	5	114

VI. Tiempo estimado de cada interacción.

Varía en función del proceso de atención, el cual depende de la coordinación entre las distintas unidades interesadas desde la disposición del órgano o tejido el cual puede durar de 24 hrs. a 72 hrs. garantizando la procuración hasta finalizar la actividad.

VII. El horario de atención.

Es un servicio que opera 24 hrs. 7 días a la semana.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

0000075

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

VIII. Tipo de posición requeridas.

El presente servicio considera una atención a través del canal de Llamadas de entrada y Salida, así como canal de atención por Whatsapp con PS-I Especializados en instalaciones del proveedor, para lo cual deberá cumplir con lo establecido en el numeral 3.9 Estaciones de Servicio del Anexo Técnico.

PS-I Especializado estudios mínimos de nivel licenciatura en área médicas o especialistas de la salud, este personal deberá contar con un curso de Procuración y Donación y Papel del Personal de Urgencias.

Contará con el apoyo de un supervisor o líder de proyecto con curso de formación de coordinadores hospitalarios de donación de órganos y tejidos con fines de trasplante.

IX. Datos del Área Usuaría de la campaña por parte de El Instituto.

Titular de la Coordinación de Donación y Trasplante de Órganos, Tejidos y Células.

X. Descripción del proceso

El Instituto, proporcionará de manera conjunta con el Proveedor la estrategia de atención acorde a una estrategia por fases, los cuales se describen a continuación:

- I. Coordinador Hospitalario de Donación tiene potencial donante e inicia proceso de disposición.
- II. Coordinador Hospitalario de Donación se comunica por medio de WhatsApp con Centro Regulador.
- III. Centro Regulador solicita cuáles serán los órganos y/o tejidos para poner a disposición.
- IV. Centro Regulador solicita envío de documentos vía WhatsApp, y valida lista de distribución por órgano para iniciar proceso de disposición.
- V. Centro Regulador recaba información para iniciar en el sistema de gestión el proceso y seguimiento de la donación.
- VI. Proporciona información de órgano y/o tejido para la donación a los cirujanos de trasplante para valoración de caso.
- VII. Seguimiento a proceso de procuración y viabilidad de los órganos

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

0000076

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

VIII. Solicita información pendiente para cierre de folio.

XI. Datos del Área Usuaría de la campaña por parte de El Instituto.

- **Dr. Jose Arturo Velázquez García**
- **Correo Electrónico: jose.velazquezg@imss.gob.mx**
- **Teléfono: 5552-38-27-00 Ext: 16069**

Protesto lo necesario.

Atentamente,



Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

0000077

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

APÉNDICE 11 PLATAFORMA DE HOSPITALIZACIÓN DEL ECOSISTEMA DIGITAL EN SALUD (PHEDS)

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

**SERVICIO INTEGRAL DE CENTROS DE CONTACTO DEL
INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL**

(SEDE MORELIA MICH.)

EJERCICIO 2025

PROPUESTA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V.

**ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS**

0000078

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del “Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)”

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

APÉNDICE 11 “CAMPAÑA PLATAFORMA DE HOSPITALIZACIÓN DEL ECOSISTEMA DIGITAL EN SALUD (PHEDS)”

I. Nombre de la campaña.

Plataforma de Hospitalización del Ecosistema Digital en Salud (PHEDS)

II. Objetivo.

PHEDS es una herramienta tecnológica de apoyo al personal de salud que permite estandarizar los servicios, además, facilita el trabajo en equipo, optimiza y agiliza la ocupación de camas, evita la duplicidad de registros y proporciona mayor seguridad de la información.

III. Facultades del Área Usuaria de la Campaña.

La instancia requirente y usuaria de la Campaña Plataforma de Hospitalización del Ecosistema Digital en Salud (PHEDS) es la Coordinación Técnica de Servicios Digitales y de Información para la Salud, quien tiene como atribución la de supervisar y validar las iniciativas y/o proyectos tecnológicos en materia de salud y administrativos para su integración al portafolios y/o cartera de proyectos de tecnologías de la información y comunicaciones del Instituto.

IV. Estimado de interacciones.

Con la finalidad de que el proveedor cuente con elementos de planeación, se proporciona la información del comportamiento de la demanda de servicios durante el ejercicio 2023, en el apartado 3.12. Disponibilidad de la Infraestructura, del Anexo Técnico del servicio cuadro 1 de Histórico de interacciones.

0000079

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

VI. Tiempo estimado de cada interacción.

Las actividades incluyen actividades Backoffice.
Tiempo estimado por interacción (AHT): 7.14 minutos

VII. El horario de atención.

PS-I Especializados
Lunes a domingo las 24 hrs.

VIII. Tipo de posición requeridas.

El presente servicio considera una atención a través del canal de Llamadas de entrada con PS-I Especializado y canal de atención vía Whatsapp en instalaciones DEL INSTITUTO, para lo cual deberá cumplir con lo establecido en el Anexo Técnico.

Se requieren al menos considerar la atención en los siguientes servicios:

- Llamadas de entrada con Agentes PS-I Especializados.
- Servicio de navegación en IVR (Servicio de Respuesta de Voz Interactiva por sus siglas en ingles).
- Canal de atención vía Whatsapp

IX. Datos del Área Usuaría de la campaña por parte de El Instituto.

- Ing. Francisco Javier Rodriguez Jiménez
- Correo Electrónico: javier.rodriguez@imss.gob.mx
- Teléfono: 5552-38-27-00 Ext: 12519

X. Descripción del proceso

La campaña de Plataforma de Hospitalización del Ecosistema Digital en Salud (PHEDS) permitirá atender, a través de un centro de contacto, temas relacionados a:

- Capacitación al personal médico remota o presencial.
- Brindar soporte técnico y clínico.

0000080

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

• Seguimiento al proceso de recabado de información.
Actualmente se tiene una aplicación web la cual se encuentra en un periodo de despliegue a nivel nacional para 323 hospitales y UMAE's del IMSS, dónde a finales de año se pretende capacitar el 100% de personal sobre el uso de la plataforma a los médicos y personal responsable que manejará la plataforma.

Para lograrlo se tienen diferentes actividades, capacitación remota y presencial. Y para los que ya están capacitados darles soporte sobre el uso del aplicativo.

La actividad es brinda asesoría sobre el uso de la plataforma, asistencia técnica y capacitación del servicio:

El proceso sería el siguiente:

- El asesor recibe una petición de asesoría a través de un ticket Institucional.
- El asesor se pone en contacto con el peticionario para atender su duda.
- El asesor brinda orientación sobre el uso de la plataforma.
- Finaliza la interacción.

Protesto lo necesario.

Atentamente,



Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

0000081

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del “Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)”

APÉNDICE 12 MEGAFARMACIA

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

SERVICIO INTEGRAL DE CENTROS DE CONTACTO DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

(SEDE MORELIA MICH.)

EJERCICIO 2025

PROPUESTA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

0000082

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

APÉNDICE 12 "CAMPAÑA MEGAFARMACIA"

I. Nombre de la campaña.

MEGAFARMACIA

II. Objetivo.

Con relación a el Proyecto de Donación de Órganos surge la necesidad de parte de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico de iniciar un proyecto de apoyo para el seguimiento, atención y coordinación de los reportes de desabasto de medicamento por parte de los derechohabientes en sus Unidades Médicas de 1er, 2do y 3er nivel de atención de llamadas que recibe la MEGAFARMACIA del Bienestar, con el objetivo de atender el surtimiento de medicamentos con inventarios de Abasto del IMSS.

III. Facultades del Área Usuaría de la Campaña.

La instancia normativa o ventanilla única es la Coordinación de Servicios 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 Proveedor asigne para la prestación del Servicio en referencia.

IV. Alcance.

Contar con dos canales de atención:

1. Vía Telefónico con personal PS-I básico (1er nivel de atención)

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

0000083

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

2. Contar con un grupo de atención Backoffice para atención y coordinación de los reportes de desabasto de medicamento por parte de los derechohabientes.
Se propone realizar el seguimiento mediante la atención de canales que actualmente facilitan la coordinación de la recepción de los reportes que realiza la ciudadanía en el teléfono 55 9500 0911 donde se levantan los casos y son trasladados al IMSS.

V. Estimado de interacciones.

Con la finalidad de que el proveedor cuente con elementos de planeación, se proporciona la información del comportamiento de la atención de 1er y 2do nivel de atención en dos meses de su creación:

- **1er nivel**

Corte 15/04/2024 al 03/06/24		
Mega Farmacia 1er Nivel	Entrantes	Atendidas
Total	367	367

- **2do nivel**

- 2,103 folios de solicitudes en seguimiento de abril a mayo del 2024.

VI. Tiempo estimado de cada interacción.

Varía en función del proceso de atención, el cual depende de la coordinación entre las distintas unidades interesadas desde la disposición del órgano o tejido el cual puede durar de 24 hrs. a 48 hrs. entre las distintas etapas que conforman el proceso de atención para la logística de abastecimiento del medicamento.

VII. El horario de atención.

La ventana de servicio es de 24 hrs. 7 días a la semana con personal PS-I básico en el primer nivel de atención telefónica.

La ventana de atención de 2do nivel personal PS-I básico con actividades backoffice es de 9:00 hrs. a 19:00 hrs. de lunes a viernes.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

0000084

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

VIII. Tipo de posición requeridas.

El presente servicio considera una atención a través del canal de Llamadas de entrada y Salida con PS-I Básicos en instalaciones del proveedor, para lo cual deberá cumplir con lo establecido en el numeral 3.9 Estaciones de Servicio del Anexo Técnico.

IX. Datos del Área Usuaría de la campaña por parte de El Instituto.

Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico del IMSS

X. Descripción del proceso

El Instituto, proporcionará de manera conjunta con el Proveedor la estrategia de atención acorde a una estrategia por fases, los cuales se describen a continuación:

El centro de contacto IMSS se encuentra en dos fases del proceso de atención de la campaña con dos niveles de atención

- En primer nivel brinda orientación y se recolecta los datos esenciales para identificar el folio generado en el área de mesa de atención y dar un seguimiento oportuno ya sea realizando un reporte, dando un seguimiento o brindando información

Tema de consulta	Subtema	Descripción
Reporte	Reporte de receta sin surtir en la unidad	En farmacia de la unidad medica no le brindan el medicamento, no han escaneado su receta y no importa si la receta esta vigente o vencida
	Reporte por negación de escaneo de receta en LMF	Se niegan a escanear la receta para otorgarle el medicamento
	Reporte por receta que no aparece en sistema	Farmacia reporta que su receta no se encuentra en sistema
	Reporte por negación a expedir una nueva receta	Receta vencida a la que no le quieren expedir una nueva, generalmente caduca por falta de suministro en tiempo
	Reporte de medicamento sin otorgar en la unidad	En la Megafarmacia le confirman que ya cuentan con el medicamento y en la unidad medica le indican que no lo tienen
	Reporte por receta marcada como surtida sin la entrega del medicamento	Le marcaron la receta como surtida pero no le dieron medicamento
Seguimiento	Estatus de envío de medicamento	Tiene folio de Megafarmacia y quiere saber como va el envío del medicamento
	Seguimiento a reporte	Seguimiento a reporte
Otros	Otros	Tipificación reservada para algún tema nuevo que no este mapeado
Información	Información sobre la línea	Llamada que si corresponde a la línea pero que no busca un seguimiento o realizar algún reporte
	No se concluye el reporte	No se concluye el reporte o seguimiento a petición del cliente
	No cuenta con los datos para un reporte / seguimiento	No se concluye el reporte o seguimiento debido a que no cuenta con la información completa o correcta
	Queja	Usuario requiere levantar una queja sin realizar algún reporte o seguimiento.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

0000085

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

- El área de segundo nivel recibe la información procedente del área de Abasto, misma que se actualiza diariamente, y de esta forma realizar la gestión en el Sistema de Atención para Medicamentos No Surtidos (SMNS), en la cual se modifica el estatus del folio reportado para que posteriormente se pueda contactar al derechohabiente por medio de la mesa de atención y se brinde una fecha estimada en la cual se pueda acudir a recolectar su medicamento.
- En caso de ser necesario segundo nivel está capacitado para realizar llamadas de salida para brindar un seguimiento al usuario.

XI. Datos del Área Usuaria de la campaña por parte de El Instituto.

- **Ing. Eduardo Oropeza Ortiz**
- **Correo Electrónico: eduardo.oropeza@imss.gob.mx**
- **Teléfono: 5552-38-27-00**

Protesto lo necesario.

Atentamente,



Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

0000086

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

TÉRMINOS Y CONDICIONES

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

**SERVICIO INTEGRAL DE CENTROS DE CONTACTO DEL
INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL**

(SEDE MORELIA MICH.)

EJERCICIO 2025

PROPUESTA INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V.

0000001

**ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS**

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069

Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,

Contenido

1.	Objetivo del documento	3
2.	Descripción del servicio	3
3.	Vigencia de la contratación	4
4.	Plazo, lugar y condiciones para la prestación del servicio	4
4.1.	Plazo para la prestación del servicio	4
4.2.	Lugar para la prestación del servicio	4
4.3.	Condiciones para la prestación del servicio	7
5.	Tipo de contrato	8
6.	Criterio de evaluación de proposiciones	8
7.	Licencias, permisos, registros, certificados o autorizaciones que debe cumplir o aplicarse al bien o servicio a contratar	9
8.	Folletos, catálogos, fotografías, manuales entre otros, en caso de que se requieran para comprobar sus especificaciones	9
9.	Visitas a las instalaciones institucionales	10
10.	Visitas a las instalaciones de los Proveedores	10
11.	Penas convencionales y deducciones	10
12.	Mecanismos requeridos al proveedor para responder por defectos o vicios ocultos de los bienes o de la calidad de los servicios	34
13.	Garantías de anticipos y cumplimiento de contrato	34
14.	Forma de Pago	35
15.	Mecanismos de comprobación, supervisión y verificación de los servicios contratados y efectivamente entregados o prestados, así como del cumplimiento de las requisiciones de cada entregable	36
16.	Otorgamiento de Anticipo	36
17.	Aviso de privacidad	36
	Confidencialidad	36
	Propiedad Intelectual y Derechos de autor	42
18.	Responsabilidad Civil	43
19.	Póliza de Responsabilidad Civil	43
20.	Tratándose de reuniones, conferencias, seminarios, cursos, capacitaciones, asambleas, justas deportivas y, en general, cualquier tipo de evento o acto en el que personas servidoras	

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

0000002

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del “Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)”

públicas participen fuera de las instalaciones del IMSS, se deberá contar con los dictámenes de protección civil emitidos por las autoridades competentes en la materia. 44

21.	Causales de rescisión de contrato.	44
22.	Área requirente.....	45
23.	Ventanilla única entre el Instituto y Infocredit, S. de R.L. de C.V.,.....	47

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

00000003

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

1. Objetivo del documento

El objetivo del presente documento es establecer los términos y condiciones mínimos necesarios que se deberán cumplir para la prestación del Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán).

2. Descripción del servicio.

El Instituto Mexicano del Seguro Social en adelante "IMSS" o "El Instituto", requiere del Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán) para el ejercicio 2025, que incluyen equipamiento tecnológico, componentes habilitadores, insumos, personal dedicado y todo lo necesario para brindar los servicios objeto del presente Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y condiciones.

El IMSS requiere la prestación del servicio CCIMSS Morelia, Michoacán, para el ejercicio 2025, a través de distintos canales de atención, los cuales pueden ser: interacción a través de llamadas telefónicas, correos electrónicos, chats, mensajes de texto SMS, así como otras tecnologías emergentes que permitan optimizar la interacción de los derechohabientes y público en general, con el fin de hacer uso de los servicios del IMSS a través de canales electrónicos no presenciales.

Partida Única

Partida	Dirección Normativa	Campañas
Única	Dirección de Prestaciones Médicas de	<ul style="list-style-type: none"> • Cita Médica Telefónica • Orientación Médica Telefónica. • Servicio de Orientación Telefónica (Salud Mental) • Donación de Órganos y Tejidos • Mega Farmacia • Modelo Preventivo de Enfermedades Crónicas (MPEC) • Código Infarto CMN La Raza. • Código Infarto CMN Siglo XXI.
	Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico (DIDT)	<ul style="list-style-type: none"> • Mesa de Servicios Tecnológicos • Centro de Atención y Soporte Técnico (CAST)

0000004

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Durante la vigencia del contrato, el IMSS podrá solicitar la implementación de nuevas campañas.

3. Vigencia de la contratación.

La vigencia del contrato será a partir del día hábil siguiente a la notificación de adjudicación y hasta el 31 de diciembre de 2025.

4. Plazo, lugar y condiciones para la prestación del servicio.

4.1. Plazo para la prestación del servicio.

El plazo para la prestación del servicio será a partir del día hábil siguiente a la notificación de adjudicación y hasta el 31 de diciembre de 2025.

4.2. Lugar para la prestación del servicio.

Se suministrará la partida única del servicio CCIMSS Morelia Michoacán, para lo cual Infocredit, S. de R.L. de C.V., instalará, implementará, desarrollará, administrará y operará el servicio en instalaciones propias del IMSS ubicadas en la ciudad de Morelia Michoacán, con domicilio en: Blvd. Alfredo Zalce # 4485, Tres Marias, 58254 Morelia, Michoacán, donde el IMSS cuenta con espacio para instalar los servicios del presente proceso de contratación, debiendo incluir lo siguiente:

Partida Única

Partida	Dirección Normativa	Campañas
Única	Dirección de Prestaciones Médicas	<ul style="list-style-type: none"> • Cita Médica Telefónica • Orientación Médica Telefónica. • Servicio de Orientación Telefónica (Salud Mental) • Donación de Órganos y Tejidos • Mega Farmacia • Modelo Preventivo de Enfermedades Crónicas (MPEC) • Código Infarto CMN La Raza. • Código Infarto CMN Siglo XXI.

0000005

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Partida	Dirección Normativa	Campañas
	Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico (DIDT)	<ul style="list-style-type: none"> Mesa de Servicios Tecnológicos Centro de Atención y Soporte Técnico (CAST)

Durante la vigencia del contrato, el IMSS podrá solicitar la implementación de nuevas campañas acorde a las necesidades dinámicas de El INSTITUTO, siempre y cuando estas campañas sean solicitadas por parte del Administrador del Contrato, para la implementación de campañas nuevas Infocredit, S. de R.L. de C.V., cumplirá con lo establecido en el numeral 12. Niveles de Servicios, que se cumplirán del Anexo Técnico, aceptadas y convenidas con Infocredit, S. de R.L. de C.V., adjudicado.

- Durante la vigencia del contrato, las campañas (Código Infarto CMN La Raza, Código Infarto CMN Siglo XXI, Donación de Órganos y Tejidos, Centro de Atención y Soporte Técnico (CAST) y Servicio de Orientación Telefónica (Salud Mental) serán operadas en instalaciones de EL INSTITUTO, en las siguientes ubicaciones:

Servicio de Orientación Telefónica – Salud Mental

Centro de Contacto propuesto por Infocredit, S. de R.L. de C.V.,

Donación de Órganos Tejidos

Centro de Contacto propuesto por Infocredit, S. de R.L. de C.V.,

Código Infarto CMN Siglo XXI

Unidad Médica de Alta Especialidad "Siglo XXI"

Av. Cuauhtémoc número 330, Col. Doctores, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06720, Ciudad de México

Código Infarto CMN La Raza

Unidad Médica de Alta Especialidad "La Raza", Paseo de las Jacarandas S/N La Raza, Alcaldía Azcapotzalco, C.P. 02990, Ciudad de México

Centro de Atención y Soporte Técnico (CAST)

División de Mesa de Servicios Tecnológicos, operando hoy en: Toledo 21, PB, Colonia Juárez, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06600, Ciudad de México.

0000006

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Cita Médica Telefónica

Mesa de Servicios Tecnológicos (MST)

Modelo Preventivo de Enfermedades Crónicas (MPEC)

Mega Farmacia – 1er Nivel

Orientación Médica Telefónica

Instalaciones de Morelia, Michoacán en Blvd. Alfredo Zalce # 4485, Tres Marias, 58254 Morelia, Michoacán, utilizando los siguientes espacios proporcionados por el IMSS:

- De conformidad con lo establecido en el numeral 9. Cronograma de Actividades del Anexo Técnico, INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., oferta la administración y operación del servicio CCIMSS Morelia, Michoacán, en instalaciones propias del IMSS, para tal efecto INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., incluye como parte de su proposición la documentación en la que detalle y describa la integración para lograr la funcionalidad solicitada en dichas instalaciones, incluyendo calendario y plan de trabajo con compromisos semanales los cuales serán verificados por parte de EL INSTITUTO, lo anterior será ofertado cumpliendo con las especificaciones y requerimientos técnicos establecidos en el presente Anexo Técnico sus Apéndices y Términos y Condiciones.
- Infocredit, S. de R.L. de C.V., oferta la implementación, desarrollo, administración y operación en Blvd. Alfredo Zalce # 4485, Tres Marias, 58254 Morelia, Michoacán, habilitando al menos lo siguiente:
 - 250 estaciones de servicio
 - 50 estaciones de trabajo de supervisión y usos múltiples, considerando de manera enunciativa más no limitativa, los siguientes:
 - Estaciones de Supervisión
 - Estaciones de trabajo de Analistas de Calidad
 - Estaciones de trabajo de Analistas de Work Force
 - Las instalaciones cuentan con dos (2) salas, una para capacitación y una para usos múltiples:
 - a) Con capacidad de al menos 16 posiciones, con equipo de cómputo para cada usuario, además de equipo de cómputo, proyector y pantalla para el expositor; lo anterior cumpliendo con todas las especificaciones y requerimientos técnicos establecidos en el Anexo Técnico.

0000007

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Infocredit, S. de R.L. de C.V., oferta la instalación, implementación, desarrollo, administración y operación del servicio CCIMSS Morelia, Michoacán, atendiendo a los plazos establecidos para tal efecto en el numeral 9. Cronograma de Actividades del Anexo Técnico.

4.3. Condiciones para la prestación del servicio.

Infocredit, S. de R.L. de C.V., entregará el día natural siguiente a la notificación del fallo el plan de trabajo correspondiente para su validación por parte del área técnica, el cual cumplirá con los plazos establecidos en el numeral 9. Cronograma de Actividades del Anexo Técnico.

La implementación, pruebas, verificaciones de especificaciones físicas y funcionales, así como capacitación, será de acuerdo a lo establecido en el Anexo Técnico, por lo que durante este plazo no habrá erogación de recursos por parte de El Instituto.

El ejercicio del gasto del recurso presupuestal será a partir de que Infocredit, S. de R.L. de C.V., inicie con la operación del servicio, es decir una vez concluido el plazo indicado en el párrafo que antecede.

Los tiempos propuestos consideran que en experiencias del propio Instituto, el proceso de desarrollo de las interfaces entre los sistemas Infocredit, S. de R.L. de C.V., hacia los sistemas del IMSS (por ejemplo, la consulta de vigencia de derechos a través del sistema Acceder), los tiempos de capacitación del personal Infocredit, S. de R.L. de C.V., y las pruebas funcionales a los sistemas Infocredit, S. de R.L. de C.V., ganador que se interconectan con sistemas IMSS, se iniciarán una vez notificado el fallo del procedimiento de contratación correspondiente, por lo que el IMSS iniciará las actividades necesarias para proveer la capacitación al personal Infocredit, S. de R.L. de C.V., adjudicado y verificará que los procesos de habilitación de soluciones y la funcionalidad para la prestación del servicio habilitada por parte Infocredit, S. de R.L. de C.V., sean acordes a lo solicitado por cada campaña y lo especificado en el documento Anexo Técnico y Apéndices.

Infocredit, S. de R.L. de C.V., será evaluado de manera mensual durante la vigencia del contrato por el personal asignado por el Instituto para medir la satisfacción y cumplimiento.

0000008

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

del servicio proporcionado. La medición será realizada de manera cualitativa, cuantitativa y será considerada para cálculo y aplicación de deductivas correspondientes. La metodología será realizada, asignada y revisada con Infocredit, S. de R.L. de C.V., en los tiempos que designe el personal del Instituto.

Infocredit, S. de R.L. de C.V., efectuará la entrega de los reportes mensuales, soportes de facturación y grabaciones de interacciones, especificados en los documentos Anexo Técnico y Apéndices por cada una de las campañas que forman parte integral del presente instrumento, los primeros 15 días naturales del mes inmediato al periodo de cobro, en caso de incumplimiento de la fecha de entrega se aplicará las deductivas correspondientes.

El Administrador del Contrato, será responsable de autorizar la facturación del servicio, así como de notificar, en su caso, los incumplimientos o deficiencias del servicio prestado.

La ventanilla única será la encargada de notificar al proveedor de la aplicación de las penas o deductivas a las que se hiciere acreedor.

5. Tipo de contrato.

El contrato por celebrarse será abierto, con fundamento en el artículo 47, fracción I de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del sector público, los precios serán fijos y permanecerán durante la vigencia del contrato.

La volumetría que se proporciona en el presente Anexo Técnico y en el **Formato de Propuesta Económica** es exclusivamente para efectos de cotización y no necesariamente refleja los requerimientos de El Instituto, por lo que no se considerará como las cantidades a contratar.

La cantidad de servicios a contratar se determinarán por el presupuesto mínimo y máximo establecidos para la prestación del servicio objeto del presente Anexo Técnico, los cuales se determinan conforme a las necesidades del Instituto.

6. Criterio de evaluación de proposiciones.

Al tratarse de un procedimiento de Adjudicación Directa, la evaluación de las propuestas se aplicará el criterio de evaluación binario.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

0000009

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Asimismo, y dado que las características del servicio están perfectamente definidas; resulta innecesario ponderarlas individualmente, ya que la falta de alguna de ellas afectaría la calidad del servicio.

7. Licencias, permisos, registros, certificados o autorizaciones que debe cumplir o aplicarse al bien o servicio a contratar.

Registros.

- REPSE Registro de Prestadores de Servicios Especializados u Obras Especializadas.
- Emisión de Cobranza Mensual emitida por el IMSS (SUA) en el que aparece el personal ofertado que se encuentre vigente.

8. Folletos, catálogos, fotografías, manuales entre otros, en caso de que se requieran para comprobar sus especificaciones.

Infocredit, S. de R.L. de C.V., incluye como parte de su proposición los manuales e instructivos de operación y supervisión de la solución tecnológica ofertada en español latino. Infocredit, S. de R.L. de C.V., adjudicado previo al inicio de la operación, entregará estos manuales en español latino, acordes a la operación requerida por el Instituto.

Infocredit, S. de R.L. de C.V., incluirá, como parte de su Propuesta Técnica, una relación resumida y una descripción detallada de todos los Componentes Habilitadores e Infraestructura Auxiliar que formarán parte de su solución para proveer los servicios, en cualquiera de los elementos del Anexo Técnico y sus Apéndices, incluyendo folletos y fichas técnicas que describan las características y especificaciones técnicas del fabricante de cada uno de ellos, para los casos en los que esto aplique. Infocredit, S. de R.L. de C.V., será responsable de entregar su propuesta técnica en idioma español. Sin embargo, dada la naturaleza del proyecto y de los servicios que se administrarán, se permitirá el uso de anglicismos generalmente aceptados en la industria, en aquellos términos que sean de origen extranjero, o que representen nombres de tecnologías particulares, sin embargo, incluirá el glosario de términos para su mejor comprensión. En los casos donde así se indique, o que Infocredit, S. de R.L. de C.V., juzgue necesario, será responsable de entregar documentación completa y detallada de los puntos en cuestión.

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

En los casos en los que esta documentación sólo esté disponible en idioma inglés, se permitirá que Infocredit, S. de R.L. de C.V., traduzca sólo el(los) párrafo(s) que sean de interés para el punto que se está documentando o citando, siempre y cuando Infocredit, S. de R.L. de C.V., haga entrega del resto de la documentación en su formato e idioma original. Esta excepción sólo se hará para aquellos casos en donde la documentación requerida esté originalmente redactada en idioma inglés, y no se aceptarán propuestas que incluyan secciones de la documentación en ningún otro idioma que no sea inglés o español.

9. Visitas a las instalaciones institucionales.

No Aplica

10. Visitas a las instalaciones de los Proveedores.

No Aplica

11. Penas convencionales y deducciones.

El Administrador del Contrato determinara las penas convencionales y deducciones al pago de los servicios con motivo del incumplimiento parcial o deficiente en que pudiera incurrir Infocredit, S. de R.L. de C.V., adjudicado respecto a las campañas que les corresponden y que integran el contrato, las cuales han incluido los casos en que serán aplicables, así como el límite de incumplimientos a partir del cual se procederá a la cancelación total o parcial del servicio o conceptos no entregados, proporcionados en las condiciones establecidas, o bien, a rescindir el contrato.

Las penas convencionales y deducciones serán aplicadas bajo el principio de proporcionalidad conforme al artículo 1844 del CCF, es decir, únicamente se aplicarán respecto del monto correspondiente a los bienes o servicios que no fueron entregados o prestados oportunamente. Las cuáles son establecidas en el presente documento.

1. La penalización se calculará a partir del día siguiente en que concluye el plazo o fecha convenida para entregar los bienes o iniciar la prestación de los servicios, y hasta el día en que inició la prestación del servicio de forma extemporánea, siendo el monto máximo la garantía de incumplimiento del contrato.
2. En el caso de las deducciones, se determinará en el contrato o pedido cual es o son los conceptos u obligaciones objeto de ésta, la causa por la cual se debe aplicar y el

3000011

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069

Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

monto o forma en que se debe calcular y aplicar la deducción por prestación deficiente del servicio.

El Administrador del Contrato será el responsable de determinar, calcular, aplicar y dar seguimiento a las penas convencionales y deducciones para cada una de las campañas que integran el servicio así como de notificarlas al proveedor para que éste realice el pago correspondiente.

- **Penas Convencionales**

De conformidad con lo establecido en el artículo 53 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, así como en el numeral 5.5.8. de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto Mexicano del Seguro Social, las penas convencionales por atraso en el cumplimiento de la obligación contractual, así como en su caso, deducciones por incumplimiento total, parcial o deficiente a cargo Infocredit, S. de R.L. de C.V., considerando lo siguiente:

En ningún caso, las penas convencionales no podrán exceder el monto señalado para la garantía de cumplimiento del contrato, sin considerar el IVA.

La pena convencional se calculará de acuerdo a los siguientes términos y condiciones expresados en la fórmula que se detalla a continuación:

$$Pca = (\%d)(nda)(vspa)$$

Dónde:

%d = porcentaje determinado en la convocatoria de licitación, invitación a cuando menos tres personas, cotización, contrato o pedido por cada día de atraso en el inicio de la prestación del servicio.

Pca = pena convencional aplicable.

nda = número de días de atraso.

vspa = valor de los servicios prestados con atraso, sin IVA.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del “Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)”

Se sancionará con una pena convencional equivalente al (1%) por cada día de atraso en el inicio de la prestación del servicio sobre el valor de los servicios prestados con atraso, multiplicado por el número de días naturales transcurridos desde el vencimiento hasta la entrega.

La aplicación de las Penas Convencionales será con respecto a lo especificado en la presente sección y éstas se verificarán y tomarán en cuenta al momento de efectuar la validación de los servicios.

Se aplicarán las penas convencionales correspondientes a los tiempos de inicio o arranque de los servicios de la siguiente manera, por lo que Infocredit, S. de R.L. de C.V., se compromete a cumplir con los tiempos de entrega establecidos y en caso contrario, será sujeto de las posibles penas convencionales establecidas a continuación:

INDICADOR	NIVEL DE SERVICIO	PENALIZACIÓN
<p>Para cada campaña:</p> <p>Entrega de la infraestructura física y tecnológica configurada para brindar la funcionalidad solicitada, incluyendo presentar la documentación que avale los licenciamientos y polizas de mantenimiento vigentes correspondientes a la solución tecnológica ofertada por Infocredit, S. de R.L. de C.V.,.</p> <p>Asi mismo, Infocredit, S. de R.L. de C.V., demostrará cada mes durante la vigencia del servicio, la documentación que avale que mantiene vigentes los licenciamientos y polizas de mantenimiento correspondientes.</p>	<p>A partir del inicio de operaciones y de conformidad al cronograma propuesto por Infocredit, S. de R.L. de C.V., en su propuesta, incluyendo los periodos de implementación, capacitación pruebas e inicio de operación.</p>	<p>1% por cada día de atraso en el inicio de la operación y durante la vigencia de los servicios por cada campaña sobre el valor de los servicios prestados con atraso, multiplicado por el número de días naturales transcurridos desde el vencimiento hasta la entrega.</p> <p>La pena convencional se calculará de acuerdo a los siguientes términos y condiciones expresados en la fórmula que se detalla a continuación:</p>

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

0000013

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

INDICADOR	NIVEL DE SERVICIO	PENALIZACIÓN
		<p>$Pca = (\%d)(nda)(vspa)$</p> <p>Dónde:</p> <p>%d = porcentaje determinado en la convocatoria de licitación, invitación a cuando menos tres personas, cotización, contrato o pedido por cada día de atraso en el inicio de la prestación del servicio.</p> <p>Pca= pena convencional aplicable.</p> <p>nda = número de días de atraso.</p> <p>vspa = valor de los servicios prestados con atraso, sin IVA.</p>
<p>Manuales e instructivos de operación y supervisión del sistema propuesto parametrizados para el Instituto.</p>	<p>Por cada día de atraso posterior a los 7 días hábiles posterior al evento de notificación del fallo.</p>	<p>1% por cada día de atraso en el inicio de la operación y durante la vigencia de los servicios por cada campaña sobre el valor de los servicios prestados con atraso, multiplicado por el número de días naturales transcurridos</p>

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

0000014

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

INDICADOR	NIVEL DE SERVICIO	PENALIZACIÓN
<p>0000015</p>		<p>desde el vencimiento hasta la entrega. (se descontaran de la 1ra factura) La pena convencional se calculará de acuerdo a los siguientes términos y condiciones expresados en la fórmula que se detalla a continuación:</p> <p>$Pca = (\%d)(nda)(vs pa)$</p> <p>Dónde:</p> <p>%d = porcentaje determinado en la convocatoria de licitación, invitación a cuando menos tres personas, cotización, contrato o pedido por cada día de atraso en el inicio de la prestación del servicio.</p> <p>Pca= pena convencional aplicable. nda = número de días de atraso. vs pa = valor de los servicios prestados con atraso, sin IVA.</p>

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

INDICADOR	NIVEL DE SERVICIO	PENALIZACIÓN
<p>Al finalizar el contrato o al cierre de alguna campaña:</p> <p>No suprimir de cualquiera de sus bases o registros electrónicos o escritos los datos personales entregados por el Instituto, una vez cumplida la relación contractual entre las partes o finalizada la campaña respectiva donde se hayan utilizado datos personales, esto es, aplicar los procedimientos de borrado seguro en los equipos de cómputo y dispositivos utilizados para procesar y almacenar dicha información, que Infocredit, S. de R.L. de C.V., retire durante o a la conclusión del servicio.</p>	<p>Por día natural fuera del plazo señalado:</p> <p>No aplicar el borrado seguro en la totalidad de las computadoras personales en el instituto y servidores de cómputo de la campaña establecida posterior a los 10 días hábiles siguientes a al retiro de operación del equipo o a la finalización del servicio</p>	<p>1% por cada día de atraso sobre el valor de los servicios prestados con atraso, multiplicado por el número de días naturales transcurridos desde el vencimiento hasta la entrega.</p> <p>La pena convencional se calculará de acuerdo a los siguientes términos y condiciones expresados en la fórmula que se detalla a continuación:</p> <p>$Pca = (\%d)(nda)(vspa)$</p> <p>Dónde:</p> <p>%d =porcentaje determinado en la convocatoria de licitación, invitación a cuando menos tres personas, cotización, contrato o pedido por cada día de atraso en el inicio de la prestación del servicio.</p>

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

0000016

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

INDICADOR	NIVEL DE SERVICIO	PENALIZACIÓN
		<p>Pca= pena convencional aplicable. nda = número de días de atraso. vspa = valor de los servicios prestados con atraso, sin IVA.</p>
<p>Entrega de los reportes mensuales, soportes de facturación y grabaciones de interacciones, durante los primeros 15 días naturales del mes inmediato al periodo de cobro</p>	<p>Por cada día de atraso en la entrega de los reportes mensuales, soportes de facturación y grabaciones de interacciones de cada campaña</p>	<p>1% por cada día de atraso sobre el valor de los servicios prestados con atraso, multiplicado por el número de días naturales transcurridos desde el vencimiento hasta la entrega.</p> <p>La pena convencional se calculará de acuerdo a los siguientes términos y condiciones expresados en la fórmula que se detalla a continuación:</p> <p>$Pca = (\%d)(nda)(vspa)$</p> <p>Dónde:</p> <p>%d = porcentaje determinado en la convocatoria de licitación, invitación a</p>

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

0000017

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del “Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)”

INDICADOR	NIVEL DE SERVICIO	PENALIZACIÓN
		<p>cuando menos tres personas, cotización, contrato o pedido por cada día de atraso en el inicio de la prestación del servicio.</p> <p>Pca= pena convencional aplicable. nda = número de días de atraso. vspa = valor de los servicios prestados con atraso, sin IVA.</p>
<p>Elaboración, implementación y entrega de los procesos, necesarios para la operación y administración nuevos proyecto mapeados y documentados de acuerdo a la norma ISO9001:2015 e ISO27001:2013</p>	<p>Por cada día natural de atraso en la entrega de los procesos posterior a los ___ días naturales contados a partir del día natural siguiente al de la fecha de inicio de un nuevo proyecto.</p>	<p>1% por cada día de atraso sobre el valor de los servicios prestados con atraso, multiplicado por el número de días naturales transcurridos desde el vencimiento hasta la entrega.</p> <p>La pena convencional se calculará de acuerdo a los siguientes términos y condiciones expresados en la fórmula que se detalla a continuación: $Pca = (\%d)(nda)(vspa)$ Dónde: %d=porcentaje determinado en la</p>

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

0000018

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

INDICADOR	NIVEL DE SERVICIO	PENALIZACIÓN
		<p>convocatoria de licitación, invitación a cuando menos tres personas, cotización, contrato o pedido por cada día de atraso en el inicio de la prestación del servicio.</p> <p>ca= pena convencional aplicable.</p> <p>nda = número de días de atraso.</p> <p>vspa = valor de los servicios prestados con atraso, sin IVA.</p>
<p>Actualización, implementación y entrega de los procesos, necesarios para la operación y administración mapeados y documentados de acuerdo a la norma ISO9001:2015 e ISO27001:2013</p>	<p>Por cada día natural de atraso en la entrega de los procesos actualizados posterior a los ___ días naturales contados a partir del día natural siguiente al de la fecha de inicio de un nuevo proyecto.</p>	<p>1% por cada día de atraso sobre el valor de los servicios prestados con atraso, multiplicado por el número de días naturales transcurridos desde el vencimiento hasta la entrega.</p> <p>La pena convencional se calculará de acuerdo a los siguientes términos y condiciones expresados en la fórmula que se detalla a continuación:</p> <p>$Pca = (\%d)(nda)(vspa)$</p> <p>Dónde:</p>

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

0000019

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

INDICADOR	NIVEL DE SERVICIO	PENALIZACIÓN
		<p>%d=porcentaje determinado en la convocatoria de licitación, invitación a cuando menos tres personas, cotización, contrato o pedido por cada día de atraso en el inicio de la prestación del servicio.</p> <p>ca= pena convencional aplicable.</p> <p>nda = número de días de atraso.</p> <p>vspsa = valor de los servicios prestados con atraso, sin IVA.</p>
Entrega de los procesos mapeados y documentados de acuerdo a la norma ISO9001:2015 e ISO27001:2013	Por cada día natural de atraso en la entrega de los procesos posterior a los 180 días naturales contados a partir del día natural siguiente al de la fecha de notificación de la adjudicación.	1% por cada día natural de atraso en la entrega de los procesos posterior a los 30 días naturales contados a partir del día natural siguiente al de la fecha de inicio de un nuevo proyecto.
Entrega de los materiales de difusión durante los primeros 15 días naturales del trimestre inmediato.	Por cada día de atraso en la entrega de los materiales de difusión del centro de contacto	1% por cada día de atraso sobre el valor de los servicios prestados con atraso, multiplicado por el número de días naturales transcurridos

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

0000020

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

INDICADOR	NIVEL DE SERVICIO	PENALIZACIÓN
		<p>desde el vencimiento hasta la entrega.</p> <p>La pena convencional se calculará de acuerdo a los siguientes términos y condiciones expresados en la fórmula que se detalla a continuación:</p> $Pca = (\%d)(nda)(vspa)$ <p>Dónde:</p> <p>%d = porcentaje determinado en la convocatoria de licitación, invitación a cuando menos tres personas, cotización, contrato o pedido por cada día de atraso en el inicio de la prestación del servicio.</p> <p>Pca= pena convencional aplicable.</p> <p>nda = número de días de atraso.</p> <p>vspa = valor de los servicios prestados con atraso, sin IVA.</p>

0000021

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

En caso de no iniciar la totalidad de la atención a usuarios de los servicios de centro de contacto a entera satisfacción de las área administradora del contrato y área técnica, con servicios funcionales de conformidad a lo establecido en el presente documento, en los primeros 10 días naturales posteriores al arranque establecido (el día posterior a la notificación el fallo) por causas atribuibles al Proveedor, el Instituto podrá iniciar el procedimiento de rescisión del contrato.

Los incumplimientos señalados en la tabla anterior se acreditarán a través de la presentación por parte del Instituto de documentación o cualquier medio de transmisión en donde se acredite (se reciba queja formal/se cuente con información externa) que Infocredit, S. de R.L. de C.V., incurrió en los conceptos descritos, haciéndose acreedor a la pena convencional correspondiente.

El Instituto se reserva el derecho de rescindir el contrato con Infocredit, S. de R.L. de C.V., cuando éste último incurra en alguno de los supuestos descritos en materia de protección de datos personales, además de tomar las acciones legales conducentes de acuerdo con el supuesto en el que Infocredit, S. de R.L. de C.V., haya incurrido.

Para todas las campañas se aplicarán las penalizaciones descritas anteriormente, además de las señaladas en los Apéndices de cada campaña:

- **Deductivas**

De conformidad con lo establecido en el artículo 53 BIS de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, así como en el numeral 5.5.8. de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto Mexicano del Seguro Social, se aplicará deducciones al pago de cualquier tipo de servicio. En cualquier caso, dicha deducción no podrá exceder del monto de la garantía de cumplimiento del contrato.

La aplicación de deductivas cumplirá con lo establecido en el artículo 97 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, que a la letra dice:

0000022

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

*"Artículo 97.- Las deducciones al pago de bienes o servicios previstos en el artículo 53 Bis de la Ley serán determinadas en función de los bienes entregados o servicios prestados de manera parcial o deficiente. Dichas deducciones se calcularán hasta la fecha en que materialmente se cumpla la obligación y **sin que cada concepto de deducciones exceda a la parte proporcional de la garantía de cumplimiento que le corresponda del monto total del contrato.***

..."

Cabe señalar que el porcentaje de garantía de este contrato es del 10% sobre el monto total del contrato que en su momento sea adjudicado.

Las deductivas por incumplimiento parcial o deficiente de los Niveles de Servicio se verificarán de manera mensual y se aplicarán en cada ocasión que Infocredit, S. de R.L. de C.V., entregue cualquier servicio que no cumpla con los niveles de servicio establecidos en el Anexo Técnico.

La aplicación de las deductivas será con respecto a lo especificado en la presente sección y éstas se verificarán y tomarán en cuenta al momento de efectuar la validación de los servicios.

Si los requerimientos no se entregan en los tiempos establecidos y/o no se entregan con las características y parámetros solicitados en el presente documento, se aplicará una deductiva por cada vez que no se cumplan dichos tiempos.

Las deductivas aplicarán desde el inicio de los servicios de acuerdo con las campañas y áreas requerentes con base en lo estipulado en el documento Anexo Técnico, Apéndices y el presente documento y se notificarán vía Ventanilla Única.

Para todas las campañas se aplicarán las siguientes deductivas por incumplimiento de los Niveles de Servicio, además de las señaladas en los Apéndices de cada campaña:

0000023

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069

Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

INDICADOR	NIVEL DE SERVICIO A CUMPLIR	DEDUCTIVA	VALOR DE PORCENTAJE DEL NIVEL DE SERVICIO DENTRO DE LA FACTURACIÓN MENSUAL	EXPLICACIÓN Y DE FÓRMULA DE APLICACIÓN
Porcentaje de abandono de llamadas telefónicas, chat, correo electrónico durante la vigencia del servicio.	Menor o igual al 5% mensual	0.2% por cada punto porcentual completo fuera del nivel de servicio establecido	5%	El concepto de abandono de llamadas es: que un usuario ha pretendido acceder al CCIMSS por alguno de los medios de atención y por algún motivo su petición de solicitud no fue atendida. Para medir y aplicar la deductiva se utilizarán las siguientes fórmulas: 1. $[(\text{Total de llamadas recibidas} - \text{total de llamadas atendidas}) / (\text{total de llamadas recibidas})] * 100 = \text{Porcentaje de abandono de llamadas}$ 2. $(\text{Porcentaje de abandono de llamadas}) - (\text{nivel de servicio a cumplir} * 100) = \text{Abandono a deducir}$ 3. $(\text{Abandono a deducir}) * (\text{Deductiva}) * (\text{Valor de porcentaje del nivel de servicio dentro de la facturación mensual}) = \text{Importe a deducir en factura}$
Tiempo de atención de Telefonía y Chat	Mayor o igual al 80% de las interacciones de entrada (Telefonía y Chat)	0.2% por cada punto porcentual de incumplimiento de nivel de servicio	5%	El concepto de tiempo de atención es: que un usuario ha pretendido acceder al CCIMSS por la vía telefónica y por algún motivo su llamada fue respondida

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

0000024

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

INDICADOR	NIVEL DE SERVICIO A CUMPLIR	DEDUCTIVA	VALOR DE PORCENTAJE DEL NIVEL DE SERVICIO DENTRO DE LA FACTURACIÓN MENSUAL	EXPLICACIÓN Y FÓRMULA DE APLICACIÓN
	atendidas antes de los 20 segundos			después de veinte segundos. Para medir y aplicar la deductiva se utilizarán las siguientes fórmulas: 1. $[(\text{Total de llamadas atendidas} - \text{total de llamadas atendidas después de veinte segundos}) / (\text{total de llamadas atendidas})] * 100 = \text{Llamadas demoradas}$ 2. $(\text{Nivel de servicio a cumplir} * 100) - (\text{Llamadas demoradas}) = \text{Llamadas no atendidas en tiempo a deducir}$ 3. $(\text{Llamadas no atendidas en tiempo a deducir}) * (\text{Deductiva}) * (\text{Valor de porcentaje del nivel de servicio dentro de la facturación mensual}) = \text{Importe a deducir en factura}$
Tiempo de respuesta de chat y correos electrónicos	Mayor o igual al 95% de total de los chat y correos electrónicos recibidos en	0.2% por cada punto porcentual de incumplimiento de nivel de servicio	2%	Se entiende por: Tiempo de respuesta de correos electrónicos al tiempo que espera un usuario desde que se recibe el mensaje para ser atendido. El Tiempo de respuesta de correos electrónicos se

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

0000025

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

INDICADOR	NIVEL DE SERVICIO A CUMPLIR	DEDUCTIVA	VALOR DE PORCENTAJE DEL NIVEL DE SERVICIO DENTRO DE LA FACTURACIÓN MENSUAL	EXPLICACIÓN Y DE FÓRMULA DE APLICACIÓN
	horario de servicio.			<p>obtiene de la siguiente forma:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. $[(\text{Total de correos atendidos} - \text{Total de correos atendidos después del tiempo establecido}) / (\text{Total de correos recibidos})] * 100 = \text{Porcentaje de respuesta de correos electrónicos.}$ 2. $(\text{Nivel de servicio a cumplir} * 100) - (\text{Porcentaje de respuesta de correos electrónicos}) = \text{Tiempo de respuesta de correos electrónicos a deducir.}$ 3. $(\text{Tiempo de respuesta de correos electrónicos a deducir}) * (\text{Deductiva}) * (\text{Valor de porcentaje del nivel de servicio dentro de la facturación mensual}) = \text{Importe a deducir en factura}$
Transferencia a encuestas de calidad en el Servicio Telefónico	Mínimo del 75% del total de las llamadas atendidas por los PS-I	0.2% de la factura mensual de la campaña, por cada punto porcentual de incumplimiento de nivel de servicio.	2%	<p>El indicador evalúa el porcentaje de transferencia a encuestas de satisfacción (opinión del servicio) por campaña que califique al PS-I.</p> <p>Infocredit, S. de R.L. de C.V., proporcionará las herramientas electrónicas para la recolección de la</p>

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

0000026

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

INDICADOR	NIVEL DE SERVICIO A CUMPLIR	DEDUCTIVA	VALOR DE PORCENTAJE DEL NIVEL DE SERVICIO DENTRO DE LA FACTURACIÓN MENSUAL	EXPLICACIÓN Y DE FÓRMULA DE APLICACIÓN
				<p>información relativa a este indicador, debiendo ser la información corroborable por parte del personal del Instituto a través de las herramientas electrónicas mediante la emisión de los reportes correspondientes.</p> <p>1. $[(\text{Total de conversaciones transferidas a encuestas} / (\text{total de conversaciones atendidas} - \text{total de conversaciones transferidas a segundo nivel} - \text{total de llamadas colgadas por el petionario} - \text{transferencias entre campañas}))] * 100 =$ Nivel de servicio alcanzado en transferencia de encuestas</p> <p>2. $(\text{Nivel de servicio a cumplir} * 100) - (\text{Nivel de servicio alcanzado en transferencia de encuestas}) =$ Transferencia encuestas a deducir</p> <p>3. $(\text{Transferencia encuestas a deducir}) * (\text{Deductiva}) * (\text{Valor de porcentaje del nivel de servicio dentro de la})$</p>

0000027

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del “Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)”

INDICADOR	NIVEL DE SERVICIO A CUMPLIR	DEDUCTIVA	VALOR DE PORCENTAJE DEL NIVEL DE SERVICIO DENTRO DE LA FACTURACIÓN MENSUAL	EXPLICACIÓN Y DE FÓRMULA DE APLICACIÓN
Satisfacción del usuario en el Servicio Telefónico, Chat y Correo Electrónico otorgados por PS-I y PS-I Especializado	85% de respuestas afirmativas de Satisfacción	0.2% de la factura mensual de la campaña, por cada punto porcentual de incumplimiento de nivel de servicio	5%	<p>facturación mensual) = Importe a deducir en factura</p> <p>El indicador evalúa el total de respuestas afirmativas que los Proveedores emiten en la encuesta de satisfacción (opinión del servicio) que califica la atención proporcionada por el PS-I y que consta de dos preguntas a elegir respuesta: afirmativa o negativa.</p> <p>Infocredit, S. de R.L. de C.V., proporcionará las herramientas electrónicas para la recolección de la información relativa a este indicador, debiendo ser la información corroborable por parte del personal del Instituto a través de las herramientas electrónicas mediante la emisión de los reportes correspondientes.</p> <p>El cálculo se realizará sobre el total de las llamadas transferidas para encuesta.</p> <p>1. [(Total de respuestas afirmativas) / (total de</p>

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

0000028

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

INDICADOR	NIVEL DE SERVICIO A CUMPLIR	DEDUCTIVA	VALOR DE PORCENTAJE DEL NIVEL DE SERVICIO DENTRO DE LA FACTURACIÓN MENSUAL	EXPLICACIÓN Y FÓRMULA DE APLICACIÓN
				<p>respuestas afirmativas y negativas]] * 100= Nivel de servicio alcanzado en satisfacción de servicio</p> <p>2. (Nivel de servicio a cumplir *100) – (Nivel de servicio alcanzado en satisfacción de servicio) = Satisfacción del servicio a deducir</p> <p>3. (Satisfacción del servicio a deducir) * (Deductiva) * (Valor de porcentaje del nivel de servicio dentro de la facturación mensual) = Importe a deducir en factura</p>
Calidad de operación	Mayor o igual a 95% de la meta de calidad	0.3% de la factura mensual de la campaña por cada punto porcentual de incumplimiento de nivel de servicio.	3%	<p>El indicador evalúa una muestra de 100 monitoreos mensuales por cada campaña y servicio (chat, correo electrónico y telefonía). Aplicará para todas las PS-I.</p> <p>Mismas que serán evaluadas por el personal especializado de las campañas mencionadas, aplicando la deductiva en caso de no cubrir el nivel de servicio solicitado en la facturación del mes donde ocurrió el evento.</p>

6200000

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

INDICADOR	NIVEL DE SERVICIO A CUMPLIR	DEDUCTIVA	VALOR DE PORCENTAJE DEL NIVEL DE SERVICIO DENTRO DE LA FACTURACIÓN MENSUAL	EXPLICACIÓN Y DE FÓRMULA DE APLICACIÓN
				<p>Las llamadas que participan en los monitoreos, son tomadas de manera aleatoria por parte de personal del Instituto de la herramienta tecnológica Infocredit, S. de R.L. de C.V.,.</p> <p>La evaluación se realizará de manera conjunta entre personal del IMSS y Infocredit, S. de R.L. de C.V.,.</p> <p>Se evaluará la calidad de la atención a través de parámetros establecidos como: información correcta y completa, procedimientos adecuados, análisis y comprensión (sondeo/control) y etiqueta telefónica.</p> <p>[[Suma de las calificaciones individuales de los monitoreos por campaña) / (100 monitoreos por campaña)]*100=</p> <p>Calificación de calidad</p> <p>2. (Nivel de servicio a cumplir *100) - (Calificación de calidad) = Factor de calidad a deducir.</p>

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

0000030

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

INDICADOR	NIVEL DE SERVICIO A CUMPLIR	DEDUCTIVA	VALOR DE PORCENTAJE DEL NIVEL DE SERVICIO DENTRO DE LA FACTURACIÓN MENSUAL	EXPLICACIÓN Y FÓRMULA DE APLICACIÓN
				3. (Factor de calidad a deducir) * (Deductiva) * (Valor de porcentaje del nivel de servicio dentro de la facturación mensual) = Importe a deducir en factura
Disponibilidad del Servicio de Telefonía, Chat y Correo electrónico (aplica para todas las posiciones de servicio de los tipos PS-I y PS-P)	Mayor o igual al 98% del tiempo diario de la ventana de servicio.	1%	20%	La disponibilidad del servicio se refiere al tiempo diario que estará disponible el servicio por cada uno de los canales de atención para los usuarios del CCIMSS. Es decir este nivel se aplica: Cuando la atención a llamadas, chat y correo electrónico se interrumpan por causas de falla en algún componente de la solución propuesta para el servicios del CCIMSS. Esto es, cuando cualquiera de los elementos de hardware o software que brindan la solución de atención a las campañas CCIMSS y que conforman la solución propuesta por Infocredit, S.

0000031

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

INDICADOR	NIVEL DE SERVICIO A CUMPLIR	DEDUCTIVA	VALOR DE PORCENTAJE DEL NIVEL DE SERVICIO DENTRO DE LA FACTURACIÓN MENSUAL	EXPLICACIÓN Y DE FÓRMULA DE APLICACIÓN
				de R.L. de C.V., del servicio no se encuentre disponible para la prestación de servicio. Por cada bloque o fracción fuera de este nivel de servicio se aplicará la deductiva establecida.
En caso de presentarse por parte Infocredit, S. de R.L. de C.V., cambios a la solución propuesta, en su plataforma operativa, o en su solución tecnológica sin autorización por escrito por parte del administrador del contrato.	100%	1%	20%	1% de la facturación mensual promedio durante la vigencia de cada campaña por cada día natural de atraso
Soportes de facturación deficientes	100% de la información solicitada en Anexo Técnico y	0.2% por cada día hábil de atraso	5%	La información soporte de los servicios prestados a las campañas del CCIMSS para su cotejo.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

0000032

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

INDICADOR	NIVEL DE SERVICIO A CUMPLIR	DEDUCTIVA	VALOR DE PORCENTAJE DEL NIVEL DE SERVICIO DENTRO DE LA FACTURACIÓN MENSUAL	EXPLICACIÓN Y DE FÓRMULA APLICACIÓN
(inconsistencias en numero de unidades de servicio facturables vs soportes documentales)	Apéndice de las campañas que integran el CCIMSS			
Información en Repositorio Electrónico deficiente Herramienta Electrónica de Colaboración deficiente (Información probatoria del servicios) deficiente (en todos los casos, se refiere a inconsistencias en numero de unidades de	100% de la información solicitada en Anexo Técnico	0.2% por cada día hábil de atraso	5%	Contendrá el 100% la información soporte de los servicios prestados a las campañas del CCIMSS entregada a cada área requirente para su cotejo, donde se acumule y registre copia de toda la documentación probatoria del servicios, entregables periódicos y de única vez, certificaciones y licencias, así como todo lo requisitado en el anexo técnico, apéndices y términos condiciones, incluyendo las grabaciones debidamente identificadas, a fin de concentrar toda la documentación y

0000033

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069

Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

INDICADOR	NIVEL DE SERVICIO A CUMPLIR	DEDUCTIVA	VALOR DE PORCENTAJE DEL NIVEL DE SERVICIO DENTRO DE LA FACTURACIÓN MENSUAL	EXPLICACIÓN Y DE FÓRMULA DE APLICACIÓN
servicio facturables vs soportes documentales)				entregables durante la vigencia del contrato La entrega de la información será en los primeros 15 días naturales del mes inmediato al periodo de cobro.

Penas contractuales.

De conformidad con el segundo párrafo del artículo 53 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, Infocredit, S. de R.L. de C.V., se hará acreedor a la aplicación de la pena contractual en materia de protección de datos personales:

Supuesto	Pena contractual
Transferir en cualquier momento los datos personales entregados por el Instituto a cualquier tercero sin contar con la autorización por escrito del IMSS.	\$ 100,000.00 por cada dato del sujeto o titular de los derechos afectados
Utilizar los datos personales entregados por el Instituto para fines distintos a los establecidos en cada una de las campañas que hacen uso de datos personales.	\$ 50,000.00 por cada dato del sujeto o titular de los derechos afectados
No guardar confidencialidad respecto de los datos personales entregados por el Instituto.	\$ 50,000.00 por cada dato del sujeto o titular de los derechos afectados

Se aplicará la Pena Contractual en materia de protección de datos personales, a todas las campañas que utilicen datos personales; lo anterior en observancia de la Ley Federal de

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

0000034

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Transparencia y Acceso a la Información Pública, en los Lineamientos de Protección de Datos Personales vigentes y en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

12. Mecanismos requeridos al proveedor para responder por defectos o vicios ocultos de los bienes o de la calidad de los servicios.

Infocredit, S. de R.L. de C.V., presenta en su propuesta la documentación para garantizar el soporte de los fabricantes involucrados en la provisión de sus servicios, a fin de lograr los niveles de servicio requeridos en dicho documento. Adicionalmente demostrará que conserva esta garantía durante la vigencia del contrato.

Las licencias de mantenimiento y contratos de mantenimiento de las herramientas informáticas con las que oferte el servicio Infocredit, S. de R.L. de C.V., contará con contratos de mantenimiento preventivo y correctivo, así como actualizaciones vigentes durante el tiempo que dure el contrato, las cuales serán exigibles por parte del Instituto durante cualquier momento en la vigencia del mismo y el Instituto podrá verificar su validez a través de los medios a su alcance.

13. Garantías de anticipos y cumplimiento de contrato.

Garantía de cumplimiento de contrato

"**INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V.,**" para garantizar el cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones estipuladas en el contrato adjudicado, presenta fianza expedida por afianzadora debidamente constituida en términos de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, por un importe equivalente al 10% (diez por ciento) del monto total del contrato, sin considerar el impuesto al valor agregado, a favor de "**EL INSTITUTO**".

La garantía presentase dentro del término establecido en el artículo 48 y 49 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, así como del 103 de su Reglamento y numeral 4.24.4, inciso j y 5.5.5.10 de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto Mexicano del Seguro Social.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

0000035

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069

Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

De conformidad con el Artículo 81, fracción II del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, la aplicación de la garantía de cumplimiento será divisible y se hará efectiva de manera proporcional al monto de las obligaciones incumplidas.

La garantía de cumplimiento de las obligaciones del contrato únicamente podrá ser liberada mediante autorización que sea emitida por escrito por parte del Instituto en forma inmediata, siempre y cuando Infocredit, S. de R.L. de C.V., haya cumplido a satisfacción del Instituto con todas las obligaciones contractuales, para lo cual presenta mediante escrito la solicitud de liberación de la fianza en la División de Contratos.

Se hará efectiva la garantía relativa al cumplimiento del contrato:

- Cuando Infocredit, S. de R.L. de C.V., incumpla con cualquiera de las obligaciones establecidas en el contrato que se celebre.
- Cuando se rescinda administrativamente el contrato.

La ejecución de las garantías será con independencia de la aplicación de las penas convencionales y deducciones que procedan y de la rescisión administrativa del contrato.

La ejecución de la garantía de cumplimiento del contrato será proporcional al monto de las obligaciones incumplidas.

14. Forma de Pago

El pago de los servicios se efectuará de manera mensual en pagos progresivos, en pesos mexicanos, dentro de los 20 días naturales posteriores a la entrega de la representación impresa del comprobante fiscal digital y documentación comprobatoria que acredite la entrega de los servicios de conformidad con lo normado en el "Procedimiento para la recepción, glosa y aprobación de documentos presentados para trámite de pago y constitución de fondos fijos", en la División de Trámite de Erogaciones de la Coordinación de Contabilidad y Trámite de Erogaciones, dependiente de la Dirección de Finanzas, sita Calle Gobernador Tiburcio Montiel No. 15, Col. San Miguel Chapultepec, Alcaldía Miguel Hidalgo, México, D. F., C. P. 11850, de lunes a viernes en un horario de 9:00 a 14:00 horas, previa validación y autorización que para tal efecto realice el Coordinador de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional en su carácter del Administrador del Contrato.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

0000036

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

15. Mecanismos de comprobación, supervisión y verificación de los servicios contratados y efectivamente entregados o prestados, así como del cumplimiento de las requisiciones de cada entregable.

El Instituto solo recibirá o aceptará el servicio, previa verificación del Administrador del Contrato, quienes verificarán y validarán el cumplimiento de los niveles de servicio de la campaña respectiva, con base en los reportes entregables señalados en el Anexo Técnico y sus Apéndices. y determinarán los montos de facturación correspondiente a fin de que se proceda a realizar la determinación mensual de los montos de las penas convencionales, deducciones y facturación.

Para lo anterior, el Administrador de Contrato emitirá el "Acta administrativa de entrega-recepción mensual del Servicio de Centros de Contacto", la periodicidad del acta será mensual a partir de la firma del contrato del servicio solicitado y se realizará dentro de los 15 días naturales posteriores al cierre de mes.

16. Otorgamiento de Anticipo

No Aplica

17. Aviso de privacidad

Confidencialidad

El Instituto y Infocredit, S. de R.L. de C.V., convienen en considerar como confidencial todo material impreso o electrónico con todos los datos, grabaciones, programas de cómputo o cualquier otro material impreso o electrónico que contenga información jurídica, operativa, técnica, financiera o de análisis, registros, documentos, especificaciones, productos, informes, dictámenes y desarrollos a que tenga acceso o que le sean proporcionados con motivo de la prestación del presente servicio.

De igual forma, será considerada como confidencial aquella información proporcionada por el Instituto Mexicano del Seguro Social para la ejecución del servicio que preste al Proveedor y sea propiedad exclusiva del Instituto Mexicano del Seguro Social.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

0000037

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Por lo anterior, Infocredit, S. de R.L. de C.V., reconoce que queda prohibida su difusión total o parcial en su favor o de terceros ajenos a la relación contractual, por cualquier medio, entre otros de manera enunciativa más no limitativa: vía oral, impresa, electrónica, magnética, óptica y en general ningún medio, conforme el plazo señalado en la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y demás disposiciones aplicables en la materia.

En este sentido Infocredit, S. de R.L. de C.V., acepta la prohibición señalada en el párrafo anterior, comprende inclusive, en forma enunciativa, que no se podrá llevar a cabo la difusión de la información del Instituto con fines de lucro, comerciales, académicos, educativos o para cualquier otro ajeno al objeto de la presente contratación, por lo que Infocredit, S. de R.L. de C.V., se responsabilizará del uso y cuidado de la información.

Por lo expuesto, Infocredit, S. de R.L. de C.V., se obliga a lo siguiente:

- Mantener absoluta confidencialidad de la información a la cual tenga acceso, siendo responsable de que cada uno de los integrantes del personal asignado para el desarrollo y operación del proyecto, respetará el manejo correcto de la información.
- Toda la información a que tenga acceso el personal Infocredit, S. de R.L. de C.V., que designe para la prestación de los servicios materia de la presente contratación, es considerada de carácter confidencial, por lo que Infocredit, S. de R.L. de C.V., garantizará que por ningún motivo se viole ninguno de los siguientes acuerdos:
 - o La información del Instituto Mexicano del Seguro Social y a la cual tenga acceso el personal Infocredit, S. de R.L. de C.V., no será copiada o respaldada en ningún de los equipos del personal Infocredit, S. de R.L. de C.V., sin autorización previa y por escrito por parte del Instituto.
 - o El acceso a la información del Instituto Mexicano del Seguro Social sólo podrá ser por personal autorizado del Instituto.
 - o De no cumplir con alguna de esas premisas, se considerará como una falta al acuerdo de confidencialidad que aceptó Infocredit, S. de R.L. de C.V., en los términos del contrato que al efecto se suscriba.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

3000038

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Cualquier persona que tuviera acceso a dicha información será advertida de lo convenido en esta contratación, comprometiéndose a observar y cumplir con lo establecido en el Anexo Técnico y sus Apéndices.

El Instituto y Infocredit, S. de R.L. de C.V., convienen en que no será considerada como sujeta a las obligaciones de confidencialidad la siguiente documentación e información:

- Aquella que sea conocida públicamente.
- La que haya sido puesta a disposición de las partes por un tercero, antes de la fecha de celebración del presente anexo en forma confidencial.
- La que haya sido desarrollada independientemente o adquirida por cualquiera de las partes, sin violar las estipulaciones del presente contrato o la que genere o desarrolle Infocredit, S. de R.L. de C.V., en su centro de desarrollo.
- Aquella cuya revelación haya sido aprobada previamente por escrito.
- La que, de acuerdo con la Ley u orden judicial o administrativa, deba ser suministrada a terceras personas.

Toda la información que el Instituto proporcione al Proveedor para la prestación del servicio no otorgará a este la titularidad o derechos de autor o de cualquier otra naturaleza.

Infocredit, S. de R.L. de C.V., suscribirá una cláusula de confidencialidad que se incluirá en el contrato de servicios que se celebre entre el Instituto y Infocredit, S. de R.L. de C.V., así como los que se celebren entre proveedor y su personal, acorde a la normatividad vigente en materia de protección de datos personales, a los cuales tendrán acceso con motivo del presente servicio. En dicha cláusula se incluirán entre otros requisitos los establecidos en la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, en los Lineamientos de Protección de Datos Personales vigentes y en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, así como los demás ordenamientos legales que resulten aplicables.

La citada cláusula de confidencialidad es enunciativa más no limitativa por lo que para su aplicación se sujetará de manera irrestricta a las leyes de la materia aplicables al caso en particular, así como a los criterios y normatividad, correspondientes que el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI) haya emitido con antelación y que pudiese emitir posterior a la firma del contrato.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Con el objeto de garantizar que Infocredit, S. de R.L. de C.V., únicamente utilizará dichos datos personales, se establecen las siguientes medidas en materia de protección de datos personales a las que estará obligado Infocredit, S. de R.L. de C.V., a cumplir durante la prestación del servicio, en el entendido que su incumplimiento dará lugar a la imposición de penas convencionales descritas en el presente documento y su anexo técnico.

1. Utilizar únicamente los datos personales que le entregará el Instituto para estar en condiciones de realizar la aplicación de las encuestas de calidad dirigidas exclusivamente a los usuarios de los servicios que lo requieran o bien, en su caso para los fines que señalen las demás campañas que hagan uso de datos personales.
2. Implementar medidas de seguridad conforme a lo establecido en la Ley federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, en los Lineamientos de Protección de Datos Personales vigentes y en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, así como los demás ordenamientos legales que resulten aplicables, para lo cual Infocredit, S. de R.L. de C.V., se obliga a elaborar y presentar al momento de formular su propuesta técnica, un "Sistema de Gestión de Seguridad de Datos Personales (SGSDP)", el cual cumplirá con los supuestos normativos que permitan salvaguardar y asegurar la protección de los datos personales que en su caso sean proporcionados por el Instituto.

Para la elaboración del SGSDP se considerarán las disposiciones establecidas en materia de seguridad de datos personales, incluyendo las administrativas, físicas y técnicas que permitan proteger los datos personales que obrarán en los archivos Infocredit, S. de R.L. de C.V., contra daño, pérdida, alteración, destrucción o el uso, acceso o tratamiento no autorizado. Así mismo dicho documento contendrá como mínimo lo siguiente:

A. Alcances y objetivos de la gestión de los datos personales;

Al desarrollar este punto, Infocredit, S. de R.L. de C.V., considerará que el Instituto únicamente le entregará el nombre, teléfono (s) y correo electrónico respecto de los usuarios a los que aplicará la encuesta de calidad del servicio. Así mismo contemplaremos que el objetivo de la gestión de dichos datos personales es exclusivamente poder contactar a estos usuarios a efecto de aplicarles la referida encuesta.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

0000040

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

B. Política de gestión de datos personales.

Infocredit, S. de R.L. de C.V., al momento de elaborar su política de gestión relacionada con los datos personales que el Instituto le entregará, asumirá el compromiso formal y por escrito de orientar dicha política de forma tal que se garantice la utilización de dichos datos a efecto de aplicarles la encuesta de calidad relacionada con este servicio, así como también se asegure su conservación, seguridad y su eliminación una vez concluida la relación contractual entre las partes.

C. Funciones y obligaciones de quienes traten los datos personales.

Del personal Infocredit, S. de R.L. de C.V., que materialmente realiza las llamadas:

Su función será la de realizar las llamadas a los usuarios del servicio, utilizar únicamente estos datos personales para realizar las llamadas a los referidos usuarios con propósito de que contesten dicha encuesta, guardar absoluta confidencialidad respecto de estos datos personales a los que tendrán acceso y abstenerse de copiar por cualquier medio dichos datos personales y/o transferirlos a cualquier persona.

Del personal Infocredit, S. de R.L. de C.V., que supervise el levantamiento telefónico:

Su función será la de supervisar la forma en la que se desarrollan las llamadas a los usuarios del servicio durante la aplicación de las encuestas de calidad. Tendrán las obligaciones siguientes: verificar que el personal que supervisan únicamente utilice los datos personales a los que tienen acceso para realizar las llamadas a los referidos usuarios con propósito de que contesten dicha encuesta, guardar absoluta confidencialidad respecto de estos datos personales a los que también tendrán acceso y verificar que el personal que supervisan se abstenga de copiar por cualquier medio dichos datos personales y/o de transferirlos a cualquier persona.

Del demás personal Infocredit, S. de R.L. de C.V., que participe en la encuesta:

Las funciones de dicho personal serán determinadas por el propio Proveedor de acuerdo con la organización interna de su empresa. No obstante este personal tendrá las siguientes obligaciones: utilizar los datos personales de los usuarios del servicio que sean puestos bajo su conocimiento, con motivo de su labor dentro de la empresa, exclusivamente para lograr como fin la aplicación de encuestas de calidad dirigidas estos usuarios, guardar

0000041

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

absoluta confidencialidad respecto de estos datos personales a los que podrán tener acceso y abstenerse de copiar por cualquier medio dichos datos personales y/o de transferirlos a cualquier persona.

D. Inventario de datos personales;

En el desarrollo de este punto, se considerará que el Instituto entregará al proveedor únicamente el nombre, teléfono (s) y correo electrónico respecto de los usuarios a los que aplicará la encuesta de calidad del; estos 3 datos personales componen el inventario.

E. Riesgos a los que están sujetos los datos personales

Los riesgos a los que podrían estar sujetos los datos personales de los usuarios del servicio durante la aplicación de las encuestas de calidad pueden ser: que sean utilizados para fines distintos a los establecidos, que sean copiados y/o transmitidos a un tercero sin autorización expresa de sus titulares.

Es importante precisar que estos riesgos se encuentran minimizados en virtud de las obligaciones impuestas al proveedor en materia de protección de datos personales, de las penas convencionales que el propio servicio establece para el caso de incumplimiento con respecto a dichas obligaciones y por el establecimiento de las medidas de seguridad que impiden lo anterior.

F. Medidas de seguridad.

Infocredit, S. de R.L. de C.V., al momento de desarrollar este punto, propondrá al Instituto medidas de seguridad administrativas, físicas y técnicas que permitan proteger los datos personales que obraran en sus archivos contra daño, pérdida, alteración, destrucción o el uso, acceso o tratamiento no autorizado. Además de las medidas propuestas por Infocredit, S. de R.L. de C.V., se establecerán las siguientes:

F.1. Que los datos personales que le entregará el Instituto sean resguardados en un solo servidor con acceso restringido mediante contraseñas de seguridad, de acuerdo con lo establecido en el Anexo Técnico y al cual solo podrá acceder el empleado Infocredit, S. de R.L. de C.V., que éste designe y cuyo nombre informará por escrito al Instituto.

F.2. Implementar en los dispositivos que utilice al momento de aplicar las encuestas telefónicas el mecanismo que imposibilite al personal que realizará el levantamiento de las

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

0000042

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

encuestas vía telefónica o bien al personal que lo supervisará, grabar por cualquier medio estos datos personales o efectuar un retiro no autorizado de los mismos.

F.3. Implementar protocolos de revisión aplicables a los empleados Infocredit, S. de R.L. de C.V., al momento de retirarse de sus instalaciones para asegurar que no lleven consigo copia escrita o en medio óptico que contenga los datos personales que le entregará el Instituto con motivo de las presentes campañas.

3. Guardar confidencialidad respecto de los datos personales que le entregará el Instituto.

4. 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 de la prestación del servicio una vez cumplida la relación contractual entre las partes, por lo anterior, Infocredit, S. de R.L. de C.V., aplicará los procedimientos de borrado seguro en los equipos de cómputo y dispositivos utilizados para procesar y almacenar dicha información.

5. Abstenerse de transferir en cualquier momento los datos personales que le entregará el Instituto, salvo en el caso de que el IMSS así lo determine por escrito.

Propiedad Intelectual y Derechos de autor

Infocredit, S. de R.L. de C.V., en un término no mayor a 10 (diez) días naturales posteriores a la firma del contrato, presenta escrito firmado por su representante legal de la empresa a las áreas técnica y requirentes en el que se obliga a liberar al Instituto Mexicano del Seguro Social de toda responsabilidad de carácter civil, mercantil, penal o administrativa que, en su caso, se ocasione con motivo de la infracción de derechos de autor, patentes, marcas u otros derechos de propiedad industrial o intelectual a nivel nacional o internacional, además de no encontrarse en ninguno de los supuesto de infracción a la Ley Federal del Derecho de Autor, ni a la Ley de la Propiedad Industrial. En el entendido de que en el caso de que sobreviniera alguna reclamación en contra del Instituto Mexicano del Seguro Social, por cualquiera de las causas antes mencionadas, Infocredit, S. de R.L. de C.V., se compromete a llevar a cabo las acciones necesarias para garantizar la liberación del Instituto de cualquier controversia o responsabilidad de carácter civil, mercantil, penal o administrativa que, en su

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

0000043

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

caso, se ocasione. La responsabilidad de carácter civil, mercantil, penal o administrativa en cuanto a patentes, marcas y derechos de autor será únicamente respecto de la solución ofrecida por Infocredit, S. de R.L. de C.V., adjudicado.

18. Responsabilidad Civil.

Infocredit, S. de R.L. de C.V., se obliga a garantizar contra defectos de fabricación, vicios ocultos, mano de obra, infracción de derechos de autor, patentes, marcas u otros derechos de propiedad industrial o intelectual a nivel nacional o internacional los insumos respecto de los servicios y solución ofertada objeto del Anexo Técnico y sus Apéndices.

Infocredit, S. de R.L. de C.V., garantizará que los servicios y la solución ofertada objeto del Anexo Técnico y sus Apéndices, serán prestados con el personal, supervisión y equipos señalados en el cuerpo del Anexo y sus Apéndices a entera satisfacción del Instituto, para lograr el cumplimiento del presente Anexo Técnico.

Para acreditar lo anterior Infocredit, S. de R.L. de C.V., presenta como parte de su propuesta técnica las licencias de uso y pólizas de mantenimiento para todos los componentes (SW y HW) que conforma la solución tecnológica propuesta por Infocredit, S. de R.L. de C.V.,.

Infocredit, S. de R.L. de C.V., adjudicado entregará copia de estas licencias y polizas de mantenimiento vigentes al IMSS, previo al inicio de la operación. En caso de incumplimiento se aplicarán las penas convencionales o en su caso las deductivas correspondientes.

19. Póliza de Responsabilidad Civil.

No se requiere

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

0000044

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

20. Tratándose de reuniones, conferencias, seminarios, cursos, capacitaciones, asambleas, justas deportivas y, en general, cualquier tipo de evento o acto en el que personas servidoras públicas participen fuera de las instalaciones del IMSS, se deberá contar con los dictámenes de protección civil emitidos por las autoridades competentes en la materia.

No aplica.

21. Causales de rescisión de contrato.

El Instituto podrá rescindir administrativamente, en cualquier momento, el (los) contrato(s) que, en su caso, sea(n) adjudicado(s) con motivo de la presente licitación, cuando Infocredit, S. de R.L. de C.V., incurra en incumplimiento de cualquiera de las obligaciones a su cargo, de conformidad con el procedimiento previsto en el Artículo 54 de la Ley, en el supuesto de que el contrato se rescinda, no procederá el cobro de penas convencionales por atraso, ni la contabilización de la mismas al hacer efectiva la garantía de cumplimiento.

De manera enunciativa más no limitativa se señalan como causales de rescisión las siguientes:

- En caso de no iniciar la totalidad de la atención a usuarios de los servicios de centro de contacto a entera satisfacción de las área usuaria del contrato y área técnica, con servicios funcionales de conformidad a lo establecido en el presente documento, en los primeros 3 días naturales posteriores al arranque establecido (el día posterior a la notificación del fallo) por causas atribuibles al Proveedor, el Instituto podrá iniciar el procedimiento de rescisión del contrato.
- Mal uso, abuso, vicios ocultos o cualquier forma de hacer público o transferir en cualquier momento los datos personales entregados por el Instituto a cualquier tercero sin contar con la autorización por escrito del IMSS.
- Utilizar los datos personales entregados por el Instituto: para fines distintos a los establecidos en cada una de las campañas que hacen uso de datos personales.
- No guardar confidencialidad respecto de los datos personales entregados por el Instituto.
- En caso de indisponibilidad del servicio por más de 8 horas hábiles continuas de cualquiera de las siguientes campañas:
 - o Cita Médica Telefónica

0000045

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del “Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)”

- o Código Infarto Siglo XXI
- o Código Infarto La Raza
- En caso de indisponibilidad del servicio por más de 12 horas hábiles continuas en las campañas no incluidas en el párrafo anterior:
 - o Mesa de Servicios Tecnológicos
 - o Modelo Preventivo de Enfermedades Crónicas
- Si la aplicación de las penas convencionales rebasa el monto de la garantía de cumplimiento del contrato.

El Instituto podrá a su juicio suspender el trámite del procedimiento de rescisión, cuando se hubiera iniciado un procedimiento de conciliación respecto del contrato materia de la rescisión.

22. Área requirente.

La Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional fungirá como Administrador de Contrato y Área Requirente para el procedimiento de contratación, el cual se realizará conforme a las necesidades realizadas por las áreas usuarias:

Área Usuaria/Campaña	Nombre	Cargo	Correo electrónico institucional	Teléfono y extensión
Campaña Código Infarto CMN Siglo XXI	Dr. Guillermo Saturno Chiu	Titular de la Dirección General de la UMAE Cardiología CMN “Siglo XXI”	guillermo.saturno@imss.gob.mx	56 27 69 00 Ext. 22000
	Dr. Sergio Rafael Claire Guzmán	Titular de la Dirección Médica de la UMAE Cardiología CMN Siglo XXI	sergio.claire@imss.gob.mx	
	Dr. Pedro Rivera Lara		pedro.rivera@imss.gob.mx	

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000004t

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Área Usuaría/Campaña	Nombre	Cargo	Correo electrónico institucional	Teléfono y extensión
		Titular de Urgencias UMAE Cardiología CMN Siglo XXI		
Campaña Código Infarto CMN La Raza	Andrés García Rincón	Jefa del Departamento Clínico de Admisión Continua, UMAE Especialidades CMN La Raza SXXI	andres.garciar@imss.gob.mx	57 27 59 00 Ext. 23000
Campaña Cita Médica Telefónica	Dr. Ernesto Krug Llamas Dra. Hortensia Vega Vega	Titular de la Coordinación de Unidades de Primer Nivel (CUPN) Coordinadora de Programas Médicos	ernesto.krug@imss.gob.mx hortensia.vega@imss.gob.mx	57 26 17 00 Ext. 16901
Campaña Mesa de Servicios Tecnológicos (MST)	Lic. Arturo Ramos Ballado C. Juan Ramón García Padilla	Titular de la Coordinación de Monitoreo, Contacto y Riesgo Tecnológico Titular de la División de Mesa de Servicios Tecnológicos	arturo.ramosb@imss.gob.mx juan.garciapa@imss.gob.mx	52 38 27 00 Ext. 12026 52 38 27 00 Ext. 12355

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

0000047

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

Área Usuaría/Campaña	Nombre	Cargo	Correo electrónico institucional	Teléfono y extensión
Campaña Orientación Medica Telefónica		Titular de la Coordinación de Unidades de Salud en el Primer Nivel		57 26 17 00 Ext. 16902
	Dr. Ernesto Krug Llamas	Titular de la Coordinación de Unidades de Primer Nivel (CUPN)	ernesto.krug@imss.gob.mx	
	Dra. Hortensia Vega Vega	Coordinadora de Programas Médicos	hortensia.vega@imss.gob.mx	
Campaña Modelo Preventivo de Enfermedades Crónicas (MPEC)	Dr. Ernesto Krug Llamas	Titular de la Coordinación de Unidades de Primer Nivel (CUPN)	ernesto.krug@imss.gob.mx	

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

23. Ventanilla única entre el Instituto y Infocredit, S. de R.L. de C.V.,.

El Instituto señala como Ventanilla Única a la Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional (CSITI) de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico del IMSS, o quien designe el titular de la CSITI, Con el propósito de ordenar las comunicaciones y entrega de documentación entre el Instituto y Infocredit, S. de R.L. de C.V., del servicio,

0000048

Ciudad de México a 27 de enero del 2025

Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/0069
Proposición para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)"

con el propósito de ordenar las comunicaciones y entrega de documentación entre el Instituto y Infocredit, S. de R.L. de C.V., del servicio para:


- Recibir comunicaciones y documentación por parte Infocredit, S. de R.L. de C.V., del servicio dirigida a las áreas requirentes.
- Notificar a las áreas requirentes que correspondan, las comunicaciones y entregarles la documentación que reciba por parte Infocredit, S. de R.L. de C.V., del servicio.
- Recibir comunicaciones y documentación por parte de las áreas requirentes dirigidas al Proveedor del servicio.
- Notificar al proveedor del servicio las comunicaciones y entregarle la documentación que reciba por parte de las áreas requirentes.

En virtud de lo anterior, no serán reconocidas las notificaciones y entrega de documentación que se realice fuera de la Ventanilla Única. La responsabilidad de la Ventanilla Única queda circunscrita a la de recibir y notificar las respectivas peticiones entre las áreas requirentes y Infocredit, S. de R.L. de C.V., del servicio. El titular de la Ventanilla Única deberá solicitar al proveedor del servicio precisiones sobre la información y documentación entregada a las áreas requirentes.

Los procedimientos previstos en este anexo entre las áreas requirentes, técnica y Infocredit, S. de R.L. de C.V., del servicio quedarán subordinadas a la Ventanilla Única en los términos descritos, por lo de manera enunciativa más no limitativa, este es el único canal para solicitar servicios, presentar facturas, notificar penalizaciones, deductivas, entre otros rubros.

Protesto lo necesario.

Atentamente,



Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

0000049

Ciudad de México a, 27 de febrero del 2025

Lic. Moisés O. Limón Ortega
Titular de la División de Servicios Integrales
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente,

Propuesta Económica

No.	Conceptos del Servicio	Unidad de Medida	Cantidad Mensual	Precio Unitario sin I.V.A.	Costo Mensual antes de I.V.A.
Atención Telefónica					
Llamadas de Entrada					
1	Agente Básico o Estándar (PS-I) a través de líneas a cargo de El Instituto	HORAS	655	\$192.20	\$125,891.00
2	Agente Básico o Estandar (PS-I) a través de 800 o alguna otra línea con cargo al proveedor		25,917	\$206.78	\$5,359,117.26
3	Agente Especializado (PS-I) a través de 800 o alguna otra línea con cargo al proveedor		13,133	\$262.45	\$3,446,755.85
Llamadas de Salida					
4	Agente Básico o Estandar (PS-I) a través de 800 o alguna otra línea con cargo al proveedor	HORAS	5,406	\$192.20	\$1,039,033.20
Posiciones Propias de Servicio					
5	Horas PS-P (Posiciones Propias de Servicio)	HORAS	1,508	\$52.56	\$79,260.48
Horas de uso de IVR					

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

6	Horas de uso de IVR (bienvenida, elección de opciones, atención a interacciones, encuesta de salida, tiempo de espera con mensajes IMSS)	HORAS	34,243	\$78.84	\$2,699,718.12
Correo Electrónico					
7	De Salida (incluyendo atención al caso)	por mensaje	3,768	\$12.92	\$48,682.56
8	Envío Masivo	por envío masivo	11,304	\$0.14	\$1,582.56
Chat (Mensajería en Internet)					
9	Atención por Chat	Minutos	47,701	\$3.77	\$179,832.77
Redes Sociales (Mensajería en Internet)					
10	Atención por Redes Sociales	HORAS	883	\$188.52	\$166,463.16
Mensajes de Texto (SMS)					
11	Mensajes de Salida	por mensaje	191,485	\$0.88	\$168,506.80
12	Mensajes de Entrada	por mensaje	770	\$0.88	\$677.60
13	Envío Masivo de Mensajes	por envío masivo	1,868	\$0.88	\$1,643.84
Mensajes de Voz					
14	Mensaje de Voz (blaster)	por Mensaje	10,432	\$1.36	\$14,187.52
Inteligencia de Negocio					
15	Agente Virtual	por Licencia mensual	20	\$14,235.00	\$284,700.00
Servicios Adicionales					
18	Buzón de Voz	por Servicio mensual	361	\$0.11	\$39.71
COSTO MENSUAL					\$13,616,092.43

ANTES DE I.V.A.	
I.V.A.	\$2,178,574.79
COSTO MENSUAL INCLUYENDO I.V.A.	\$15,794,667.22

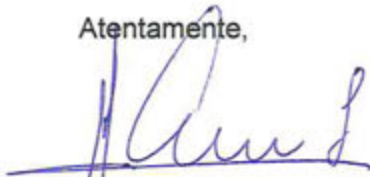
COSTO MENSUAL ANTES DE I.V.A. – Trece millones seiscientos dieciséis mil noventa y dos pesos 43/100.

COSTO MENSUAL INCLUYENDO I.V.A. – Quince millones setecientos noventa y cuatro mil seiscientos sesenta y siete pesos 22/100.

- La presente cotización tiene una vigencia de por lo menos 6 meses posterior a la fecha de su emisión.
- Cotización en moneda nacional (MXN)
- Plazo de prestación del servicio: A partir del día hábil siguiente de la notificación de adjudicación y hasta el 31 de diciembre del 2025.

Sin otro particular, reciba un cordial saludo.

Atentamente,



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

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



Gobierno de
México



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
SEGURIDAD Y SOLIDARIDAD SOCIAL



Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes
y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicio Integrales



Of. N° 09 53 84 61 1CFE/2025/001396

Ciudad de México, a 28 de febrero de 2025

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
Av. Insurgentes Sur 1685, piso 16, Colonia Guadalupe Inn
Álvaro Obregón, Ciudad de México, C.P.01020
Presente

Recibi copia original 28/02/2025
Alejandro Canasi Lozano

At'n Alejandro Canasi Lozano
Héctor Medina Castillo
Representantes Legales

Con relación al procedimiento de Adjudicación Directa Presencial Nacional número No. AA-50-GYR-050GYR988-N-3-2025, para la contratación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán) para el ejercicio 2025"; a la investigación de mercado, justificación y dictaminación realizada por la Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional adscrita a la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico, donde resolvió precedente la excepción a la Licitación Pública para llevar a cabo la contratación del servicio a través de una adjudicación directa, remitida con los oficios No. 09 52 17 6K 5300/2025/0122 y 09 52 17 6K 5300/2025/0177 de fechas 11 y 26 de febrero de 2025, respectivamente, con fundamento en los artículos 3 fracción IX, 26 fracción III, 40, 41 fracción II y penúltimo párrafo, y 47 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (LAASSP); y 71, 72 fracción V Bis y 85 de su Reglamento; se le notifica la adjudicación del contrato abierto por presupuesto a ejercer relativo al servicio antes señalado, ya que el área requirente determinó bajo su más estricta responsabilidad que en dicha justificación y dictaminación, en específico en su evaluación o dictamen técnico, resolvió el cumplimiento y acreditación de los requisitos y condiciones técnicas, así como el acreditamiento de su propuesta legal, administrativa y económica con lo requerido para la prestación del servicio; por lo que de conformidad con la ratificación de los precios ofertados y el importe mínimo y máximo de su propuesta económica, así como en cumplimiento al párrafo sexto del artículo 84 del citado Reglamento, se describen los siguientes datos:

Número de contrato.	050GYR988N00325-001-00
Objeto.	Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán) para el ejercicio 2025.
Vigencia del servicio.	Será a partir del 03 de marzo y hasta el 31 de diciembre del 2025.
Vigencia del contrato	Será a partir del 03 de marzo y hasta el 31 de diciembre del 2025.
Porcentaje de la garantía.	10% Diez por ciento del monto máximo adjudicado antes del IVA.
Monto de la garantía.	\$13,849,066.62 (Trece millones ochocientos cuarenta y nueve mil sesenta y seis pesos 62/100 M.N.).

ANEXOS

DIVISION DE CONTRATOS





Tipo y obligación de garantía.	Cumplimiento Divisible.
--------------------------------	-------------------------

MONTOS DE CONTRATACIÓN	
Monto total del contrato mínimo	Mínimo: \$55,396,266.50 (Cincuenta y cinco millones trescientos noventa y seis mil doscientos sesenta y seis pesos 50/100 M.N.) antes de IVA.
	I.V.A. Tasa 16% \$8,863,402.64 (Ocho millones ochocientos sesenta y tres mil cuatrocientos dos pesos 64/100 M.N.)
	Mínimo con IVA: \$64,259,669.14 (Sesenta y cuatro millones doscientos cincuenta y nueve mil seiscientos sesenta y nueve pesos 14/100 M.N.), incluyendo IVA
Monto total del contrato máximo	Máximo: \$138,490,666.24 (Ciento treinta y ocho millones cuatrocientos noventa mil seiscientos sesenta y seis pesos 24/100 M.N.) antes de IVA.
	I.V.A. Tasa 16% \$22,158,506.60 (Veintidós millones ciento cincuenta y ocho mil quinientos seis pesos 60/100 M.N.)
	Máximo con IVA :\$160,649,172.84 (Ciento sesenta millones seiscientos cuarenta y nueve mil ciento setenta y dos pesos 84/100 M.N.), incluyendo IVA.

Se precisa que de conformidad con la propuesta económica presentada y ratificada, y dado que es un contrato abierto con monto mínimo y máximo a ejercer, se debe tomar en cuenta el monto máximo sin I.V.A. posible a ejercer, para fines de presentación de la garantía de cumplimiento para la presente contratación, con fundamento en lo dispuesto por el artículo 37, penúltimo párrafo, y 46, primer párrafo, de la LAASSP, con la presente notificación de adjudicación, su representada se obliga a suscribir el contrato que se derive conforme a lo establecido en la Solicitud de Cotización, en el requerimiento del área, en la "descripción del servicio" y "plazo, lugar y condiciones para la prestación del servicio" establecidos en el Anexo Técnico, así como en los Términos y Condiciones del servicio.

Para la suscripción del contrato es necesario que a más tardar el día hábil siguiente a la recepción del presente oficio de adjudicación entregue la documentación correspondiente para la formalización del citado instrumento jurídico al Titular de la División de Contratos, cuya oficina se encuentra ubicada en Durango 291, décimo piso, Colonia Roma Norte, Código Postal 06700, Demarcación Cuauhtémoc, Ciudad de México, conforme a lo siguiente:

- Acta constitutiva y, en su caso, sus respectivas modificaciones, inscritas en el Registro Público del Comercio.
- Poder notarial del representante legal que firmará el contrato.
- Identificación oficial vigente y con fotografía del representante legal.
- Registro Patronal-
- Cédula de Registro Federal de Contribuyentes.
- Comprobante de domicilio con vigencia no mayor a 3 meses.
- Opinión positiva de cumplimiento de obligaciones fiscales emitida por el SAT vigente a la firma del contrato, en términos del artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación.
- Opinión positiva de cumplimiento de obligaciones en materia de seguridad social vigente a la firma del contrato emitida por el IMSS, en términos del artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación y del Acuerdo ACDO.AS2.HCT.270422/107.P.DIR publicado en el DOF el 22 de septiembre de 2022 y su correspondiente modificación



BOYERIA





realizada mediante Acuerdo ACDO.AS".HCT.250423/106.P.DIR publicado el 4 de mayo de 2023 en el DOF, preferente debe estar positiva y vigente.

Cabe señalar que la Opinión de cumplimiento en materia de seguridad social, misma que deberá ser generada a través del Buzón IMSS, de conformidad con el numeral 9.4 de la "Relación de trámites y servicios disponibles y por ofrecerse en el Buzón IMSS", del ACUERDO número ACDO.AS2.HCT.230724/261.P.DIR, dictado por el H. Consejo Técnico del IMSS en sesión ordinaria celebrada el 23 de julio de 2024 y publicado en el DOF el 05 de agosto del mismo año, mediante el cual se aprobaron los "Lineamientos de carácter general para la operación del Buzón IMSS, contenidos en el Anexo Único, así como la relación de trámites y servicios disponibles y por ofrecerse en el Buzón IMSS", la Opinión de cumplimiento de obligaciones fiscales emitida por el SAT y la Constancia de situación fiscal en la que conste que se encuentra al corriente de cumplimiento de obligaciones en materia de aportaciones patronales y entero de descuentos del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores, deben estar vigentes y positivas al día de la formalización de los instrumentos jurídicos que deriven de esta contratación.

Asimismo, en términos del artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación, los licitantes que resulten adjudicados deberán dar cumplimiento a la Reglas 2.1.28 y 2.1.24 de la "Resolución Miscelánea Fiscal para 2025" publicada en el DOF el 30 de diciembre de 2024, a fin de que hagan pública su "Opinión de cumplimiento de obligaciones fiscales emitida por el SAT", mismas que se transcriben a continuación para pronta referencia:

"2.1.28 Procedimiento que debe observarse para contrataciones con cualquier autoridad, ente público, entidad, órgano u organismo de los poderes Legislativo, Ejecutivo y Judicial, de la Federación, de las entidades federativas, de los municipios, de las alcaldías, órganos autónomos, partidos políticos, fideicomisos y fondos, así como cualquier persona física, moral o sindicato que reciban y ejerzan recursos públicos federales.

Para los efectos del artículo 32-D, primero, segundo, tercero y séptimo párrafos del CFF, cuando cualquier autoridad, ente público, entidad, órgano u organismo de los poderes Legislativo, Ejecutivo y Judicial, de la Federación, de las entidades federativas, de los municipios, de las alcaldías, órganos autónomos, partidos políticos, fideicomisos y fondos, así como cualquier persona física, moral o sindicato que reciban y ejerzan recursos públicos federales vayan a realizar contrataciones por adquisición de bienes, arrendamiento, prestación de servicios u obra pública, con cargo total o parcial a fondos federales, cuyo monto exceda de \$300,000.00 (trescientos mil pesos 00/100 M.N.) sin incluir el IVA, deberán exigir de los contribuyentes con quienes se vaya a celebrar el contrato hagan pública la opinión del cumplimiento en términos de la regla 2.1.24. [...]"

"2.1.24 Procedimiento que debe observarse para hacer público el resultado de la opinión del cumplimiento de obligaciones fiscales

Para los efectos del artículo 32-D del CFF, los contribuyentes podrán autorizar al SAT a hacer público el resultado de su opinión del cumplimiento de obligaciones fiscales, para lo cual deberán realizar el siguiente procedimiento: [...]"

Para los efectos del artículo 32-D, último párrafo del CFF, los proveedores de cualquier autoridad, entidad, órgano u organismo de los Poderes Legislativo, Ejecutivo y Judicial, de la Federación, de las entidades federativas, de los municipios y de las alcaldías, órganos autónomos, partidos políticos, fideicomisos y fondos, así como cualquier persona física, moral o sindicato, que reciban y ejerzan recursos públicos federales y cualquier ente público, deberán hacer público el resultado de la opinión del cumplimiento a través del procedimiento anteriormente descrito. [...]"

En cumplimiento a lo establecido en el "ACUERDO por el que se incorpora como un módulo de CompraNet la aplicación denominada Formalización de Instrumentos Jurídicos y se emiten las Disposiciones de carácter general que regulan su





funcionamiento" publicado en el DOF el 18 de septiembre de 2020, las dependencias y entidades, deberán formalizar de manera electrónica los instrumentos jurídicos que se deriven de los diversos procedimientos de contratación previstos en la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, así como generar y/o incorporar la documentación que se les requiera de los mismos.

En razón de lo anterior, **deberá realizar su registro en el Módulo de Formalización de Instrumentos Jurídicos**, para poder suscribir contratos y/o convenios a través del referido Sistema, para lo cual deberán acceder a la siguiente liga: <https://www.gob.mx/compranet/documentos/modulo-de-formalizacion-de-instrumentos-juridicos>; asimismo, para consultar la Guía de Registro de Empresas se podrá encontrar en [https://compranetinfo.hacienda.gob.mx/descargas/Guía de registro de empresas V3.pdf](https://compranetinfo.hacienda.gob.mx/descargas/Guia%20de%20registro%20de%20empresas%20V3.pdf).

Para llevar a cabo el registro, es indispensable contar con la e. Firma vigente de la persona moral o física con actividad empresarial a la que se desea registrar.

Si ya se cuenta con registro en la Tienda Digital del Gobierno Federal ya no es necesario el registro de nueva cuenta, sólo se deberá verificar que los datos se encuentren actualizados.

Se podrá anticipar la firma del(los) contrato(s) a petición por escrito del(los) proveedor(s) adjudicado(s) y con autorización de la División de Contratos del IMSS.

Deberá presentar en la División de Contratos, ubicada en Calle Durango número 291, piso 10, Colonia Roma Norte, C.P. 06700, Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Ciudad de México, dentro de los 3 (tres) días hábiles posteriores a la notificación del comunicado de adjudicación, los documentos que se indican en la "**Documentación legal solicitada para la elaboración de contratos**", establecido por la División de Contratos, así como **actualizar sus datos en el registro interno de proveedores del IMSS**, a cargo de la División de Investigación de Mercados de Arrendamientos y Servicios, ubicada en el Piso 7 del domicilio citado en este párrafo.

Se sancionará en términos del primer párrafo del artículo 59 de la Ley, a los licitantes que injustificadamente y por causas imputables a los mismos se abstengan de firmar contratos según lo previsto por el segundo párrafo del artículo 46 de dicho ordenamiento, cuando el monto de éstos exceda de cincuenta veces el salario mínimo general vigente en el Distrito Federal elevado al mes.

Aunado a lo anterior, se precisa al proveedor que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 107 del Reglamento, la SFP y los OIC, con motivo de las auditorías, visitas o inspecciones que practiquen, se les podrá solicitar información y documentación relacionada con los contratos.

El IMSS se reserva el derecho de firmar el contrato si no presenta Opinión favorable SAT e IMSS documentos indispensable para la firma del contrato, toda vez que en caso de no presentarlos se procederá a informar al Órgano Interno de Control la no formalización del contrato por causas imputables al proveedor para que determine, en su caso, la sanción correspondiente.

I. Opinión en la que conste que se encuentra al corriente del cumplimiento de obligaciones en materia de aportaciones patronales y entero de descuentos del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores a la firma del contrato emitida por el INFONAVIT, en términos del artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación y ACUERDO del H. Consejo de Administración del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores por el que se emiten las Reglas para la obtención de la constancia de situación fiscal en materia de aportaciones patronales y entero de descuentos publicado en el DOF el 28 de junio de 2017.



II. Escrito en el que el particular manifieste bajo protesta de decir verdad que de conformidad con la fracción IX del artículo 49 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas, no desempeña empleo, cargo o comisión en el servicio público, en su caso, que, a pesar de desempeñarlo, con la formalización del contrato correspondiente no se actualiza un Conflicto de Interés. En caso de que el participante adjudicado sea persona moral, dichas deberán presentarse respecto a los socios o accionistas que ejerzan control sobre la sociedad. Dicha manifestación se hará del conocimiento del Órgano Interno de Control, previo a la celebración del acto en cuestión.

Para efectos de la referida Ley se entiende que un socio o accionista ejerce control sobre una sociedad cuando sean administradores o formen parte del consejo de administración, o bien conjunta o separadamente, directa o indirectamente, mantengan la titularidad de derechos que permitan ejercer el voto respecto de más del cincuenta por ciento del capital, tengan poder decisorio en sus asambleas, estén en posibilidades de nombrar a la mayoría de los miembros de su órgano de administración o por cualquier otro medio tengan facultades de tomar las decisiones fundamentales de dichas personas morales.

Para efecto de que el área contratante esté en condiciones de incorporar a CompraNet los datos relativos al contrato que se derive de este procedimiento de contratación, la empresa responsable debe estar inscrito y mantener actualizada su Información en el Registro Único de Proveedores y Contratistas (RUPC) de CompraNet, de conformidad y para los efectos de lo establecido en las disposiciones 18 y 19 del Acuerdo por el que se establecen las disposiciones que deberán observar para la utilización del Sistema Electrónico de Información Pública Gubernamental denominado CompraNet, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 28 de junio de 2011.


Asimismo, deberá entregar en la División de Contratos, a más tardar dentro de los 10 días naturales siguientes a la firma del contrato, la garantía de cumplimiento mediante fianza expedida por afianzadora debidamente constituida en términos de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, en la moneda de la proposición y por el 10% del importe máximo total del contrato a favor del Instituto Mexicano del Seguro Social.

Para cumplir con lo previsto en la fracción V del artículo 37 de la Ley, se informa al licitante adjudicado que a través de las personas que cuenten con las facultades para este efecto, deberán firmar los contratos correspondientes a través del Módulo de Formalización de Instrumentos Jurídicos del Sistema CompraNet el día 14 de marzo de 2025 o en su defecto, dentro de los quince días naturales siguientes a la presente notificación, en términos del artículo 46 de la Ley.

Lo anterior se comunica de conformidad con el artículo 2 fracción I del Reglamento de la LAASSP, numeral 4.2.4.1.3 del Manual Administrativo de aplicación General en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, así como el numeral 5.3.8 inciso a) de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del Instituto Mexicano del Seguro Social.

Sin otro particular, le envío saludos cordiales.

Atentamente,


Moisés O. Limón Ortega
Titular de la División

Con copia:

- Uc. José Gonzalo Bedillo Marino.- Titular de la Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios.*
- C.P. Elvia Ascencio Millán. Titular de la Coordinación Técnica de Bienes y Servicios. *
- Ing. Fidel Mauricio Hernández Torres.- Titular de la Coordinación Técnica de Servicios de Soporte y Cómputo Personal.*

(*) "Se envía copia a través del SICGC" (Sistema Institucional de Control de Gestión de Correspondencia).

Revisó y Elaboró: ECCR





Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes
y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicio Integrales

Para sello de recepción	SOLICITUD DE ELABORACIÓN DE CONTRATOS	
	Lugar y Fecha:	
	Ciudad de México a 28 de febrero de 2025	
	Oficio:	
	09 53 84 61 1CFE/2025/001408	
	Procedimiento:	
	AA-50-GYR-050GYR988-N-3-2025	
	Código de Expediente CompraNet	E-2025-00016767
	Contratos Totales:	(1)
	Alguno Firma DG:	Procedimiento con TS:
	<input type="radio"/> Si <input checked="" type="radio"/> No	<input type="radio"/> Si <input checked="" type="radio"/> No
Deberá proporcionarse copia del acuse debidamente sellado a la Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios		

Lic. Humberto Rincón Juárez
Titular de la División de Contratos
Presente

En relación al procedimiento de Adjudicación Directa Presencial Nacional con número AA-50-GYR-050GYR988-N-3-2025 y en atención a los requerimientos para la contratación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán) para el ejercicio 2025", por parte de la Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional adscrita a la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico; le comunico que se adjudicó el contrato número 050GYR988N00325-001-00 a Infocredit, S. de R.L. de C.V., en virtud de la Investigación de Mercado, y la Justificación y Dictaminación realizada por la Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional adscrita a la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico, donde resolvió procedente la excepción a la Licitación Pública para llevar a cabo la contratación del servicio a través de una adjudicación directa; de conformidad con los artículos 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 3 fracción IX, 26 fracción III, 40, 41 fracción II, y penúltimo párrafo, y 47 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público; 71 y 72 fracción V Bis y 85 de su Reglamento, ya que el área técnica y requirente en su justificación determina de acuerdo a la investigación de mercado y al análisis de la propuesta presentada por el proveedor adjudicado, que ofrece las

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS





mejores condiciones técnicas, legales administrativas y económicas, asegurando que la prestación del servicio se realice con la calidad, cantidad y oportunidad requeridas, de acuerdo al monto mínimo y máximo ofertado en su propuesta económica presentada de acuerdo a lo siguiente:

MONTOS DE CONTRATACIÓN	
Monto total del contrato mínimo	Mínimo: \$55,396,266.50 (Cincuenta y cinco millones trescientos noventa y seis mil doscientos sesenta y seis pesos 50/100 M.N.) antes de IVA.
	I.V.A. Tasa 16% \$8,863,402.64 (Ocho millones ochocientos sesenta y tres mil cuatrocientos dos pesos 64/100 M.N.)
	Mínimo con IVA: \$64,259,669.14 (Sesenta y cuatro millones doscientos cincuenta y nueve mil seiscientos sesenta y nueve pesos 14/100 M.N.), incluyendo IVA
Monto total del contrato máximo	Máximo: \$138,490,666.24 (Ciento treinta y ocho millones cuatrocientos noventa mil seiscientos sesenta y seis pesos 24/100 M.N.) antes de IVA.
	I.V.A. Tasa 16% \$22,158,506.60 (Veintidós millones ciento cincuenta y ocho mil quinientos seis pesos 60/100 M.N.)
	Máximo con IVA :\$160,649,172.84 (Ciento sesenta millones seiscientos cuarenta y nueve mil ciento setenta y dos pesos 84/100 M.N.), incluyendo IVA.

En este sentido, con fundamento en el numeral 5.4.10, inciso a) segundo párrafo de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del IMSS; solicito de la manera más atenta gire sus apreciables instrucciones para la elaboración del instrumento jurídico correspondiente y la gestión para su formalización; con el número de contrato 050GYR988N00325-001-00 que le fue asignado por esta División a mi cargo de conformidad con lo establecido en el numeral 4.45 párrafo sexto de POBALINES y el Decreto por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, adición del párrafo sexto del artículo 84 del citado Reglamento, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 2 de junio de 2022.

Número de contrato.	050GYR988N00325-001-00
Objeto.	"Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán) para el ejercicio 2025"
Vigencia del servicio.	Será a partir del 03 de marzo y hasta el 31 de diciembre del 2025
Vigencia del contrato	Será a partir del 03 de marzo y hasta el 31 de diciembre del 2025



Porcentaje de la garantía.	10% Diez por ciento del monto máximo adjudicado antes del IVA.
Monto de la garantía.	\$13,849,066.62 (Trece millones ochocientos cuarenta y nueve mil sesenta y seis pesos 62/100 M.N.).
Tipo y obligación de garantía.	Cumplimiento Divisible.

Por lo anterior, anexo en Disco Compacto (CD) la siguiente información:

1. Requisición y FO-CON-03 de bienes y servicios;
2. Anexo Técnico y Apéndices
3. Términos y Condiciones;
4. Certificado de Disponibilidad Presupuestal Previo;
5. Justificación para el procedimiento de excepción a la licitación pública;
6. Oficio de solicitud de la cotización
7. Propuesta Técnica, legal administrativa y económica del prestador del servicio adjudicado;
8. Documento donde se designa al administrador del contrato;
9. Cartas de ausencia de no conflicto de interés;
10. Ratificación de la propuesta económica del proveedor adjudicado.
11. Oficio de notificación de adjudicación

Finalmente, una vez formalizado el contrato abierto correspondiente, pido se remita al área a mi cargo, copia del instrumento jurídico en sus versiones completa y pública, así como la garantía de cumplimiento a fin de reportarlos e incorporarlos a los datos relevantes del mismo en el Sistema Electrónico de Información Pública Gubernamental denominado CompraNet y en el Sistema de Bitácora Electrónica de Seguimiento de Adquisiciones (BESA).

No omito mencionar, que derivado de los Lineamientos por los que se establecen las disposiciones administrativas de carácter general para el uso de la Bitácora Electrónica de Seguimiento de Adquisiciones, publicado en el Diario Oficial de la Federación del 26 de agosto de 2022, así como de la Circular No. 700.200.0021 de fecha 17 de agosto de 2022, emitido por la Titular de la Oficialía Mayor de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, es importante poner a disposición del público en general, y mantener actualizada, en los respectivos medios electrónicos, la información de los contratos y convenios que celebren en materia de adquisiciones, arrendamientos y servicios, a fin de dar cumplimiento a las disposiciones en materia de Gobierno Abierto.

En virtud de lo anterior se debe incorporar y reportar en CompraNet, los datos relevantes de los contratos, convenios o actos jurídicos que se suscriban posteriores a su firma; y en ese sentido, se debe publicar en CompraNet copia electrónica de los contratos, convenios o actos jurídicos referidos, así como los anexos respectivos (versión completa y pública), por lo que se solicita de su amable apoyo, para que se pueda contar

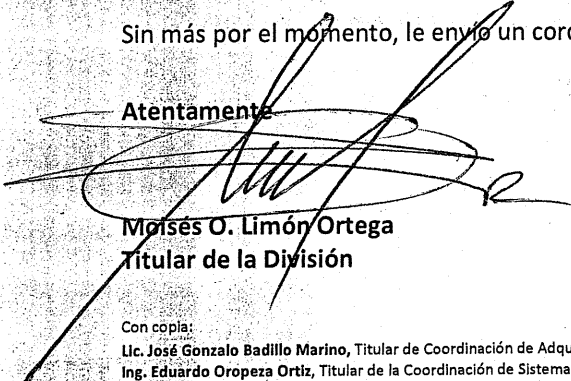




con los archivos que permitan dar cumplimiento al numeral 15, fracción VIII de los lineamientos, así como del Oficio Circular antes señalados.

Sin más por el momento, le envío un cordial saludo.

Atentamente


Moisés O. Limón Ortega
Titular de la División

Con copia:

Lic. José Gonzalo Badillo Marino, Titular de Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios. - Para su conocimiento. (*)

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz, Titular de la Coordinación de Sistemas de Infraestructura Tecnológica Institucional. - Para su conocimiento (*)

Lic. Ricardo Rafael Sanchez Ramos. - Titular de la Coordinación Técnica de Planeación y Contratos. - Para su conocimiento (*)

C.P. Elvia Ascencio Millán. - Titular de la Coordinación Técnica de Bienes y Servicios. - Mismo fin. (*)

(*) Cópia enviada mediante el Sistema Institucional de Control de Gestión de Correspondencia.

Elaboró: EBCR





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

Contrato Número
050GYR988N00325-001-00

ANEXO 4 (CUATRO)

“DOCUMENTO DE DESIGNACIÓN DE ADMINISTRADOR DEL CONTRATO”

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

DIVISIÓN DE CONTRATOS
NIVEL CENTRAL

SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FÍSICAS IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: CURP Y RFC, POR CONSIDERARSE INFORMACIÓN CUYA DIFUSIÓN PUEDE AFECTAR A LA ESFERA PRIVADA DE LA MISMA, DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 115 Y 120 DE LA LEY GENERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 20-marzo-2025



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
SEGURIDAD Y SOLIDARIDAD SOCIAL



Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico
Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica
Institucional

Of. N° 09 52 17 6K 5300/2025/0056
Ciudad de México, a 22 de enero de 2025

C.P. José Gonzalo Badillo Marino
Titular de la Coordinación de Adquisición
de Bienes y Contratación de Servicios
Presente

ACUSE

Con relación al procedimiento de contratación para la prestación "*Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán)*" para el ejercicio 2025.

Al respecto y a efecto de atender de manera oportuna las necesidades en materia de Tecnología de la Información y Comunicaciones del Instituto Mexicano del Seguro Social, me permito informar que el suscrito, C. Ing. Eduardo Oropeza Ortiz, Titular de la Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional, adscrito a la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico, con domicilio institucional: Toledo No. 21, 6to. Piso, Col. Juárez, Alcaldía Cuauhtémoc, C. P. 06600, Ciudad de México; Registro Federal de Contribuyentes: [REDACTED] Clave Única de Registro de Población: [REDACTED] cuenta de correo electrónico: eduardo.oropeza@imss.gob.mx y teléfono 5238-2700, extensión 12356, fungirá como "**Administrador del Contrato**", con fundamento en lo dispuesto por los artículos 2 fracción V, 74, y 84 del Reglamento Interior del Instituto Mexicano del Seguro Social; numeral 4.17 y 4.24.6 de las Políticas, Bases y Lineamientos en materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto Mexicano del Seguro Social (POBALINES) y a la fracción III BIS del artículo 2 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, y conforme a lo previsto en el numeral 7.1.2. del Manual de Organización de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico vigente, así como el "*ACUERDO por el que se emiten las políticas y disposiciones para impulsar el uso y aprovechamiento de la informática, el gobierno digital, las tecnologías de la información y comunicación, y la seguridad de la información en la Administración Pública Federal*", publicado en el Diario Oficial de la Federación el 06 de septiembre de 2021.

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

Atentamente

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



2025
Año de
La Mujer
Indígena