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** **050GYR988N01524-001-00**

CONTRATO **ABIERTO** PARA LA PRESTACIÓN DEL **"SERVICIO INTEGRAL PARA LA CONTINUIDAD DE CENTROS DE CONTACTO DEL INSTITITO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL (SEDE CIUDAD DE MÉXICO)",** QUE CELEBRAN, POR UNA PARTE, EL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL, EN LO SUCESIVO **"EL INSTITUTO",** REPRESENTADA LA **C. ELVIA ASCENCIO MILLÁN,** EN SU CARÁCTER DE **APODERADA LEGAL Y TITULAR DE LA COORDINACIÓN TÉCNICA DE BIENES Y SERVICIOS** Y POR LA OTRA, LA EMPRESA DENOMINADA **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

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, y 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 una servidora pública adscrita a la misma que cuenta con facultades legales para celebrar el presente contrato, quien podrá ser sustituida 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**, con R.F.C. [redacted] designado para dar seguimiento y verificar el cumplimiento de las obligaciones que deriven del objeto del presente contrato, quien podrá ser sustituido en cualquier momento, bastando para tales efectos un comunicado por escrito y firmado por el servidor público facultado para ello, informando a **"EL PROVEEDOR"** para los efectos del presente contrato, documento que se agrega al presente contrato como **Anexo 4 (cuatro).**

SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FISICAS 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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

"Este Instrumento Jurídico fue elaborado de conformidad con los documentos correspondientes al procedimiento de contratación que se señala".

I.4 La adjudicación del presente contrato se realizó mediante el procedimiento de **Adjudicación Directa** de carácter **Nacional**, número **AA-50-GYR-050GYR988-N-15-2024**, al amparo de lo establecido en los artículos 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 26 fracción III, 40, 41 fracción II y 47 de la **"LAASSP"**, y los correlativos de su Reglamento, en términos del Oficio de Adjudicación número **09 53 84 61 1CFE/2024/009077**, de fecha 30 de septiembre de 2024, 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/2024/**009074** de fecha 30 de septiembre de 2024, la División de Servicios Integrales, solicitó a la División de Contratos la elaboración del 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 **42061506** con folio número **0000413914-2024**, de fecha 27 de agosto de 2024, emitido por la Titular de 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** del Distrito Federal, 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.,** cuyo objeto social es, entre otros, prestar servicios técnicos y profesionales especializados de atención y realización de llamadas telefónicas, intercambio de mensajes a través de medios electrónicos, centro de atención telefónica, centros de contacto u otras aplicaciones o plataformas tecnológicas, para realizar, entre otras, actividades encaminadas a la promoción de servicios y productos relacionados con todo tipo de servicios asistenciales, campañas de ventas masivas, telemarketing, promoción de servicios y productos financieros, encuestas de opinión, cobranzas, captura masiva de datos, generación de bases de datos, chats informativos, registro de usuarios, marcación automática, gestión de

redes sociales, servir como canal de comunicación entre usuarios finales y prestadores de servicios diversos.

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 del Distrito Federal, hoy 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 su denominación social como **INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V.**

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 electrónico 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"**.

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 de la Función Pública y el Órgano Interno de Control 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 Insurgentes Sur número 1685, piso 16, Colonia Guadalupe Inn, C.P. 01020, Alcaldía Álvaro Obregón, Ciudad de México**.

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 PARA LA CONTINUIDAD DE CENTROS DE CONTACTO DEL INSTITITO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL (SEDE CIUDAD DE MÉXICO)"**, 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 y Términos y Condiciones"
Anexo 3 (tres)	"Propuesta Técnica y Económica de **"EL PROVEEDOR"** y Plan de Trabajo, oficio de Adjudicación, y oficio de Solicitud de Elaboración"
Anexo 4 (cuatro)	"Documento de designación de Administrador del Contrato"

SEGUNDA. MONTO DEL CONTRATO

"EL INSTITUTO" pagará a **"EL PROVEEDOR"** como contraprestación por los servicios objeto de este contrato, la cantidad mínima de **$13,752,887.13 (TRECE MILLONES SETECIENTOS CINCUENTA Y DOS MIL OCHOCIENTOS OCHENTA Y SIETE PESOS 13/100 M.N.),** más impuestos que asciende a **$2,200,461.95 (DOS MILLONES DOSCIENTOS MIL CUATROCIENTOS SESENTA Y UN PESOS 95/100 M.N.),** que hace un total de

$15,953,349.08 (QUINCE MILLONES NOVECIENTOS CINCUENTA Y TRES MIL TRESCIENTOS CUARENTA Y NUEVE PESOS 08/100 M.N.), y un monto máximo de **$34,382,217.84 (TREINTA Y CUATRO MILLONES TRESCIENTOS OCHENTA Y DOS MIL DOSCIENTOS DIECISIETE PESOS 84/100 M.N.),** más impuestos que asciende a **$5,501,154.85 (CINCO MILLONES QUINIENTOS UN MIL CIENTO CINCUENTA Y CUATRO PESOS 85/100 M.N.),** que hace un total de **$39,883,372.69 (TREINTA Y NUEVE MILLONES OCHOCIENTOS OCHENTA Y TRES MIL TRESCIENTOS SETENTA Y DOS PESOS 69/100 M.N.),** de conformidad con el (los) precio(s) unitario(s) 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 PARA LA CONTINUIDAD DE CENTROS DE CONTACTO DEL INSTITITO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL (SEDE CIUDAD DE MÉXICO)",** no podrá agregar ningún costo extra y el precio será inalterable 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" sin que éstos rebasen 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 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), así como las que emita el Servicio de Administración Tributaria (SAT) a nombre de **"EL INSTITUTO"**, con Registro Federal de Contribuyentes IMS421231I45 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, sí 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 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 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"**.

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 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 en 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" se obliga a suministrar la partida única del servicio CCIMSS, para lo cual **"EL PROVEEDOR"** deberá instalar, implementar, desarrollar, administrar y operar el servicio en instalaciones propias de **"EL PROVEEDOR"** y en las que indique **"EL INSTITUTO"** donde se cuenta con espacio para instalar los servicios del presente instrumento, lo anterior de conformidad con lo establecido en los Términos y Condiciones y el Anexo Técnico integrados en el **Anexo 2 (dos)** del presente contrato, debiendo incluir lo siguiente:

Partida Única

Dirección Normativa	Apéndice	Campañas
DIRECCIÓN DE OPERACIÓN Y EVALUACIÓN	Derechohabiente y Contribuyente	Chat Derechohabiente - 1º y 2º Nivel Chat Contribuyente - 1º y 2º Nivel Inbound Derechohabientes - 1º y 2º Nivel Inbound Contribuyentes - 1º y 2º Nivel Redes sociales Derechohabiente y Contribuyente Gestión Inbound empleador

Dirección Normativa	Apéndice	Campañas
		Inbound Persona Trabajadora del Hogar
DIRECCIÓN DE INCORPORACIÓN Y RECAUDACIÓN	Cobranza DIR	Cobranza SMS Blaster Inbound Dirección de Incorporación y Recaudación “Denuncias” Inbound Dirección de Incorporación y Recaudación “Atención” Inbound Sistema de Dictamen Electrónico (SIDEIMSS) Inbound Servicio Integral de Registro de Obras de Construcción (SIROC) Inbound Verificación Personal Inbound Trabajadora Independiente Inbound Incorporación Patronal de Trabajadores de Campo (IPTIC) Inbound Informativa de Contratos de Servicios u Obras Especializadas (ICSOE)
	Aseguramiento de Periodistas por cuenta Propia	Inbound Aseguramiento de Periodistas
DIRECCIÓN DE PRESTACIONES ECONÓMICAS Y SOCIALES	Pensionados	Inbound Pensionados SMS Pensionados
	Centros Vacacionales y Unidad de congreso	Inbound Centros Vacacionales Inbound Unidad de congreso
	Velatorios	Inbound Velatorios Outbound Velatorios SMS Velatorios
	Bienestar Social	Inbound Bienestar Social
	Entornos Laborales	Inbound Nueva Normalidad Blaster Nueva Normalidad Inbound Nueva Normalidad ELSSA Inbound Nueva Normalidad Eventos ELSSA
DIDT CONAPO	Planificatel Yo decido	Inbound Planificatel Yo decido Chat Planificatel Yo decido
DIDT	Plataforma Hospitalización del Ecosistema Digital en Salud (PHEDS)	Plataforma Hospitalización del Ecosistema Digital en Salud (PHEDS)
Órgano Interno de Control	Denuncias Órgano Interno de Control	Inbound Órgano Interno de Control

Durante la vigencia del contrato, **“EL INSTITUTO”** podrá solicitar la implementación de nuevas campañas.

Asimismo **“EL PROVEEDOR”**, se obliga a dar cumplimiento a lo señalado en el **numeral 4.2** de los Términos y Condiciones que se integran en el **Anexo 2 (dos)** del presente contrato.

PLAZO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.- El inicio de la prestación del servicio será a partir del 01 de octubre y hasta el 31 de diciembre de 2024.

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 contrato.

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 01 de octubre y hasta el 31 de diciembre de 2024.

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.

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

"EL PROVEEDOR" se obliga con **"EL INSTITUTO"** a garantizar contra defectos de fabricación, vicios ocultos, mano de obra, infracción de derechos de autos, 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.

NOVENA. GARANTÍA

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 las obligaciones incumplidas, 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.

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:

"Este Instrumento Jurídico fue elaborado de conformidad con los documentos correspondientes al procedimiento de contratación que se señala".

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 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".

"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 de la Función Pública y el Órgano Interno de Control, 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:

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.

En el caso de que se lleve a cabo un relevo institucional temporal o permanente con dicho servidor público de **"EL INSTITUTO"** tendrá carácter de ADMINISTRADOR DEL PRESENTE CONTRATO la persona que sustituya al servidor público en el cargo, conforme a la designación correspondiente.

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

SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FISICAS 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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

"Este Instrumento Jurídico fue elaborado de conformidad con los documentos correspondientes al procedimiento de contratación que se señala".

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** 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.

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** 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 y los Términos y Condiciones, que se agregan al presente contrato en el **Anexo 2 (dos)**.

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 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

"EL INSTITUTO" cuando concurran 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 de la Función Pública, 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.

Cuando **"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;
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 rescindirse 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 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 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.
ELVIA ASCENCIO MILLÁN	APODERADA LEGAL Y TITULAR DE LA COORDINACIÓN TÉCNICA DE BIENES Y SERVICIOS	[redacted]
EDUARDO OROPEZA ORTIZ	TITULAR DE LA COORDINACIÓN DE SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA INSTITUCIONAL	[redacted]

POR:
"EL PROVEEDOR"

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

SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FISICAS 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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

Contrato: 050GYR988N01524-001-00

Cadena original:

[redacted]

Firmante: EDUARDO OROPEZA ORTIZ
RFC: [redacted]
Número de Serie: 00001000000509756527
Fecha de Firma: 10/10/2024 14:39

Certificado:

[redacted]

Firma:

V/E1c/VA5pmkwc9wRqkAOwIsD265k+Vm0OgDYpMVgVlxYdicYxCbFkTwR6e9gUvq3hQPYrSZs2qsgMtT6POwWl20r+/BAmKdf9LaUxlNJAe6JxyD3ByxkmxONW7xT9E99GaNqcaAAEQlQhFbeKYC783Y0/eJAhas5UbwsZj6H+WcJAGpoun9RIQL3uXj10Llf9v0SD0UP2fVP7R/nfy7H8ZQXCIh2+hCCWQnv/m05DXV4QL5zkVg8nt2xomJEBr0pK4Xw6f+ceR49EGwRSqqTaHkwNmpvDmXB+ACRsptmRhDPsLOJCWne91OKS0y+KAm2S/NRb9isyIEoLhIY2T8SA==

Firmante: ELVIA ASCENCIO MILLAN
RFC: [redacted]
Número de Serie: 00001000000509396243
Fecha de Firma: 10/10/2024 17:31

Certificado:

[redacted]

Firma:

USIJtdmTEnlYqFx1GaDr5aqsUTgTFUujxQ1ITnCbaYZGeSxUCA+fsBxPSIkmfh6NWYZWHrwyrOXmHD1inb5HC5Q1PeEipwpwJVltxNWnxWlpLtwHyofxe/32OoNc8FqgStp1kVS337J8vHjer4+qP3OGhuMYhYZn8Rmtg+9k0ctwSTa0gIN3o4eCUR0mR6y+5jMT7DR3faVXtYYQy85hqhSB4rYevroyC/5b1rrRd0PjSt2GelzByaSbUzvpe0MJ2ZCkwIYuuTAwUvtws87wgErie0MU25OLuU2cGfYtXWycNhA8A5Rsy/jNE5khDDKiE4nuGKTOUAySYYSzMGJeSw==

Firmante: INFOCREDIT S DE RL DE CV
RFC: INF960111P76
Número de Serie: 00001000000508783956
Fecha de Firma: 11/10/2024 11:07

Certificado:

MIIGTDCCBDSgAwIBAgIUMDAwMDEwMDAwMDA1MDg3ODM5NTYwDQYJKoZIhvcNAQELBQAwggGEMSAwHgYDVQQDDBdBVVRPUklEQUQgQ0VSVElGSUNBRE9SQTEuMCwGA1UECgwlU0VSVklDSU8gREUgQURNSU5JU1RSQUNJT04gVFJJQlVUQVJJQTEaMBgGA1UECwwRU0FULUlFUyBBdXRob3JpdHkxKjAoBgkqhkiG9w0BCQEWG2NvbnRhY3RvLnRlY25pY29Ac2F0LmdvYi5teDEmMCQGA1UECQwdQVYuIEhJREFMR08gNzcsIENPTC4gR1VFUlJFUk8xDjAMBgNVBBEMBTA2MzAwMQswCQYDVQQGEwJNWDEZMBcGA1UECAwQQ0lVREFEIERFIE1FWElDTzETMBEGA1UEBwwKQ1VBVUhURU1PQzEVMBMGA1UELRMMU0FUOTcwNzAxTk4zMVwwWgYJKoZIhvcNAQkCE01yZXNwb25zYWJsZTogQURNSU5JU1RSQUNJT04gQ0VOVFJBTCBERSBTRVJWSUNJT1MgVFJJQlVUQVJJT1MgQUwgQ09OVFJJQlVZRU5URTAeFw0yMTA4MjcxNTE5NTNaFw0yNTA4MjcxNTIwMzNaMIHoMSEwHwYDVQQDExhJTkZPQ1JFREluIFMgREUgUkwgREUgQ1YxITAfBgNVBCkTGElORk9DUkVESVQgUyBERSBSTCBERSBDVjEhMB8GA1UEChMYSU5GT0NSRURJVCBTIERFIFJMIERFIENWMQswCQYDVQQGEwJNWDEpMCcGCSqGSIb3DQEJARYacml2ZXJhZ3VAaWtlYXNpc3RlbmNpYS5jb20xJTAjBgNVBC0THElORjk2MDExMVA3NiAvIFJJQUM3OTAyMjFRMzkxHjAcBgNVBAUTFSAvIFJJQUM3OTAyMjFIVlpTUlIwNzCCASIwDQYJKoZIhvcNAQEBBQADggEPADCCAQoCggEBAMMsL2c5zs4aYUTfEmd+MTcLp9RrAJF8jw4suBWHIvX38v3uoCJic1x/acWbsUQ/AWQdWjWgKAy3Dhud+LpeE+7q2CS8vkQtSMRkfmwTL5AKDVnxRUbca0R2jR3+kdMjWs66sK/Q5+0hZU+14ImRCw7iEEfGahQ8Uggpd8A1k27rKS+YN4OqzMnPPErHEzGUZyHAj5tiZM6qxOnjB0lcX2qv3q/GWuAIyhfzlIDcMiC7CW3eQOXiw4yTlf9BsUoU79a8rFhR0FZRDVl4YJXElOi3+zl7SmC98nrM51ArhWlQo75Baw/bRfXm+p4ff081Xmbh5Z1tr/qIuxYbrE1MmyMCAwEAAaNPME0wDAYDVR0TAQH/BAIwADALBgNVHQ8EBAMCA9gwEQYJYIZIAYb4QgEBBAQDAgWgMB0GA1UdJQQWMBQGCCsGAQUFBwMEBggrBgEFBQcDAjANBgkqhkiG9w0BAQsFAAOCAgEAA4o7QKlXN58nbw8yEcwq4MfgsyWWe/7gDjmGWd9v7K97gMO4HsPl5OU53mpjGTy8ujfie6aff8Nm7OFvtAvTiX2dWJbATJkrtxlddJNAvDu2409t4Yww/10QutzqvIdaYm7rTUeCj8835S1x9D9tN7GRyJu/+jzePRRqCGrlaYeCmvOKESXMvAC2pPWNIyOSXKAV4uxzgBnvi1S9E0QRc1T0Vub3XD4pfHwwxcYQIgfb5VKclFpiwBK0Rf02aJBkb10AJTFXku3UpyUOhxpjOfovKZwNiLUdTRE+JJhD2tl98lJ3+JSPaw7sBrjjiaUKernci5sRET65I513/UF8ow+Tu67iaPZa/Gd2w4lVR+RQ/Xkg0vch0w/2gbCWlFDpfQF0dqF9GcRvnhEEXBZLe5wZ6gMtcBtcg/qRzFNqW3gDQ2rFK/CzQhvakfklykkGQ9f2BV27zx43UDDzYOQJ7+70YEpRP8LPYJjwfnUDoEQhsF+W3ewInMmecReLc4/U5Fzk86BJnS4Gunfd91pJoGO9anhNN8aPUefqIoS+4QlHsAh++qQpWxmaOOlxhKsKySW5aqqWCCKqxZ0cwW8u0m7vJR1RXsq05CLPR3DZyXdGbzySsKrQp+06S6Yzxg4lJIxIE9DFMPrtHDKB+P0Ofu5zwiasf2ASFpXABirq9E0=

Firmante:

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

Contrato: 050GYR988N01524-001-00

A6SrB0AFy4yAfY2pJuAszXNRhoszT74XPCMfrW7ui5UAAuYMnSxu0oi7uExCKXnbiv8b8GVKUiJPFAEq3MgYwp3iaiGOyrlDJgaT9Oc5yCh0HT94RP7k5BfwIoFYIpxRr3VovJVwKvjIgEY1wrT49671fwpwvu6k
/fGV8Uuzf0upaQGhkUzEv+21lSJ1XNUyiyKzpmNGP6BFRt7gE7s51/cA6twMZcHYelVyuEMXEPIypwGJgp5s4Jd8vpdLbKYkEPHu2pqQzKO5sC3qJ2WUgTK90tvu7QmQWfrA7rcKg+AmMmzvrNTCVEuqN9uUXQoJ
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** **050GYR988N01524-001-00**

ANEXO 1 (UNO)

"DICTAMEN DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL PREVIO"

DIVISIÓN DE CONTRATOS
NIVEL CENTRAL

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

SIN TEXTO

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

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

FOLIO: 0000413914-2024

[ ] Dictamen de Inversión
[X] Dictamen de Gasto

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

Concepto: OF. 1506 RECIBIDO EL 20/08/2024 "SERVICIO INTEGRAL PARA LA CONTINUIDAD DE CENTROS DE CONTACTO DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL (SEDE CIUDAD DE MÉXICO)", PARA EL EJERCICIO 2024

Fecha Elaboración: 27/08/2024

Total Comprometido (en pesos): $ 39,883,372.69
Cuenta: 42061506 SERVI INTEGR TELECOMUNICACIÓN Unidad de Información: 099001 Centro de Costos: 500000
Partida Presupuestaria SHCP: 31901 Servicios integrales de telecomunicación

COMPROMETIDO MENSUAL (en miles de pesos):

ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	12,821.4	11,650.0	15,412.0

DISPONIBLE (en miles de pesos):

0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	11,549.5	11,025.3	15,136.5

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-Millenium, 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

Laura Natalia López Tostero
Titular Div de Ctrl y Seguimiento al Psto de Oper en Ámbito Central

DIA	MES	AÑO

DICTAMINADO DEFINITIVO

DICTAMEN DEFINITIVO

CONTRATO No. _____

IMPORTE DEFINITIVO (EN PESOS) : $ _____ 00

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
COORDINACIÓN TÉCNICA DE GESTIÓN PRESUPUESTARIA
DIVISIÓN DE CONTROL Y SEGUIMIENTO AL PRESUPUESTO DE OPERACIÓN EN EL ÁMBITO CENTRAL
CERTIFICACIÓN PRESUPUESTAL

Clave: 6170-009-001

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

SIN TEXTO

	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 050GYR988N01524-001-00

ANEXO 2 (DOS)

"ANEXO TÉCNICO, TÉRMINOS Y CONDICIONES"

DIVISIÓN DE CONTRATOS
NIVEL CENTRAL

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

SIN TEXTO

ANEXO TÉCNICO
Servicio Integral para la Continuidad de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Ciudad de México)

Control de versiones del documento

Versión	Fecha	Descripción	Responsable
0.1	03/07/2024	Elaboración de documento	Lic. Rómulo Vizzuett Martinez
0.2	03/07/2024	Revisión del documento	Ing. Fidel Mauricio Hernández Torres
1.0	09/07/2024	Aprobación del documento	Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
1.1	17/09/2024	Actualización del documento	Lic. Rómulo Vizzuett Martinez
1.2	17/09/2024	Revisión del documento	Ing. Fidel Mauricio Hernández Torres
2.0	17/09/2024	Aprobación del documento	Ing. Eduardo Oropeza Ortiz

Contenido

1. Objetivo del Documento. 4
2. Descripción amplia y detallada 4
Objetivo. 4
Alcance. 4
3. Requerimientos técnicos. 8
3.1. Solución Tecnológica Multicanal. 9
3.2. Características Técnicas de la Solución Tecnológica. 10
3.2.1. Conmutador, servidor telefónico, PBX o herramienta tecnológica que permita la funcionalidad descrita. 12
3.2.2. CTI. (Computer Telephony Integration, por sus siglas en inglés). 12
3.2.3. Respuesta de Voz Interactiva, IVR (Interactive Voice Response por sus siglas en ingles). 13
3.2.4. Chat 15
3.2.5. Mensajería Instantánea tipo WhatsApp o equivalente. 17
3.2.6. Correo Electrónico. 18
3.2.7. Redes Sociales 20
3.2.8. Servicio a través de Agentes Virtuales. 20
3.2.9. Servicio sin intervención de agente humano (texto a voz, voz a texto). 25
3.2.10. Servicios Web. 26
3.2.11. Buzón de Voz 27
3.2.12. Sistema de Monitoreo. 27
3.2.12.1 De las pantallas de Supervisión (Pantallas de al menos 60 pulgadas). 29

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

3.3. Herramientas Adicionales que Deben de Integrarse con la Solución Tecnológica Multicanal. 29
3.3.1. CRM, BI (Buisness Inteligence) y Base de Conocimiento. 29
3.3.2. Mensajes de Texto SMS 34
3.4. Repositorio electrónico virtual. 35
3.5. Blaster 35
3.6. E-learning o Herramienta de Capacitación de Línea. 35
3.7. Herramienta(S) Electrónica(S) para el Registro y Atención de Fallas a través de Tickets. 35
3.8. Conectividad. (Enlaces de Comunicaciones). 36
3.9. Estaciones de servicio. 40
3.10. Perfiles Operativos 43
3.10.1. De los agentes de atención del CCIMSS. 43
3.10.2. PS-I con Agente Básico 44
3.10.3. PS-I Agente Especializado. 45
3.10.4. Perfiles de personal de EL PROVEEDOR para la atención de la operación de las campañas que integran el CCIMSS. 47
3.10.4.1. Administrador o Ejecutivo de Cuenta del Contrato: 47
3.10.4.2. Gerente de Operación: 48
3.10.4.3. Gerente de Calidad: 48
3.10.4.4. Gerente de Capacitación: 49
3.10.4.5. Supervisor de operación: 50
3.10.4.6. Supervisor de Work Force Managment: 51
3.10.4.7. Analista de dimensionamiento o de Work Force Managment: 52
3.10.4.8. Analista de Calidad: 52
3.10.4.9. Gerente de Gestión de Proyectos: 53
3.10.4.10 Analista de Mesa de Ayuda: 54
3.11. Recursos Humanos, Capacitación y Aseguramiento de Calidad. 55
3.11.1. Capacitación inicial, EL INSTITUTO de manera inicial capacitará en temas institucionales acorde a lo siguiente: 56
3.11.2. EL PROVEEDOR presentará con su propuesta técnica un Plan de Desarrollo de Recursos Humanos que contendrá: 56
3.11.3. Capacitación periódica durante la vigencia del contrato. 57
3.11.4. Referente al personal para inicio de operaciones por parte del Proveedor, se requiere lo siguiente: 59
3.11.5. Proceso de Capacitación y Desarrollo. 59
3.11.5.1. El Modelo de Capacitación requerirá: 60
3.11.6. Aseguramiento de la Calidad. 62
3.12. Disponibilidad de la Infraestructura 62
3.13. Difusión del CCIMSS. 64
3.14. Procesos para la implementación, desarrollo, estabilización, operación y administración del CCIMSS. 64
3.15. De las instalaciones del CCIMSS. 66

3.16. Características de las salas de capacitación del CCIMSS. 69
3.17. De la infraestructura que deberá proveer el proveedor. 69
3.18. De las Bases de Datos. 70
3.19. Mesa de Ayuda. 72
3.20. Contingencia o fuerza mayor. 73
3.21. Plan de recuperación en caso de desastres (DRP). 73
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. 74
3.23. Inicio y Finalización de los servicios. 75
3.24. De la transición y/o migración de los servicios: 77
4. Especificaciones técnicas 79
5. Pruebas para verificar el cumplimiento de las especificaciones 88
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 Intrumental y Equipo Médico emitidos por la Comisión Interinstitucional del Cuadro Básico y Catálogo de Insumos del Sector Salud y el CBI 88
7. En aquellos casos en que el Área Requirente, modifique las especificaciones técnicas de un bien respecto de las estipuladas en el ejercicio anterior 88
8. Normas Oficiales Mexicanas, Estandar (antes mexicana) internacional, de referencia. 88
9. Cronograma de actividades. 89
10. Perfil del Proveedor 90
11. Condiciones técnicas de aceptación de entregable 97
12. Niveles de servicio acordados que deberán cumplirse. 112
13. Requerimientos de arquitectura tecnológica. 113
13.1. Interoperabilidad con Bases de Datos Institucionales. 113
14. Restricciones e interfaces con otros elementos. 120
14.1 Interfaces con otros elementos del soproveedor del servicio. 121
14.2. Seguridad de la Información para el servicio de CCIMSS. 122
14.2.1. Especificación Técnica del Gestor Unificado de Amenazas (UTM) para la operación del Call Center. 122
14.2.1.1. Funcionalidad Firewall. 122
14.2.1.2. Funcionalidad de Prevención de Intrusos (IPS): 123
14.2.2. Servicios de Redes Privadas Virtuales – VPN. 124
14.2.3. Especificación Normativa para la operación del Call Center. 124
15. Firmas de elaboración, revisión y aprobación. 125
16. Apéndices 126

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

1. Objetivo del Documento.

Establecer los requerimientos y las especificaciones técnicas y de calidad, así como el alcance para la prestación del Servicio Integral para la Continuidad de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Ciudad de México).

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 para la Continuidad de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Ciudad de México) en adelante (CCIMSS), 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 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, para lo cual EL PROVEEDOR deberá instalar, implementar, desarrollar, administrar y operar el servicio en instalaciones propias de EL PROVEEDOR y en las que indique el IMSS donde se cuenta con espacio para instalar los servicios del presente proceso de contratación, lo anterior de conformidad con lo establecido en el presente Anexo Técnico, debiendo incluir lo siguiente:

Partida Única

Dirección Normativa	Apéndice	Campañas
DIRECCIÓN DE OPERACIÓN Y EVALUACIÓN	Derechohabiente y Contribuyente	Chat Derechohabiente - 1° y 2° Nivel Chat Contribuyente - 1° y 2° Nivel Inbound Derechohabientes - 1° y 2° Nivel Inbound Contribuyentes - 1° y 2° Nivel Redes sociales Derechohabiente y Contribuyente Gestión

Dirección Normativa	Apéndice	Campañas
		Inbound empleador Inbound Persona Trabajadora del Hogar
DIRECCIÓN DE INCORPORACIÓN Y RECAUDACIÓN	Cobranza DIR	Cobranza SMS Blaster Inbound Dirección de Incorporación y Recaudación "Denuncias" Inbound Dirección de Incorporación y Recaudación "Atención" Inbound Sistema de Dictamen Electrónico (SIDEIMSS) Inboudn Servicio Integral de Registro de Obras de Construcción (SIROC) Inbound Verificación Personal Inbound Trabajadora Independiente Inbound Incorporación Patronal de Trabajadores de Campo (IPTIC) Inbound Informativa de Contratos de Servicios u Obras Especializadas (ICSOE)
	Aseguramiento de Periodistas por cuenta Propia	Inbound Aseguramiento de Periodistas
DIRECCIÓN DE PRESTACIONES ECONÓMICAS Y SOCIALES	Pensionados	Inbound Pensionados SMS Pensionados
	Centros Vacacionales y Unidad de congreso	Inbound Centros Vacacionales Inbound Unidad de congreso
	Velatorios	Inboudn Velatorios Outbound Velatorios SMS Velatorios
	Bienestar Social	Inbound Bienestar Social
	Entornos Laborales	Inbound Nueva Normalidad Blaster Nueva Normalidad Inbound Nueva Normalidad ELSSA Inbound Nueva Normalidad Eventos ELSSA
DIDT CONAPO	Planificatel Yo decido	Inbound Planificatel Yo decido Chat Planificatel Yo decido
DIDT	Plataforma Hospitalización del	Plataforma Hospitalización del Ecosistema Digital en Salud (PHEDS)

ANEXOS CONTRATOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Dirección Normativa	Apéndice	Campañas
	Ecosistema Digital en Salud (PHEDS)	
Órgano Interno de Control	Denuncias Órgano Interno de Control	Inbound Órgano Interno de Control

Durante la vigencia del contrato, el IMSS podrá solicitar la implementación de nuevas campañas.

Las campañas que componen el Servicio Integral para la Continuidad de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Ciudad de México), objeto del presente Anexo Técnico, deberán operar de forma integral y completa, es decir, las campañas implementadas en el contrato que derive del presente procedimiento de contratación no podrán operar de forma paralela en el Servicio Integral para la Continuidad de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán).

Para la prestación del servicio CCIMSS, el IMSS requiere que EL PROVEEDOR oferte:

- EL PROVEEDOR deberá ofertar la instalación, implementación, desarrollo, administración y operación del servicio CCIMSS, en un centro de datos principal y un centro de datos alterno, atendiendo a los plazos establecidos para tal efecto en el numeral **9. Cronograma de Actividades** del Presente Anexo Técnico.

- EL PROVEEDOR deberá instalar, implementar, desarrollar, administrar y operar el servicio en 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 (Megalópolis) incluyendo las Ciudades capitales de los estados vecinos a la Ciudad de México, esto es, Cuernavaca, Puebla, Pachuca, Toluca, Tlaxcala y Querétaro.

Para lo anterior, EL PROVEEDOR deberá cumplir los requerimientos, características y especificaciones técnicas establecidas en el presente Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y condiciones.

La prestación del servicio CCIMSS, debe cumplir lo siguiente:

- 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 necesarios para la operación y administración del CCIMSS.
- Implementar los procesos de vinculación electrónica no presencial entre el IMSS y la población derechohabiente.

- 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.
- Monitorear y supervisar los servicios prestados, de acuerdo con 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 con los lineamientos expresados en este documento.
- Atención de las diferentes campañas que integrarán al CCIMSS., 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., 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., 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.
- 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 definidas en los Apéndices correspondientes a cada una de ellas.
- Impactar en la calidad de los servicios de salud, en la innovación y transformación de la gestión gubernamental.
- Generar habilidades digitales en la población.
- 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 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 accesar a los diferentes trámites y servicios que proporciona el IMSS a través de los medios destinados para ello.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

- 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 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 desarrollo, implementación, habilitación, migración y puesta a punto para el inicio de la 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, 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 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 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.

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, EL INSTITUTO analizará y determinará en su caso, el incumplimiento de este requisito.

En caso de presentarse por parte de EL 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, 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 Web.

EL PROVEEDOR debe ofertar una Solución Tecnológica Multicanal para la prestación del Servicio de CCIMSS, la cual debe cumplir cuando menos con lo siguiente:

- La gestión y atenciones de los usuarios del CCIMSS, 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 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 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.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

- 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):

    - Relación del equipamiento que integra la solución propuesta, referenciando marcas, modelos, versiones y capacidad de cada equipo, así como su ficha técnica.
    - 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.
    - 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 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.
- 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 a EL PROVEEDOR la habilitación de 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 sus 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 para la atención de varias campañas con un mismo agente de atención del Centro de Contacto.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

- 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 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 integración y utilización de una red tipo MPLS, LAN to LAN o VPN SD-WAN a efecto de permitir la conexión de sitios o agentes remotos que integren las campañas del CCIMSS se autoriza que durante los primeros 60 días que corresponden a la implementación/migración y puesta a punto, se comuniquen a EL INSTITUTO mediante un enlace VPN SD-WAN a través de internet usando el protocolo IPSEC.
- 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
- 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:

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).

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 a EL 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 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 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 con sus necesidades.

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.

ANEXOS CONTRATOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

- 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 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 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 de EL 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 de EL 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, trasferencia 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.

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 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 CCIMSS 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 y a las redes institucionales indicadas por el IMSS, su integración al CCIMSS y en su caso, las páginas web que solicite EL INSTITUTO.
- EL PROVEEDOR proporcionará, detallará y habilitará un 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.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

- 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 con 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.
- 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 de EL 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 de EL 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.
- 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 Instantánea tipo WhatsApp o equivalente.

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 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 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 en los casos que así se especifique en el presente Anexo Técnico y sus Apéndices, 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 y en su caso, las páginas web que solicite EL INSTITUTO.
- 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 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

DIVISIÓN DE CONTRATOS
ANEXOS

usuarios puedan ser atendidos por un mismo número institucional fijo, sin que exista cambio en el número telefónico institucional.

3.2.6. Correo Electrónico.

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 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 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 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 de EL PROVEEDOR y cedido al IMSS al concluir los servicios del presente contrato.
- Este tipo de atención por parte del CCIMSS 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 de este, con mensaje especificando que será atendido. El sistema asignará el correo electrónico a un PS-I o PS-P de acuerdo con la disponibilidad de estos, y conforme a las instrucciones de EL INSTITUTO.

EL PROVEEDOR proporcionará, detallará e incluirá 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.

- 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 campañas que integran el CCIMSS, 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:

  - 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 de entrada y un ID único a cada interacción de correo electrónico de salida.
  - 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) mediante una solicitud hacia el proveedor.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

- Poder enviar links y recibirlos con hipervínculos a páginas de internet.
- 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 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 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 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.
- 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 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 hora de agente logueado.
- 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 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 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 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 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.

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:

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

- 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 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.
- 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.
- 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 operativa de acceso a los datos obtengan este acceso. Deberá

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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 deberán 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.

El costo será fijo por cada evento completo, por lo que, en caso de llamadas cortadas o procesos interrumpidos 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:

- Resuelta la duda de manera precisa = 100% del pago del servicio;
- No resuelta la duda, transferido a agente de atención humana = 30% del pago del servicio.

- 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.
- 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 incorrecta 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 de forma que se provean los servicios institucionales solicitados por los usuarios del CCIMSS 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.
- El costo del servicio a través de agentes no humanos será por evento de conformidad con los especificado en formato propuesta económica.
- El servicio se prestará, conforme a los protocolos establecidos para este servicio y en el presente Anexo Técnico se detalla si, en su caso será un servicio con el que contará el CCIMSS 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.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

- 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 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 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 de CCIMSS 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 y en su caso, dentro de las páginas web de 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.
- 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 de EL 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.

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 Usuaria 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 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 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.
- 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, 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 de EL 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.

- 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 Bussiness Intelligence a efecto de que los administradores de cada campaña exploten la información de las bases de datos operativas del servicio.

3.2.12.1 De las pantallas de Supervisión (Pantallas de al menos 60 pulgadas).

EL PROVEEDOR deberá incluir como parte de su propuesta técnica, pantallas de supervisión acompañadas por un equipo de cómputo personal, a fin de que estas pantallas de supervisión accedan a los sistemas de monitoreo de los servicios provistos por EL PROVEEDOR para brindar seguimiento continuo de la operación.

Estos equipos serán instalados en las ubicaciones definidas por el Administrador del Contrato, a fin de mostrar en línea, los detalles de los principales indicadores de la operación, así como posibles desviaciones que permitan a las áreas requirentes y al Administrador del Contrato tener conocimiento de los indicadores operativos y en su caso, la toma de decisiones preventivas o correctivas correspondientes, para lo cual, la solución propuesta deberá incluir el equipamiento de seguridad (firewalls) con las características necesarias con la finalidad de efectuar el monitoreo desde las ubicaciones definidas para estas pantallas y equipos de cómputo personal. Los sistemas de cómputo ofertados por EL PROVEEDOR deberán cumplir con las definiciones que en materia de seguridad perimetral definidas por EL INSTITUTO en el numeral 14.2. Seguridad de la Información para el servicio de CCIMSS, del presente Anexo Técnico.

Las pantallas de supervisión ofertadas por EL PROVEEDOR deberán ser de al menos 60 pulgadas y deberán estar acompañadas por un equipo de cómputo personal propuestos, una pantalla con computadora por cada campaña y en caso de campañas mayores a 100 estaciones, deberá habilitarse una pantalla con computadora adicional.

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 la cual debe cumplir con lo siguiente:

3.3.1. CRM, BI (Buisness Inteligence) y Base de Conocimiento.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

La Solución Tecnológica de CCIMSS 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.

Propuestas de automatización a aplicarse para cada campaña durante el ejercicio del contrato, a fin de cumplir los requerimientos establecidos por la Unidad de Gobierno Digital reduciendo costos y plan de austeridad.

EL PROVEEDOR debe de llevar a cabo el desarrollo de un aplicativo que ayude a automatizar mediante una base de datos la actualización de los números telefónicos proporcionados por los patrones, lo que implica que se genere un compilado con todos los registros que se utilizan en cada una de las bases de gestión de la Campaña Cobranza y Servicios DIR.

EL PROVEEDOR deberá desarrollar un aplicativo en el cual se reflejen los datos del denunciante en el CRM y en el sistema de Gestión de Denuncias y Solicitudes (GDS), ya que este procedimiento se lleva a cabo primero con el registro del denunciante para que el aplicativo CRM arroje un número de folio de registro de las Denuncias fiscales y posteriormente se transmite esta información al sistema GDS, esto apoyará en la automatización de la carga de información y ahorro en el tiempo de productividad de los Agentes Telefónicos.

BI Business Inteligence (Inteligencia de Negocio)

Base de Conocimiento, base de datos propiedad de EL 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.

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 de EL PROVEEDOR e institucionales o cualquier otro aplicativo que integre la solución de EL PROVEEDOR para el CCIMSS esta 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 apéndices 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 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 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 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 de EL 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

DIVISIÓN DE CONTRATOS

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 reporteo 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 con:

    - 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 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.

- Para la campaña de Cobranza DIR, el CRM debe realizar gestiones de patrones por RFC por lote, siendo el ID de cada patrón el RFC, pudiendo gestionar sus datos de contacto de hasta 10 números telefónicos y 10 correos electrónicos precargados en el layout inicial, además de permitir que el agente agregue hasta 10 números telefónicos y correos electrónicos durante la gestión.

- Se requiere que el CRM administre la cartera de forma secuencial de acuerdo con la carga realizada y que el administrador de la campaña pueda programar la marcación manual, automática, progresiva y predictiva.

- Para las campañas de servicios DIR se requiere una máscara de captura con campos y reglas de negocio por cada uno, estas serán determinadas por EL INSTITUTO.
- Todas las interacciones deberán de tener un folio de campaña e ID de interacción y serán alojadas en los servidores del Instituto.
- Se requiere un módulo de búsqueda de tickets para su seguimiento.
  - Los campos de búsqueda serán por RFC, rango de fecha (siendo la última fecha de gestión la que se tomará en cuenta) o folio de campaña.
  - Se requiere que los reportes de la solución propuesta para todas las campañas que aplique contengan al menos la información de todas las interacciones de los medios de captación y canales de servicio remotos.
  - RFC
  - Nombre o razón social
  - Listado de teléfonos y su calificación registrada por el agente
  - Intentos de contactación por cada número registrado.
  - Listado de correos electrónicos y su calificación registrada por el agente.
  - Histórico de interacciones de contactación y seguimiento de todas las campaña, permitiendo segmentarlas.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

- Número de folio.
- Fecha y hora de cada gestión.
- Desglose de tiempos por estado de cada gestión.
- Campaña.
- Nombre del agente.
- Login ID del agente.
- DID (Número telefónico) del usuario con clave lada (10 dígitos) de la gestión completa de todas las campañas.
- Cantidad y porcentaje de Interacciones entrantes, atendidas, abandonadas y transferidas.
- Tiempo promedio de llamada/ interacción por agente.
- Tiempo promedio de ASA, es decir, tiempo promedio de respuesta.
- Tiempo total de conexión por agente, con desglose de estados y auxiliares.
- Reporte de la trazabilidad específica de cada una de las llamadas, desde el contacto del usuario hasta su conclusión, incluyendo para llamadas telefónicas opciones seleccionadas en el IVR tanto para el acceso como para la encuesta de salida, así como detalles del DID.
- Cantidad de llamadas/ interacciones totales en espera
- Cantidad de llamadas/ interacciones por Direct Inwart Dialing o Direct Dial-In (DID) del número telefónico tanto de entrada como de salida.
- Cantidad de chat y correo electrónico por agente.
- Cantidad de llamadas/ interacciones concluidas por el usuario o cortadas por el agente.
- Cantidad chats concluidos por el usuario o cortados por el agente.
- Debe permitir exportar la información contenida en este sistema a efecto que el IMSS pueda efectuar reportes, análisis y tendencias respecto al servicio y sus características; cuando menos la información obtenida deberá poderse exportar al menos en los formatos *.CSV, *.PDF *.TXT, *.XLS, *.DOC. Lo anterior sin perjuicio del que EL INSTITUTO defina con posterioridad los campos y formatos en los que deberá entregarse dicha información.
- La herramienta debe permitir el ingreso de los agentes y supervisores a través de usuario y contraseña, y debe contabilizar el tiempo de conexión, debiendo mostrar en un reporte el nombre del agente, LoginID, tiempo de conexión, tiempo de desconexión, momentos de Login y Logout, por día, periodo y campaña; en caso de utilizar los auxiliares y estados, también deben ser contabilizados

La Solución Tecnológica de CCIMSS 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 Usuaria 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:

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 de EL PROVEEDOR la información correspondiente al menos sobre: a)

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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.

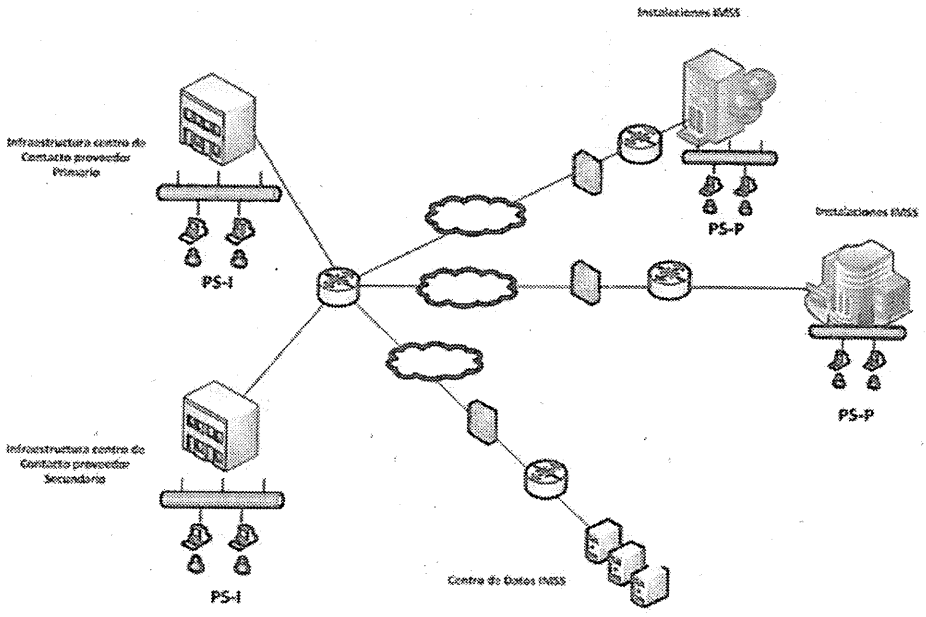
Esta Herramienta(S) Electrónica(S) para el Registro y Atención de Fallas a través de Tickets deberá estar configurado para operar de manera electrónica automatizada conjunta con la herramienta de mesa de ayuda institucional del IMSS, por lo que EL PROVEEDOR deberá ofertar esta configuración para operación 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 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 a efecto de transferir las interacciones (telefonía, chat , correo electrónicos y cualquier medio de captación que integra al CCIMSS) 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, 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:



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 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 para las campañas de Centros Vacacionales y Unidad de Congresos, y los que por razones operativas del CCIMSS 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 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

- Los enlaces de comunicaciones de EL PROVEEDOR entre su site principal ofertado y aquellos site donde proporcione el servicio CCIMSS deberán contar con el ancho de banda que garantice la correcta operación de las campaña o campañas del CCIMSS 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.
- 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 Datos de EL 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.

    - En las siguientes instalaciones de la campaña de Centros Vacacionales y Unidad de Congresos, 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:

EL INSTITUTO se reserva el derecho de incrementar y modificar los domicilios donde se requiera para las campañas que integran el servicio del CCIMSS.

EL PROVEEDOR habilitará todo el cableado y equipos activos de telecomunicaciones (voz, datos, eléctrico) y equipamiento de seguridad informática perimetral necesario acorde a su propuesta operativa para atender los requerimientos del servicio descrito en el Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones por cada campaña que integran el CCIMSS.

EL INSTITUTO brindará el acceso a EL PROVEEDOR al día natural siguiente a la fecha de notificación de adjudicación a sus instalaciones, con el fin de iniciar los trabajos de planeación de la implementación del CCIMSS.

El monitoreo de los enlaces que integren la propuesta técnica de EL 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 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 de EL INSTITUTO ubicadas, en la UMAE Siglo XXI para las campañas de Centros Vacacionales y Unidad de Congresos y los que por razones operativas del Centro de Contacto (CCIMSS pudieran sumarse, deberán tener acceso tanto a la red de cómputo del Proveedor, como a la red de EL 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 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 CCIMSS en las herramientas electrónicas de gestión solicitadas para tal fin.
- Para el servicio del CCIMSS 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 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.
- 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 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 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 así como en las instalaciones del INSTITUTO en las que serán operadas la campañas Derechohabiente y Contribuyente 2do Nivel de Telefonía, Chat y Correo, Departamento de Incorporación y Recaudación "Atención", Departamento de Incorporación y Recaudación Denuncias, Cobranza, SIDEIMSS, SIROC, Verificación Personal, Bono COVID, Vacuna COVID, Centros Vacacionales y Unidad de Congresos, Denuncias del Órgano Interno de Control (OIC) 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:

EL PROVEEDOR deberá ofertar para la prestación del servicio CCIMSS equipo de cómputo nuevo o seminuevo en condiciones para la prestación del servicio para agentes y supervisores, cumpliendo al menos con las siguientes especificaciones mínimas requeridas:

Módulo Base para Agentes y supervisores:

https://compranetinfo.hacienda.gob.mx/descargas/CM/20200210_Anexo_Tecnico_para_la_Adquisicion_de_Equipo_de_Computo_Personal_y_Perifericos.pdf

Equipo de cómputo personal definido en el contrato marco de la SHCP (liga en el párrafo anterior), con características técnicas equivalentes a las establecidas como partida 10, perfil D5, Computadora de escritorio avanzada con tarjeta de red inalámbrica (incluye monitor, teclado y mouse).

1. Diademas (nuevo)

2. Escritorios, mamparas, gaveta, nodos (Nuevo o seminuevo)

Para agentes:

- Mampara nueva o seminueva, con o sin gaveta, en su caso, mecanismo de seguridad (llave) en parte superior y tapizado con tela absorbente de ruido con medidas preferentes de 0.90 x 0.60 x 1.70.
- Sillas ergonómicas con respaldo, giratorias y reclinables, ajuste de altura, con soporte lumbar y descansabrazos, con al menos 105 cm de alto, 64 cm de ancho y 64 cm de profundidad preferentemente.
- No existe una obligatoriedad de marca o modelo, o medidas exactas, sin embargo, el espacio es finito, por lo que deberán estar acordes a los espacios institucionales, cuidando los lineamientos de seguridad e higiene laboral institucional y el plan de protección civil, por lo que, en su caso, EL PROVEEDOR ganador deberá de manera conjunta con los administradores de las campañas, establecer una serie de reuniones a fin de definir el lay-out final de implementación.

Para supervisores:

- Mamparas serán nuevas o seminuevas, preferentemente de al menos 1.20 x 0.60 x 1.70 con o sin gaveta, en su caso, con mecanismo de seguridad (llave) de 0.40x0.30 en parte superior.
- Sillas ergonómicas con respaldo, giratorias y reclinables, ajuste de altura, con soporte lumbar y descansabrazos, con al menos 105 cm de alto, 64 cm de ancho y 64 cm de profundidad preferentemente.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

- No existe una obligatoriedad de marca o modelo, o medidas exactas, sin embargo, el espacio es finito, por lo que deberán estar acordes a los espacios institucionales, cuidando los lineamientos de seguridad e higiene laboral institucional y el plan de protección civil, por lo que, en su caso, EL PROVEEDOR ganador deberá de manera conjunta con los administradores de las campañas, establecer una serie de reuniones a fin de definir el lay-out de implementación.
- Es responsabilidad de EL PROVEEDOR el suministro del cableado, equipos terminales, software con capacidad para acceder y administrar el CCIMSS 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 de EL 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 este supuesto.
- 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 "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 de EL 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 de EL 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 y Pantallas), para lo cual, en su caso, EL PROVEEDOR recibirá de las áreas supervisoras de campañas de EL 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 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 de EL INSTITUTO, los puertos no estarán bloqueados durante la operación y serán utilizados de acuerdo con las necesidades operativas de cada campaña durante la vigencia del contrato; deberá habilitarse agente de seguridad para bloqueo de puertos USB a petición del área requirente y/o EL INSTITUTO.

EL PROVEEDOR deberá utilizar los espacios designados para la operación del servicio de centros de contacto en instalaciones del IMSS, para lo cual deberá proveer, instalar, configurar, habilitar, poner a punto y operar su infraestructura o solución tecnológica a fin de que sea instalada y operada en el mismo inmueble donde se habilite el centro de datos en instalaciones IMSS.

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) de EL 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.

- 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.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

- 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 Personales (INAI) haya emitido con antelación y que pudiese emitir posterior a la firma del presente contrato.
- Para las campañas del CCIMSS 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 de EL 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 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 de EL PROVEEDOR y en las Instalaciones del CCIMSS 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 de EL 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.
- 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 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 con la demanda y las necesidades del servicio de EL INSTITUTO.
- La cantidad de agentes PS-I con Agente Básico y PS-I con Agente Especializado según corresponda para cada campaña, será determinada previo al inicio de operaciones del servicio CCIMSS 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.
- 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.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

- Los contratos suscritos entre EL INSTITUTO y el Proveedor, así como los de EL 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 con 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
- Operar la aplicación de captura y registro ofertada por EL PROVEEDOR para el servicio del CCIMSS, 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 con su perfil y campaña.
- Atender las conversaciones de chat y correo electrónico, redes sociales que le sean asignadas de acuerdo con su perfil y campaña.
- Se deberá considerar desde el inicio de la operación horarios escalonados para PS-I de las campañas del CCIMSS 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 con lo especificado en cada campaña.
- La salida a consulta de información en internet referente a información propia del servicio de CCIMSS 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.
- 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 los 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 de EL PROVEEDOR para la atención de la operación de las campañas que integran el CCIMSS.

EL PROVEEDOR debe ofertar personal propio necesario para la operación y administración del CCIMSS 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 de EL 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 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:

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, 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.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

- **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)
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 con el cuadro de flujo de trabajo.
- Determinar, en conjunto con planeación, los picos de trabajo y coordinar la inserción de nuevos colaboradores de acuerdo con el 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.

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 Centre**).

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:

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

- 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 subalternos.

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.

Contar con Certificación como coordinador o implementador COPC (**Customer Operations Performance Centre**)
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 de EL 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 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.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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

Cartas de recomendación:

- 2 cartas de recomendación emitidas por clientes del Proveedor
- 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 con 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.

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

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)
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,

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

- 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 Centre**)

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 eso días inhábiles, entendiendo que de 7 a 8 am, ejecutarán validaciones a las plataformas tecnológicas de EL 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.
Certificaciones o diplomas: Contar con Certificado en ITIL V3 al menos foundation.
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 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 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 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 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.

- EL PROVEEDOR una vez adjudicado debe prestar el servicio de CCIMSS 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, debiendo considerar en todo momento las medidas sanitarias preventivas que se recomiendan para detener la propagación del virus SARS-COV-2, privilegiando que la capacitación se realice de manera remota o en línea.
- 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

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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 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 de EL 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 de EL PROVEEDOR de acuerdo con lo establecido en el presente documento.

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 de EL INSTITUTO.
- Plan estratégico de reclutamiento de agentes en casos necesarios de incremento de acuerdo con 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.
- EL INSTITUTO podrá en cualquier momento verificar la calidad del servicio o la información proporcionada por el personal de EL 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 de EL INSTITUTO y/o terceros, visitas de supervisión, auditorias, 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 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.

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, para lo cual habilitará sala de capacitación (propias o rentadas) en las cuales brindará de manera periódica actualizaciones y capacitación en horarios no hábiles, de acuerdo con las solicitudes de EL 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.

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 Tipeo, 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 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 de EL 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 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 Esta etapa de la capacitación deberá ser descrita y detallada por los Proveedores tal y como será implementada una vez adjudicado el contrato.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Una vez concluida la capacitación por parte de los administradores de las campañas CCIMSS 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 s Derechohabiente, Contribuyente telefonía, Medios Electrónicos, Órgano Interno de Control, Velatorios, Bienestar Social, ELSSA,, Yo decido, PHEDS 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 c 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, para lo cual habilitará sala de capacitación (propias o rentadas) en las cuales brindará de manera periódica actualizaciones y capacitación en horarios no hábiles, de acuerdo con las solicitudes de EL INSTITUTO y del plan de capacitación establecido entre EL INSTITUTO y el Proveedor.

Los PS-I propuestos por EL PROVEEDOR para incorporarse a las campañas Derechohabiente, Contribuyente telefonía, Medios Electrónicos 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 de EL 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 de EL 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, supervisores y directivos de EL 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), para lo cual EL PROVEEDOR deberá habilitar la infraestructura de cómputo y comunicaciones necesaria (se deberá detallar). Para esta capacitación y habilitación de equipo se realizará un plan de trabajo por parte de EL PROVEEDOR donde incluirá los requerimientos necesarios para la instalación del equipo.

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 de EL INSTITUTO la solicitud de ejercer los servicios de este 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 la capacitación correspondiente a PS-I, PS-P, PS-I Especializados se realizará de conformidad con el plan de trabajo correspondiente.

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 personal de EL INSTITUTO transferirá la metodología y protocolos de atención del servicio al personal de EL PROVEEDOR con los roles de: capacitadores, supervisores, agentes de calidad y PS-I. El personal de EL 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 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 EL 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.

3.11.5. 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.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EL PROVEEDOR deberá elaborar y brindar un programa de capacitación para las campañas del CCIMSS 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 de EL 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 proveedor, 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 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.

3.11.5.1. 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 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 con las necesidades de EL 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 de EL 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 de EL 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:

- Normas de evaluación
- Examen anterior al curso.
- Incluir Empleados ya capacitados.
- Examen posterior al curso.
- Asignación al puesto calificado de acuerdo con 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 de EL 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 proveedor, 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.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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 de EL PROVEEDOR y validadas por personal de EL INSTITUTO, revisadas de manera bimestral.

3.11.6. 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.

Se realizarán evaluaciones de calidad de forma periódica al personal de EL PROVEEDOR del servicio de CCIMSS 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 requirentes de EL INSTITUTO validarán a los PS-I por campaña y medio de captación.
- Los supervisores de las campañas CCIMSS antes de su liberación a operación deberán contar con el Voto 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 para el caso de incumplimiento en la prestación del servicio o la prestación deficiente del mismo.

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, la información expresada es solamente de carácter informativo y no representa un compromiso u obligación por parte de EL INSTITUTO respecto al comportamiento de los servicios, ya que los mismos son bajo demanda conforme a las necesidades de EL INSTITUTO y de los peticionarios 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	Apendice	Campaña	2019	2020	2021	2022	2023
DOE	Derechohabiente y Contribuyente	Chat Derechohabientes 1° y 2° Nivel	163,153	302,568	241,859	201,643	187,055
		Chat Contribuyentes 1° y2° Nivel	232,195	299,520	259,758	214,757	200,996
		Inbound Derechohabientes 1° y 2° Nivel	1,067,134	1,137,714	924,738	869,813	1,024,885
		Inbound Contribuyentes 1° y 2° Nivel	712,239	747,981	602,927	434,072	422,094
		Redes Sociales Derechohabiente y Contribuyente				9,379	1,566
		Gestión					
		Inbound Empleador	27,242	30,965	22,719	17,076	19,704
		Inbound Persona Trabajadora del Hogar	39,706	47,177	38,765	26,218	19,434
DIR	Cobranza y Servicios DIR	Cobranza	847,524	560,440	1,092,695	788,823	732,853
		SMS				385,672	365,697
		Blaster				100,091	188,193
		Inbound Dirección de Incorporación y Recaudación "Denuncias"	7,337	6,111	7,403	8,451	10,166
		Inbound Dirección de Incorporación y Recaudación "Atención"	28,316	48,602	65,271	61,961	66,927
		Inbound Sistema de Dictamen Electrónico (SID IMSS)	10,186	7,983	4,590	6,683	6,016
		Inbound Servicio Integral de registro de Obras de Contrucción (SIROC)	27,222	18,178	19,479	17,118	16,868
		Inbound Verificación Personal	5,829	12,791	22,661	30,542	16,240
		Inbound Trabajador Independiente (TI)				2,478	612
		Inbound Incorporación Patronal de Trabajadores del Campo (IPTC)				845	77
		Inbound Informativa de Contratos de Servicio u Obras Especializados (ICSOE)				4,367	3,539
	Aseguramiento De Periodistas Por Cuenta Propia	Inbound Aseguramiento Periodistas				681	678
DPES	Pensionados	Inbound Pensionados	85,811	181,686	239,595	269,282	235,963
		SMS Pensionados	-	618,594	-	903,980	9,559
	Centros Vacacionales & Unidad de Congresos	Inbound Centros Vacacionales	29,115	11,707	19,481	25,601	23,462
		Inbound Unidad de Congresos	536	-	-	-	-
	Velatorios	Inbound Velatorios	3,612	3,668	2,386	2,069	2,014
		Outbound Velatorios	-	-	2,141	5,000	22,726
		SMS Velatorios	-	-	-	-	20,377
	Bienestar Social	Inbound Bienestar Social	6,247	4,605	4,465	4,237	2,890
	Entornos Laborales Seguros y Saludables (ELSSA)	Inbound Nueva Normalidad	-	69,787	13,479	2,387	329
		Blaster Nueva Normalidad	-	1,655	-	-	-
		Inbound Nueva Normalidad ELSSA	-	-	-	1,587	561
		Inbound Nueva Normalidad Eventos ELSSA	-	-	-	111	184
		Inbound Entornos Seguros	-	-	-	-	1,476
DIDT- CONAPO	Yo decido Planificatel	Inbound Yo decido	3,872	3,280	5,084	3,676	3,294
		Chat Yo Decido	-	-	699	2,075	2,375
DIDT	Plataforma de Hospitalizacion del Ecosistema Digital en Salud (PHEDS)	Plataforma de Hospitalizacion del Ecosistema Digital en Salud (PHEDS)				147	
	Redes Sociales IMSS Digital	Redes Sociales IMSS Digital				563	33,252
OIC	Denuncias del Órgano Interno de Control	Inbound OIC	21,546	27,498	43,678	65,844	58,478

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

ANEXOS CONVENIOS

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 de EL INSTITUTO.

3.13. Difusión del CCIMSS.

EL PROVEEDOR debe ofertar la elaboración y entrega del material para la difusión de cada una de las campañas que integran el CCIMSS.

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 considerando lo siguiente:

- El material deberá ser presentado de dentro de los primeros 10 días naturales.
- 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 de EL PROVEEDOR será de un máximo de 5 días hábiles.

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

EL INSTITUTO cuenta con procesos para la implementación, desarrollo, estabilización, operación y administración necesarios para la correcta prestación del servicio CCIMSS., 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.
- 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
- 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
- Proceso para gestionar las altas, bajas y cambios de claves de usuarios del personal asignado al servicio CCIMSS incluyendo los controles que permitan la confiabilidad del proceso.
- Proceso para la mejora continua del servicio CCIMSS.
- Procedimiento para la gestión de grabaciones de video y audio de las interacciones del CCIMSS.
- 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, 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 perdido 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 estar 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 cual contará en un plazo no mayor a 10 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

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Fase 3.- Puesta en marcha

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.

Los procesos actualizados o en su caso procesos de nuevos proyectos, deberán ser entregados por EL PROVEEDOR debidamente mapeados y documentados de acuerdo con 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.

EL PROVEEDOR deberá incluir en su oferta la descripción y detalle de todo lo necesario para la operación del CCIMSS 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, reporteo, bases de datos y demás funcionalidades que se requieran para proveer el servicio CCIMSS las cuales formarán parte de la Solución Tecnológica ofertada.

EL PROVEEDOR debe de ofertar un Centro de Contacto principal y un Centro de Contacto alterno para 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 principal y alterno ofertados deberán ser propias o arrendadas, para lo cual deberá incluir como parte de su propuesta el pago de predial 2023-2024 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 cuente con al menos 2 factores de autenticación siendo al menos uno de ellos, control biométrico; para acreditar este requisito deberá presentar evidencia fotográfica en las que se pueda apreciar los factores autenticación ofertados.
- Que cuente con sistema de circuito cerrado de video tanto en el SITE como en el piso de operación, bridando 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 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 pólizas 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; para acreditar este requisito deberá presentar evidencia fotográfica.

- 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 incluirá 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 (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 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 así como a la red y sistemas del IMSS con los cuales se 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 de EL PROVEEDOR deben contar con los controles de humedad y temperatura que requiera la infraestructura instalada para atender los servicios del CCIMSS.
- 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 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 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

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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.
- Contar con certificado vigente emitido por el Instituto Mexicano de Teleservicios (IMT), Modelo Global de Calidad para Interacción con Clientes vigente.
- EL PROVEEDOR deberá presentar como parte de su propuesta técnica, 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 de EL 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 bajo protesta de decir verdad, 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 deberá ofertar un Centro de Contacto Alterno, el cual deberá cumplir con las mismas características, especificaciones y certificaciones del Centro de Contacto Principal, las cuales deberás ser descritas detalladas y documentadas en su propuesta técnica.

3.16. Características de las salas de capacitación del CCIMSS.

EL PROVEEDOR deberá ofertar, describir, documentar y detallar en su proposición el cumplimiento de al menos los siguientes aspectos de las salas de capacitación para el CCIMSS:

- EL PROVEEDOR deberá proveer al menos dos (2) aulas de capacitación en instalaciones de EL PROVEEDOR.
- EL PROVEEDOR deberá proporcionar las salas de capacitación con equipos de cómputo acceso a Internet, (red Institucional e internet) equipo telefónico físico o virtual que permita el entrenamiento del personal a través de la simulación de interacciones dentro de la Solución Tecnológica ofertada, donde se lleve a cabo la operación de los servicios del CCIMSS, con al menos una capacidad de veinte (25) personas en cada aula, mismas que deberán estar disponibles para llevar a cabo las actividades de capacitación durante la vigencia del contrato. En caso de requerirse espacio para alojar un mayor número de personas, EL PROVEEDOR deberá proporcionar el espacio necesario.
- Todas las salas de capacitación deberán contar con las herramientas adecuadas, como proyectores, pizarrones, rota folios, equipos de cómputo con privilegios de administrador en la Solución Tecnológica ofertada, con opción de conexión al centro de datos de El Proveedor, así como todo lo necesario para realizar la capacitación y contar con la herramienta tecnológica de capacitación que oferte la cual deberá permitir la capacitación remota del CCIMSS de la campaña que se solicite.
- Las salas de capacitación deberán contar con el espacio suficiente para que el personal cuente con la comodidad necesaria para la realización de sus actividades.
- La capacitación de EL PROVEEDOR al personal MSS, se realizará en instalaciones de EL INSTITUTO.

3.17. De la infraestructura que deberá proveer el proveedor.

EL PROVEEDOR presentará a más tardar un mes posterior al inicio del servicio CCIMSS 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, 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 tecnológica 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

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

infraestructura física y lógica, sujetándose a la aplicación de las penas convencionales y deductivas correspondientes en caso de incumplimiento.

EL PROVEEDOR deberá ofertar, la infraestructura tecnológica física y lógica para la habilitación del servicio CCIMSS 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 (computadoras, 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.

3.18. De las Bases de Datos.

EL PROVEEDOR será el responsable de salvaguardar toda la información (almacenamiento y base de datos) relacionada con el CCIMSS 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.

EL PROVEEDOR deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir en su propuesta el servicio del CCIMSS 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 de EL 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, SQIJ, 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 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 de EL 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

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

su caso, se generarán documentos por escrito firmados por ambas partes detallando la modificación correspondiente.

- Se realizarán visitas por parte de EL INSTITUTO, o del personal que éste designe, sin previo aviso a las instalaciones de EL 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.

3.19. Mesa de Ayuda.

EL PROVEEDOR deberá proporcionar el personal de soporte en "sitio" dentro de las instalaciones de EL INSTITUTO, los cuales integraran la Mesa de Ayuda de servicio CCIMSS 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 de EL 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 una hora después de la apertura y cierre de los servicios del CCIMSS en cada inmueble.

EL PROVEEDOR deberá ofertar, proporcionar, detallar y habilitar una mesa de ayuda exclusiva con personal propio en las instalaciones de EL INSTITUTO (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 EL PROVEEDOR a efecto de garantizar el correcto inicio de operaciones por parte del personal operativo del centro de contacto, asimismo, proporcionará a EL INSTITUTO al menos 2 personas de soporte en sitios IMSS (distribuidos principalmente en TOKIO, TOLEDO, REFORMA, CMN Siglo XXI, AV. REVOLUCIÓN, VILLAONGÍN 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 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.

3.20. 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, página 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 de EL 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 de EL PROVEEDOR para dar secuencia a los servicios y campañas del Centro de Contacto (CCIMSS) que pudieran verse afectadas, deberán estar situadas en la Ciudad de México o área conurbada de la Ciudad de México (Megalópolis) incluyendo las Ciudades capitales de los estados vecinos a la Ciudad de México, esto es, Cuernavaca, Puebla, Pachuca, Toluca, Tlaxcala y Querétaro.

Para la campaña Cobranza DIR, en caso de contingencia, se requiere la habilitación de estaciones para continuidad de negocio del 50% de la plantilla de agentes y supervisores que se encuentren operando al momento de presentarse la contingencia, dichas estaciones podrán ser operadas por PS-P o PS-I según el esquema de operación vigente.

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 a EL 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 de EL PROVEEDOR durante la vigencia del contrato.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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 de EL 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 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 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 aplicativas, 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 o 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 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.

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 de EL 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, EL PROVEEDOR deberá entregar en medio físico, medio electrónico y la exportación a un archivo plano que EL INSTITUTO determinará los siguiente:

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

- 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
- 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 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 de EL 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).
- 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 de EL 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 demostrar el cumplimiento de la funcionalidad establecida en los documentos denominados "Apéndices" para cada campaña, para 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 "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

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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 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 interacciones 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 número telefónicos 800 y números locales que EL PROVEEDOR haya utilizado para las Campañas de EL 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 de EL 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 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

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Componente o Servicio	Descripción	Especificación	Tipo
Llamadas de Salida	Agente Básico o Estándar (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 Básico.	Funcionales
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 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 automática a los usuarios con	Funcionales

Componente o Servicio	Descripción	Especificación	Tipo
	opciones, atención a interacciones, encuesta de salida, tiempo de espera con mensajes IMSS)	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 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.	Funcionales
Correo Electrónico	Envío Masivo	Servicio utilizado que permite el envío masivo de correos electrónicos para compartir notificaciones personalizadas o genéricas 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	Funcionales

ANEXOS CONTRATOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Componente o Servicio	Descripción	Especificación	Tipo
		es por minuto e incluye hasta 4 sesiones simultaneas por operador Humano.	
Mensajería instantánea 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.	
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 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 cómputo institucionales ante	Funcionales

Componente o Servicio	Descripción	Especificación	Tipo
		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 múltiplos 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 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 múltiplos del costo del mensaje básico, esto es, para	Funcionales

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Componente o Servicio	Descripción	Especificación	Tipo
		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
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 árbol de decisiones predefinido)	Funcionales

Componente o Servicio	Descripción	Especificación	Tipo
		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 árbol de decisiones predefinido, sino que va aprendiendo a través del 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

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Componente o Servicio	Descripción	Especificación	Tipo
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 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 con la norma ISO9001:2015 e ISO27001:2013	Elaboración, implementación y entrega de los procesos necesarios para la operación y administración nuevos proyecto del CCIMSS.	Elaboración, implementación y entrega de los procesos correspondientes a nuevos dentro de los 30 días naturales a partir del día natural siguiente al de la fecha de inicio de un nuevo proyecto, costumizados (personalizados) al Servicio CCIMSS.	Funcionales
Actualización de procesos mapeados y documentados de acuerdo con la norma ISO9001:2015 e ISO27001:2013	Actualización, implementación y entrega de los procesos necesarios para la operación y administración del CCIMSS.	Actualización, implementación y entrega de los procesos necesarios para la operación y administración del CCIMSS, dentro de los 30 días naturales a partir del día natural siguiente al de la fecha de inicio de un nuevo proyecto los cuales incluyen cada una de las campañas que lo conforman; cuyas actualizaciones serán verificados y autorizadas por el IMSS.	Funcionales
Costo de migración	Transición y migración de los	Se cuenta con un periodo aproximado de cuarenta días	Funcionales

Componente o Servicio	Descripción	Especificación	Tipo
	servicios de Centros de Contacto que hayan venido utilizando EL INSTITUTO en contratos anteriores	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.	
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

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.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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.

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.

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, Estándar (antes mexicana) internacional, de referencia.

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

Asimismo, deberá contar con las certificaciones siguientes:

- 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 notificación de adjudicación	Conforme lo establezca el Área Contratante	Conforme lo establezca el Área Contratante	Notificación de adjudicación
Reuniones de inicio de prestación del servicio y contrato.	Día natural siguiente al de la fecha de notificación de adjudicación.	Día natural siguiente al de la fecha de notificación de adjudicación	Mesas de trabajo de implementación del servicio.
Sesión revisión de procesos de trabajos de planeación de la implementación del CCIMSS.	Día natural siguiente al de la fecha de notificación de adjudicación	A más tardar al día 3 natural siguiente al de la fecha de notificación de adjudicación	Sesiones de revisión del proceso de implementación del servicio en: • Centro de Contacto Principal y Alterno propuesto por el proveedor. • Instalaciones del IMSS
Implementación, Transición/Migración/Transición en instalaciones de EL PROVEEDOR y sitios IMSS.	A partir del día natural siguiente al de la fecha de notificación de adjudicación	A más tardar al día 40 natural siguientes al de la fecha de notificación de	Implementación, Transición/Migración/Transición a: • Centro de Contacto Principal y Alterno propuesto por el proveedor.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Evento	inicio	fin	Alcance del evento
		adjudicación	• Instalaciones del IMSS
Reclutamiento y Capacitación en instalaciones de EL PROVEEDOR y sitios IMSS.	A partir del día natural siguiente al de la fecha de notificación de adjudicación	A más tardar al día 25 natural siguiente al de la fecha de notificación de adjudicación	Reclutamiento y Capacitación del personal que operará en: • Centro de Contacto Principal y Alterno propuesto por el proveedor. • Instalaciones del IMSS
Validación de operación del servicio en instalaciones de EL PROVEEDOR y sitios IMSS	A más tardar al día 26 natural siguiente al de la fecha de notificación de Adjudicación.	A más tardar al día 40 natural siguientes al de la fecha de notificación de adjudicación	Validación de operación del servicio en: • Centro de Contacto Principal y Alterno propuesto por el proveedor. • Instalaciones del IMSS
Inicio de prestación de los servicios en instalaciones de EL PROVEEDOR y sitios IMSS.	A más tardar al día 40 natural siguientes al de la fecha de notificación de adjudicación	31 de diciembre de 2024	Inicio de prestación del servicio en: • Centro de Contacto Principal y Alterno propuesto por el proveedor. • Instalaciones del IMSS

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" o servicios similares, para tal efecto deberá adjuntar como parte de su propuesta técnica Curriculum Vitae actualizado de El Proveedor, el cual deberá de contener cuando menos la siguiente información:

- Nombre de la persona moral o persona física (Proveedor)
- RFC
- Dirección fiscal, teléfono, correo electrónico
- Dirección de los centros de contactos propuestos (principal y alterno) 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 **3.10.4 Perfiles de personal de EL PROVEEDOR para la atención de la operación de las campañas que integran el Centro de Contacto CCIMSS** 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.

- 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.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Competencia o habilidad en el trabajo de acuerdo con sus conocimientos académicos o profesionales: EL PROVEEDOR deberá acreditar personal ofertado para la prestación del servicio cuenta con las habilidades requerida de acuerdo con cada perfil requerido en el numeral **3.10.4. Perfiles de personal de EL PROVEEDOR para la atención de la operación de las campañas que integran el Centro de Contacto CCIMSS** para lo cual deberá presentar, de acuerdo con lo requerido para cada perfil, certificado de estudios, título o cédula profesional, aclarándose que para el caso del 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 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 **3.10.4. Perfiles de personal de EL PROVEEDOR para la atención de la operación de las campañas que integran el Centro de Contacto CCIMSS**

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 incluirá 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:

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 de EL PROVEEDOR son de al menos el equivalentes 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.- 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 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 MIPYMES.- 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

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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 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 del 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.

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 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 del fallo.

EL PROVEEDOR deberá de entregar en hoja membretada firmada por su representante legal, lo siguiente:

- Plan de Comunicaciones con el Administrador del Contrato de EL INSTITUTO ; y
- Nivel de Escalamiento interno del proveedor.

El personal que deberá plantear corresponde al menos al personal descrito en el Anexo Técnico.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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)
- 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

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 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 de EL 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.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

- 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, 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 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 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 trafico de las solicitudes de atención por horario
- 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 de EL INSTITUTO parametrizar la información (los campos) y

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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 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) 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 reporteo** que forme parte del sistema integral electrónico ofertado, dedicado al reporteo, 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 de EL 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 reporteo propuesto por EL PROVEEDOR 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 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 de EL 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 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.

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 de EL 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

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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 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 con 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 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.

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 de EL PROVEEDOR al área requirente de cada campaña
1	Detalle de Interacción (telefonía, medios electrónicos) de acuerdo con el 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).	Semanal y Mensual (al segundo día hábil posterior al corte, antes de las 11:00 horas).

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

ID Reporte	Reporte entregable	Área usuaria	Descripción	Periodicidad de entrega del reporte por parte de EL PROVEEDOR al área requirente de cada campaña
			Reportes FCR (First Contact Resolution).	
2	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)
3	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 Nivel de Servicio AHT ASA (velocidad de respuesta de interacciones) % de llamadas enviadas tiempo de espera	Diario (a día hábil vencido -antes de las 11:00)
4	Reporte de Rotación de personal	Todas las campañas donde aplique.	Relación de personal de EL 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:	Mensual (7 días hábiles posterior a la fecha que se reporta antes de las 11:00 horas en sus diferentes medios de atención)

ID Reporte	Reporte entregable	Área usuaria	Descripción	Periodicidad de entrega del reporte por parte de EL PROVEEDOR al área requirente de cada campaña
			% 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 bajas solicitadas por el instituto)	
5	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)
6	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-)
7	Reporte de tiempos de conexión de usuarios PS-P	Campaña Cobranza DIR Denuncias OIC	Informe que contiene el número de minutos de conexión de cada estación de	Semanal (al primer día hábil – antes de las 11:00 horas)

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

ID Reporte	Reporte entregable	Área usuaria	Descripción	Periodicidad de entrega del reporte por parte de EL PROVEEDOR al área requirente de cada campaña
		En general campañas en las que se utilicen usuarios PS-P	trabajo PS-P a la red y a los aplicativos del Proveedor.	
8	Reporte de disponibilidad, Acceso a la Infraestructura y Aplicaciones del CCIMSS 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)
9	Memoria Técnica	Área Técnica	EL PROVEEDOR 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 comunicaciones y seguridad informática, bases de datos, esquema de contingencia y plan de recuperación de desastres, así como la infraestructura para	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 sustancial de la infraestructura con la que se

ID Reporte	Reporte entregable	Área usuaria	Descripción	Periodicidad de entrega del reporte por parte de EL PROVEEDOR al área requirente de cada campaña
			CRM y generación de reportes a entregar por campaña, así como toda la información que relacione la implementación del proyecto CCIMSS 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.	brinda el servicio por parte del Proveedor.
10	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 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).	Como parte de la propuesta, así como actualizable cada 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 EL PROVEEDOR
11	Histórico de interacciones.	Todas la Campañas	Histórico de las interacciones que se tengan de los diferentes usuarios del CCIMSS para cada campaña y servicio.	Mensual (al segundo día hábil –antes de las 11:00 horas para Derechohabiente

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

ID Reporte	Reporte entregable	Área usuaria	Descripción	Periodicidad de entrega del reporte por parte de EL PROVEEDOR al área requirente de cada campaña
			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 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. 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.	y Contribuyente en sus diferentes medios de atención)
12	Bitácora estadística de correlación	Campaña Derechohabiente y Contribuyente, Campaña Cobranza DIR	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:	Mensual (al segundo día hábil –antes de las 11:00 horas)

ID Reporte	Reporte entregable	Área usuaria	Descripción	Periodicidad de entrega del reporte por parte de EL PROVEEDOR al área requirente de cada campaña
			Análisis de los informes de comportamiento de la operación en relación con los temas institucionales Recomendaciones frente al crecimiento de la 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.	
13	Análisis de comportamiento y estacionalidad	Campaña Derechohabiente y Contribuyente, Campaña Cobranza DIR	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. Tendencias encontradas en el comportamiento de la estacionalidad.	Mensual (al segundo día hábil –antes de las 11:00 horas)

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

ID Reporte	Reporte entregable	Área usuaria	Descripción	Periodicidad de entrega del reporte por parte de EL PROVEEDOR al área requirente de cada campaña
			Presentación de alternativas para la optimización del servicio.	
14	Reporte y Análisis de llamadas transferidas a 2do Nivel.	Campaña Derechohabiente y Contribuyente.	Informe del análisis de las interacciones entrantes de los soproveedors que se transfieren de 1er Nivel a 2do Nivel con los motivos de transferencia.	Diario (al siguiente día hábil –antes de las 11:00 horas)
15	Reporte y Análisis de Net Promoter Score o estudio equivalente	Campaña Derechohabiente y Contribuyente.	Medir la recomendación de los soproveedors que contactan al CCIMSS para las mejoras del servicio. En la propuesta, EL PROVEEDOR deberá incluir una propuesta de reporte la cual será enunciativa más no limitativa y deberá de ser revisada y validad por personal institucional.	Mensual (al quinto día hábil – antes de las 11:00 horas)
16	Reportes Post-Mortem de incidentes o fallas Relevantes (RIR).	Área Técnica	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.	Esos reportes 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	Este reporte deberá ser entregado en un máximo de 7 días posteriores al cierre de mes.

ID Reporte	Reporte entregable	Área usuaria	Descripción	Periodicidad de entrega del reporte por parte de EL PROVEEDOR al área requirente de cada campaña
			medio de captación que conforman los servicios del CCIMSS 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 La entrega será a mes vencido	Mensual (al quinto día hábil – antes de las 11:00 horas)

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.

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 de EL 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:

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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 acordados que deberán cumplirse.

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: Entrega de la infraestructura física y tecnológica configurada para brindar la funcionalidad solicitada	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.
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.

Indicador	Nivel de Servicio a Cumplir
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, El proceso de monitoreo se realizará de manera conjunta IMSS / proveedor
Entregables Mensuales del Servicio CCIMSS	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 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.

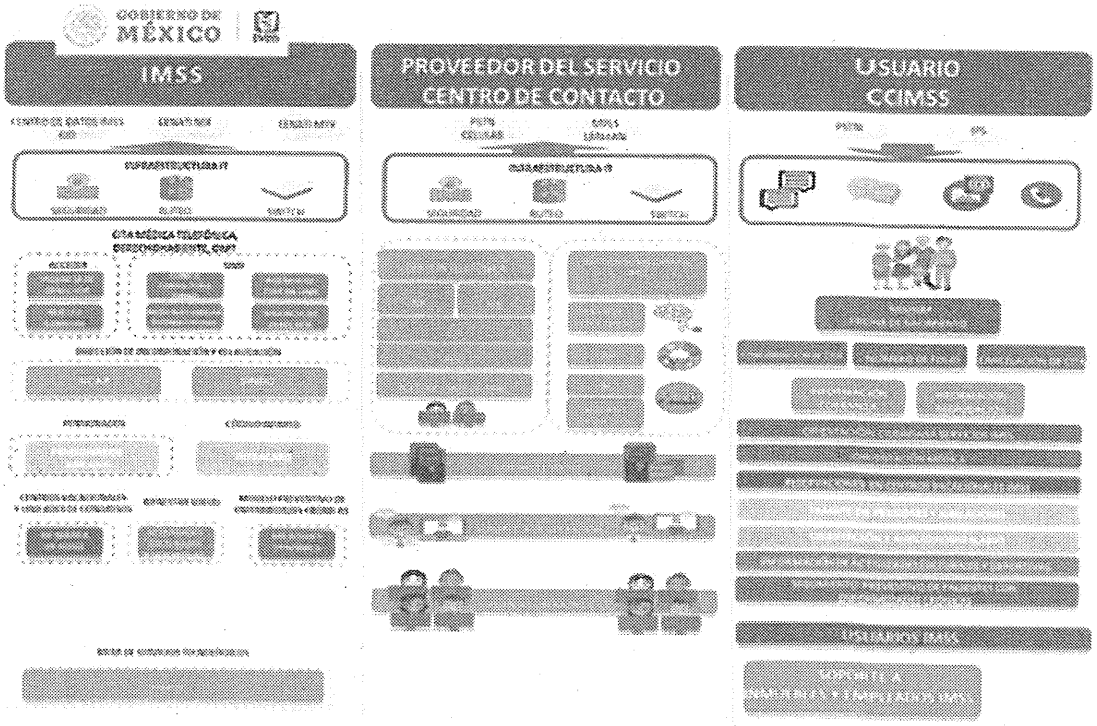
ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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 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.

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 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 Web, 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 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 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 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

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.



PRINCIPALES COMPONENTES DE INTEROPERABILIDAD POR CAMPAÑAS DEL CCIMSS

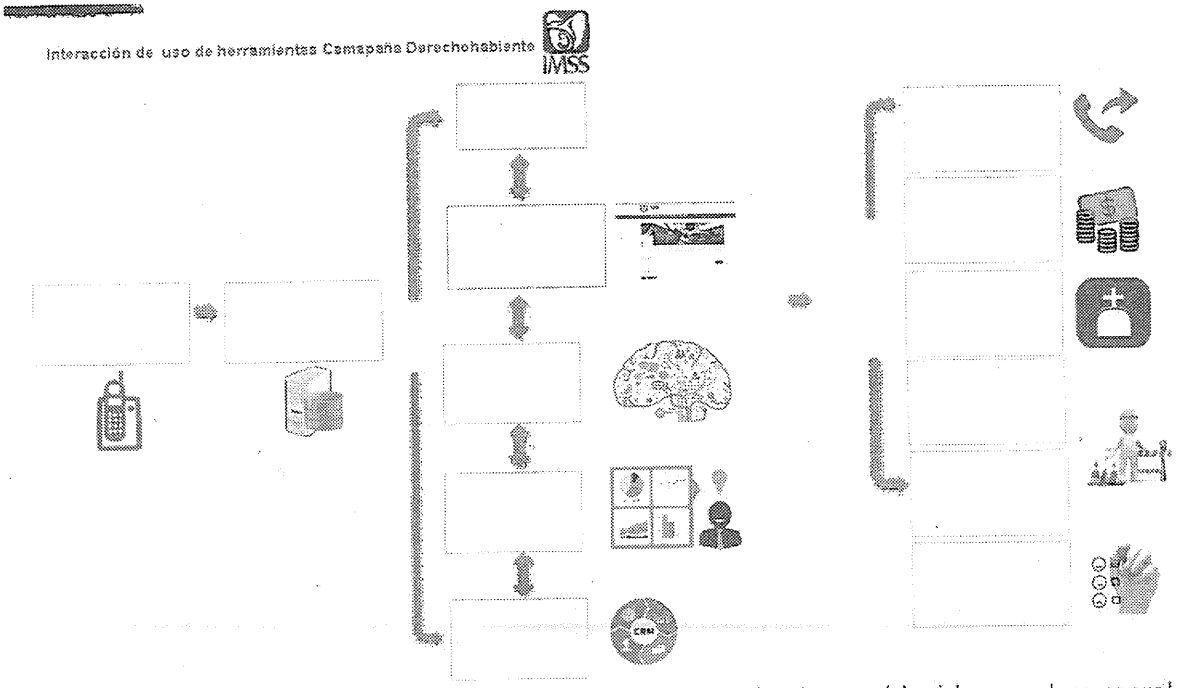
La Solución Tecnológica ofertada para usuarios del CCIMSS debe considerar a una base de conocimiento que cuenta con la información de las diversas tipificaciones que se utilizan durante el registro de los PS-I y PS-P, adicionalmente debe contar con un algoritmo que realice una tarea de correlación de 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 Derechohabiente, Trabajadoras del Hogar, Banco de Sangre.

Se realiza una consulta a nivel Web Service a la base de datos Institucional ACCEDER, considerando las reglas de seguridad expresada en el Apéndice correspondiente, obteniendo los datos del titular para su registro en sistema Base de Conocimiento, CRM y BI desarrollas para la atención del CCIMSS, toda la información se almacena en una base de datos de gestión del servicio CCIMSS.

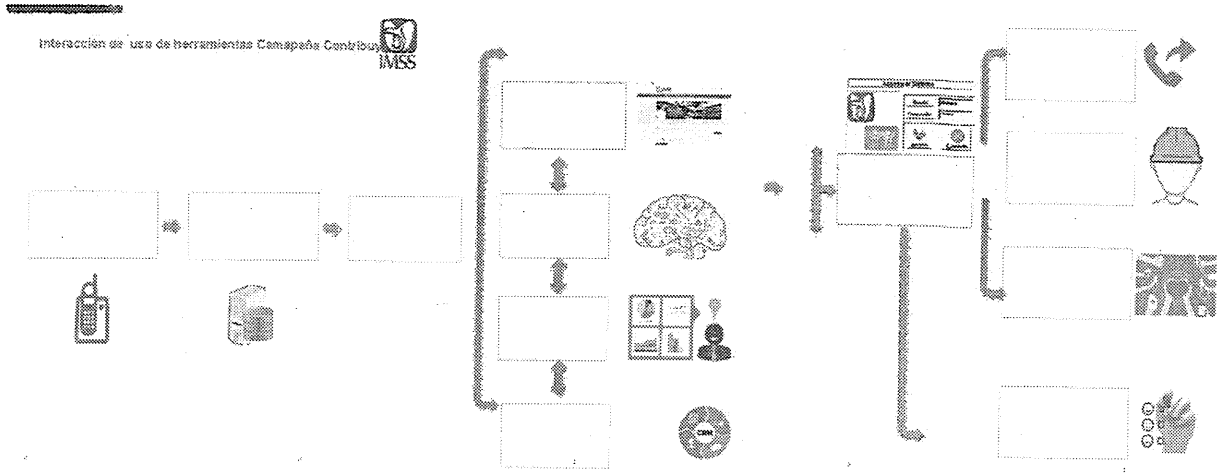
ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



Para la interoperabilidad de estas campañas deberá atender lo establecido en el numeral **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,** del presente Anexo Técnico.

Campaña Contribuyente.

Se realiza una consulta a nivel local que regresa los datos del titular para su registro en sistema Base de Conocimiento, CRM, BI desarrollas para la atención del CCIMSS por parte del Proveedor, toda la información se almacena en una base de datos toda la información se almacena en una base de datos de gestión del servicio CCIMSS.



El sistema de atención y gestión para usuarios del CCIMSS 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 preferentemente con un algoritmo que realiza 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.

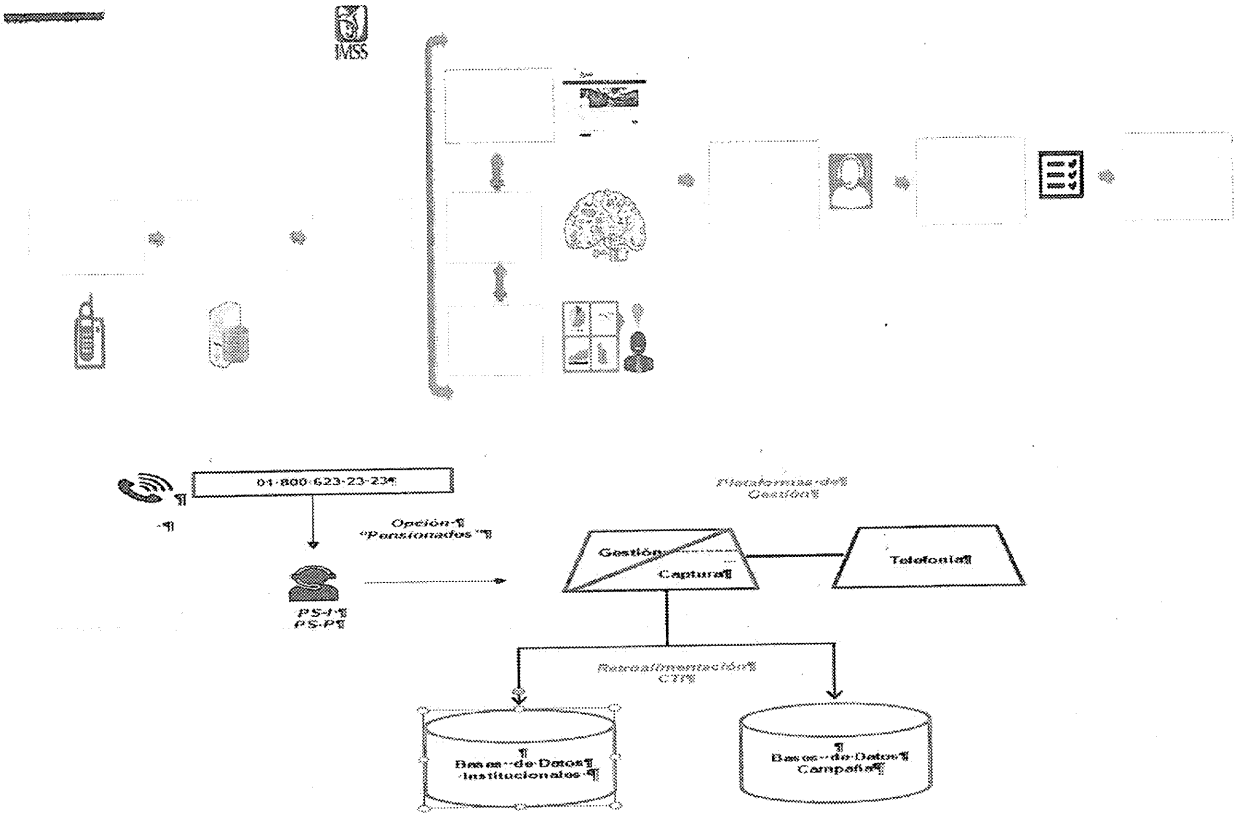
Este sistema propuesto por EL PROVEEDOR debe realizar funciones de CTI (Computer Telephony Integration) con el IVR de la plataforma telefónica, a fin de poder tipificar e integrar cada una las atenciones por parte de los PS-I y PS-P, con base en los requerimientos que cada campaña expresará en los Apéndices correspondientes, toda la información resultante deberá contenerse en los aplicativos Base de Conocimiento, CRM, BI desarrollados por el proveedor.

Pensionados

Se realiza una consulta a nivel Web Service a la base de datos Consulta Pensiones considerando las reglas de seguridad expresada en el Apéndice correspondiente, obteniendo los datos del titular, y/o pensionado para su registro en sistema para su registro en para su registro en sistema de la campaña Pensionados, Base de Conocimiento, CRM y BI desarrollas para la atención del CCIMSS. La operación de la campaña Pensionados

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 expresará en los Apéndices correspondientes, toda la información resultante deberá contenerse en los aplicativos Base de Conocimiento, CRM, BI desarrollados por el proveedor.

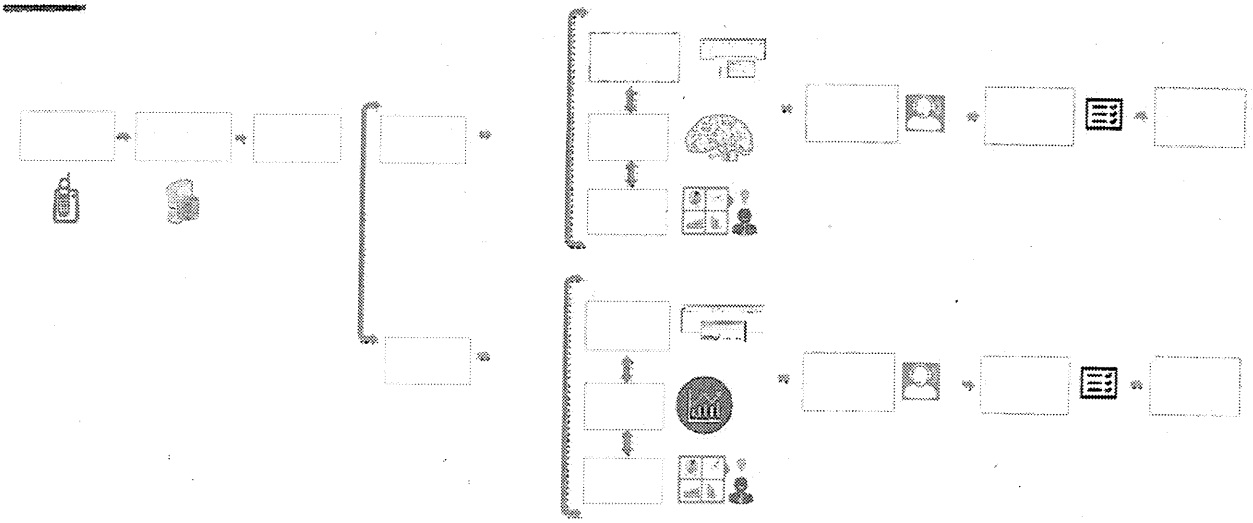
ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



Dirección de Incorporación y Recaudación (DIR), Recaudación y Servicios DIR

Se realiza una consulta a nivel Web Service a la base de datos Institucional SICAP y SINDO, considerando las reglas de seguridad expresada en el Apéndice correspondiente, obteniendo los datos del titular para su registro en sistema Base de Conocimiento, CRM y BI desarrollas para la atención del CCIMSS, toda la información se almacena en una base de datos de gestión del servicio CCIMSS.

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 para cada campaña se expresarán en los Apéndices correspondientes, toda la información resultante deberá contenerse en los aplicativos Base de Conocimiento, CRM, BI desarrollados por el proveedor.



Realiza una integración con las funciones telefónicas de la solución de proveedor para poder controlar las actividades de: llamada, espera, colgar, agendamiento, transferencia telefónica, transferencia a encuesta.

El sistema contará con una integración hacia la base de datos SICAP para poder realizar agendamiento y cancelación de citas, esta integración es de SICAP hacia CRM de la campaña DIR y CRM DIR hacia SICAP.

El sistema cuenta con una integración hacia una plataforma de envío masivo de SMS para poder mostrar los resultados de las campañas informativas hacia los patrones.

Denuncias OIC

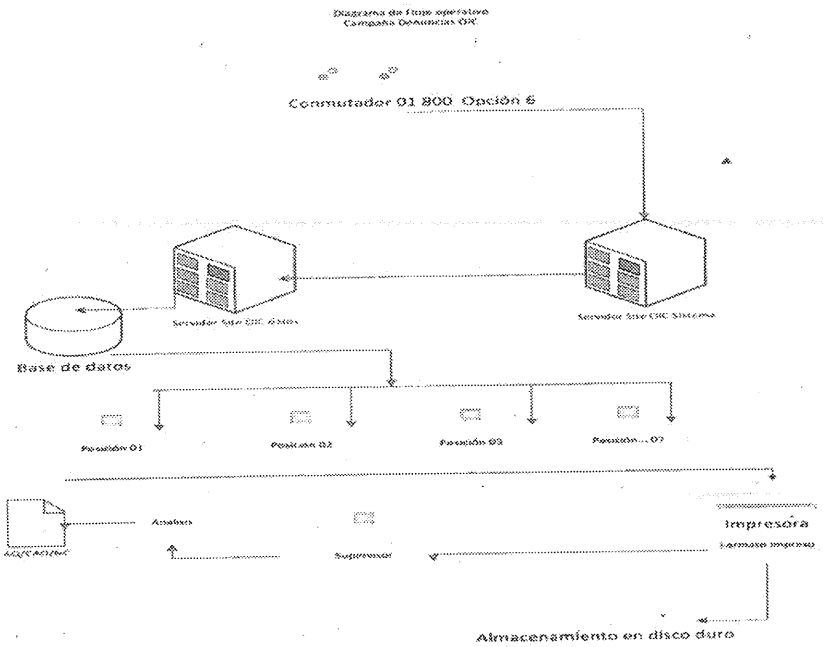
Este sistema propuesto por EL PROVEEDOR debe realizar funciones de CTI (Computer Telephony Integration) con el IVR de la plataforma telefónica, a fin de poder tipificar e integrar cada una las atenciones por parte de los PS-I Especializados, con base en los requerimientos que para cada campaña se expresarán en los Apéndices correspondientes, toda la información resultante deberá contenerse en los aplicativos Base de Conocimiento, CRM, BI desarrollados por el proveedor.

La infraestructura de operación para la campaña OIC, deberá ser instalada en el site de comunicaciones del Órgano Interno de Control ubicado en Av. Revolución No. 1586 2°. piso Col. San Ángel, Alcaldía. Álvaro Obregón México, Ciudad de México CP 01000 o cualquier otra dirección que el Instituto determine, dicha infraestructura solo será accesada por el proveedor en los casos requeridos para la correcta administración de su solución ofertada, previa autorización por parte del Instituto, dicha infraestructura tendrá la configuración siguiente:

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

La herramienta CTI (Computer Telephony Integration), deberá generar un número de identificador 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, el resultado de la atención por parte de los agentes PS-I Especializados incluirá la generación la impresión correspondiente del caso, en el formato que el administrador de la campaña determine, pudiendo sufrir éste, adecuaciones durante la vigencia del contrato.

Los casos atendidos por la Campaña OIC, 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.



Guarderías, Planificatel.

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, con base en los requerimientos que para cada campaña se expresarán en los Apéndices correspondientes, toda la información resultante deberá contenerse en los aplicativos Base de Conocimiento, CRM, BI desarrollados por el proveedor.

14. Restricciones e interfaces con otros elementos.

14.1 Interfaces con otros elementos del proveedor 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:

- 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.
- Aprovisionamiento, habilitación y puesta a punto de los servicios y/o software requerido para integrar la infraestructura de telefonía, chat, correo electrónico y la herramienta del CCIMSS, 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 término del mencionado contrato, los números 800 y DID se enuncian a continuación:

  - Campañas diversas dentro de las que destacan Contribuyente, Derechohabiente y Yo Crezco (800 6232323). EL PROVEEDOR deberá contemplar para la campaña "Yo Crezco" que la solución tecnológica propuesta cuente con la capacidad de recibir y transferir llamadas del Call Center "Yo Crezco-Formall" (SAT) al Centro de Contacto (CCIMSS), mediante un número 800 o bien, mediante un DID. Para realizar las transferencias al SAT, será a través del número 800 463 67 28 (01800INFOSAT, DID actual 41 60 46 99), seguido de la opción "0" o la que sea definida por el Instituto, la opción se encuentra en configuración y desbordará a un PS-I. Adicionalmente en este 01800 se brinda servicios a las campañas Pensionados, OIC, Cobranza DIR, SIROC, SIDEIMSS, Verificación Personal, Trabajador Independiente, ICSOE, IPC, Aseguramiento Periodistas, Centros Vacacionales y unidad de Congresos, Velatorios, así como las campañas que el Instituto determine.
  - Campaña (800 624 64 64).
  - Campaña Centros Vacacionales (800 770 77 77 y 800 904 40 40, 800 367-6251).
  - Campaña Velatorios 800 134 23 76 (800 IFIBESO).

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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
- 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 INSTITUTO o que solicite que se habiliten para uso del servicio del CCIMSS
- 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.

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 Giga Ethernet
- 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.
- 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.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

14.2.2. Servicios de Redes Privadas Virtuales – VPN.

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 diferentes 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.
- 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 de EL 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, 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 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).
- 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 Vizzuett Martínez	Coordinador Técnico B		17/09/2024

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Revisó	Cargo	Firma	Fecha
Ing. Fidel Mauricio Hernández Torres	Titular de la Coordinación Técnica de Servicios de Soporte y Cómputo Personal		17/09/2024

Aprobó	Cargo	Firma	Fecha
Ing. Eduardo Oropeza Ortiz	Titular de la Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional		17/09/2024

16. Apéndices

001 Derechohabiente y Contribuyente
002 CDIR y Servicios DIR
003 Pensionados
004 Centros Vacacionales y Unidad de Congresos
005 Nueva Normalidad Nueva Normalidad - Entornos Laborales Seguros y Saludables
006 Bienestar Socia
007 Velatorios
008 Planificatel (Yo decido)
009 Denuncias del Órgano Interno de Control
010 Aseguramiento De Periodistas Por Cuenta Propia
011 Redes Sociales IMSS Digital
012 Plataforma de Hospitalización del Ecosistema Digital en Salud (PHEDS)
013 Glosario de Términos

GOBIERNO DE MÉXICO | IMSS

APÉNDICE 1 "CAMPAÑAS DERECHOHABIENTE Y CONTRIBUYENTE"

Objetivos

El Instituto en sus Campañas Derechohabiente y Contribuyente requiere la contratación de una empresa calificada en el manejo y administración de Centros de Contacto en la Ciudad de México y Área Metropolitana que:

- Brinde atención a peticiones presentadas por los derechohabientes, contribuyentes y público en general de manera veraz, oportuna, con calidad y buen trato, en relación con prestaciones, trámites y servicios proporcionados por el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) y así, propiciar el acercamiento de los ciudadanos a los tramites digitalizados.
- Dé continuidad al servicio que se brinda actualmente manteniendo los Niveles de Servicio.
- Proponga acciones de mejora permanente de los servicios a proporcionar.
- Atienda a los peticionarios a través de los siguientes medios de captación: Telefonía, Chat, Correo Electrónico y Redes Sociales operando por medio de agentes o herramientas automatizadas.
- Cuente con los mecanismos y procedimientos adecuados para afrontar casos de fuerza mayor, contingencias sanitarias o de cualquier otra índole.

Horario de prestación del Servicio

El horario inicial de los servicios será el siguiente para las Campañas, pudiendo tener adecuaciones en función de la operación de cada Campaña.

La Campaña Derechohabiente se considera servicio crítico, debido a que se reciben peticiones que ameritan atención médica inmediata por estar en riesgo la vida de algún derechohabiente y en caso de no ser atendidas de manera oportuna, puede existir un impacto mediático y afectar la imagen institucional.

En la Campaña Contribuyente existen dos periodos que se consideran críticos, uno en el mes de febrero, cuando los patrones presentan el trámite de Determinación de la Prima del Seguro de Riesgo de Trabajo y el otro, las fechas límite de pago de las cuotas obrero-patronal.

Campañas Derechohabiente y Contribuyente:

Servicios	Lunes a Viernes	Sábado	Domingo	Días festivos
Telefonía	08:00 - 20:00	08:00 - 14:00	08:00 - 14:00	08:00 - 14:00
Chat	08:00 - 20:00	08:00 - 14:00	08:00 - 14:00	08:00 - 14:00
Correo Electrónico	08:00 - 20:00	08:00 - 14:00	08:00 - 14:00	08:00 - 14:00
Redes Sociales	24 horas			

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Nota: Para el servicio de Banco de Sangre el horario inicial será de lunes a viernes de 09:00 a 17:00 horas, sábados, domingos y días festivos será de 08:00 – 14:00 horas y podrá ser modificado de acuerdo con las necesidades del servicio.

Lo cambios de horario en operación de la campaña derechohabiente y contribuyente serán notificadas al proveedor por el personal designado por el Instituto de acuerdo con las necesidades de cada uno de los servicios para su aplicación y cumplimiento operativo dentro de las siguientes seis horas hábiles a su notificación por escrito.

Formularios de captura

El proveedor deberá contar con un dominio e IP pública sin costo para el Instituto, en el cual se alojará máscaras de captura para el servicio de Chat y Correo Electrónico conforme a las reglas de negocio, que requiera el personal designado a las Campañas, dichas máscaras deberán de contar con:

- La IP del formulario de la máscara de captura, deberá recibir el tratamiento de enmascaramiento de acuerdo con el texto definido por el personal designado a las Campañas.
- Los campos (obligatorios y no obligatorios).
- Compatibilidad con los principales navegadores de escritorio y móviles (Internet Explorer, Edge, Google Chrome, Safari, Mozilla Firefox, entre otros).
- Prueba de Turing completamente pública y automática para diferenciar máquinas de humanos (captcha).
- Guardar la estadística de tráfico como lo es; User-Agent de los usuarios, IP, número de visitas, clics, entre otros.
- Reglas de negocio para el Frontend que defina el personal designado a las Campañas en los principales lenguajes (HTML, CSS y JavaScript).
- Reglas de negocio desde en Backend que defina el personal designado a las Campañas en los principales lenguajes (Python, php, java, .Net, etc.).
- Capacidad para poder incrustarse al portal institucional (embedded) y autoajuste para diferentes dispositivos.
- Envió de datos capturados a un Repositorio (base de datos), información que podrá ser consultada en cualquier momento por el personal designado a las Campañas.
- Asignación única de ID.
- Fuera de la ventana de servicio (servicio de chat) no se deberá mostrar el formulario de captura. Para lo cual deberá mostrarse un mensaje y direccionar a un hipervínculo, ambos definidos por el personal designado a las Campañas.
- La máscara de captura deberá permanecer activa las 24 horas de lunes a domingo (servicio de correo electrónico).
- Generar un correo electrónico, el cual deberá contener los siguientes puntos: remitente(s), destinatario(s), asunto, mensaje(s), adjuntos, el cual podrá permanecer en la solución ofertada para su atención o en su caso redireccionar a una cuenta de correo electrónico definido por el personal a designado por las Campañas.

Las características antes descritas son enunciativas más no limitativas, el personal designado a las Campañas podrá solicitar cambios conforme a lo siguientes tiempos de respuesta:

Nivel	Tiempo de atención
Frontend	24 horas
Backend sin impacto en bases de datos	2 días hábiles
Backend con impacto en bases de datos	Hasta 5 días hábiles

Por cada día de retraso y/o cuando no cumpla con la funcionabilidad requerida se aplicará una pena convencional y/o deductiva correspondiente.

Ventana de Chat

Es el ambiente de inicio de una conversación PS-I/PS-P/PS-I Especializado/Usuario una vez ingresada y aceptada la información del formulario de captura o la autentificación en la herramienta, el cual deberá de contar con las siguientes características:

Ambiente usuario:

- Interfaz en español latino.
- Motor de corrector ortográfico y generador de alternativas en español latino.
- Función de búsqueda de texto.
- Adjuntar archivos con extensiones .pdf, extensiones de paquetería office, .jpg, .png, .exe, .dll, .rpt y los indicados por el personal designado a las Campañas.
- Descargar los archivos adjuntos respetando el nombre del archivo origen.
- Ingresar hipervínculos.
- Contar con cronómetro que indique el tiempo de la interacción.
- Botón configurable para finalizar interacción.
- Envío de mensaje por medio de tecla Enter. Para equipos móviles mediante botón configurable.
- Sistema de alertas configurables por umbrales de manera sonora y visual.
- Poder ingresar estilos de fuente como:
  - Negritas
  - Cursivas
  - Subrayado
- En caso de recibir un nuevo mensaje en una interacción, no se deberá mover la posición de lectura al pie de esta.
- Permita utilizar emojis
- Citar cualquier elemento de la interacción para responder.
- Posicionar la interacción al dar clic en una cita.

Ambiente PS-I/PS-P/PS-I Especializado/Supervisión

- Mostrar la etiqueta "Escribiendo..." Cuando el usuario se encuentre tipeando en su ventana de chat.
- Listado de frases preestablecidas configurables como: saludos, bienvenidas, invitaciones, despedidas, etc.
- Poder ingresar estilos de fuente como:
  - Negritas

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

  - Cursivas
  - Subrayado
- Mostrar ventanas múltiples de interacciones.
- Alertamientos configurables por umbrales de manera sonora y visual en las ventanas de interacciones a nivel agente y de interacciones, tales como: mensajes por leer, tiempo sin actividad en una interacción en ventanas de conversación activas e inactivas, entre otros.
- Contadores de tiempos configurables visibles en ventanas a nivel interacción (tiempo de la interacción, tiempos sin interacción por parte del usuario, tiempo sin interacción por parte del PS-I/PSP/PS-I Especializado, etc.)
- Tipificar la interacción conforme a los temas indicados por el personal designado a las Campañas (se deberá tipificar de uno y hasta cinco temas), no se podrá terminar la interacción sino se tipifica previamente.
- Calificar la interacción al término de la atención (ambiente PS-I/PS-P/PS-I Especializado) en su ámbito de competencia con las siguientes opciones:
  - Exitoso (Ingreso y atención de la interacción sin transferencia, sin errores de la herramienta)
  - Falla de herramienta (errores que se presentan e impiden la atención al usuario como; no poder tipear, ver archivos adjuntos, no desplegar frases prestablecidas, no poder tipificar, etc.)
  - Transferencia (otra campaña, grupal, nivel de atención).

  No se podrá terminar la interacción sino se califica previamente.
- Trasferencia de interacciones a supervisores, campaña, nivel de servicio.
- Mensajería instantánea entre PS-I/PS-P/PS-I Especializado-Supervisor y viceversa, deberá quedar el registro de estas para su consulta por el personal designado a las Campañas.
- En caso de recibir un nuevo mensaje en una interacción, no se deberá mover la posición de lectura al pie de esta.
- Ventana emergente de confirmación al realizar un corte por calidad o finalización de interacción.
- Permita utilizar emojis.
- Al momento de tomar el control de una interacción de forma remota, no se deberá reflejar el cambio en el ambiente de usuario del perfil que la tomó.
- Citar cualquier elemento de la interacción para responder.
- Posicionar la interacción al dar clic en una cita.
- Metacomandos para acciones sobre interacción y administrador de interacciones.

Las características antes descritas son enunciativas más no limitativas, el personal designado a las Campañas podrá solicitar nuevas, en cuyo caso si se requiriera de un desarrollo en alguno de los componentes tecnológicos desde la solicitud y hasta la liberación no deberá exceder los 20 días hábiles.

Por cada día de retraso y/o cuando no cumpla con la funcionabilidad requerida se aplicará una pena convencional y/o deductiva correspondiente.

Aplicativo de Chat Administración y/o supervisión

Es el ambiente que administrará todas las interacciones recibidas y contará por lo menos con las siguientes características:

- Envío de conversación configurable (automático o manual) al correo electrónico capturado por el peticionario, conforme a la estructura que indique el personal designado a las Campañas y que incluya el / los archivo (s) adjunto(s) utilizado(s) en la interacción.
- Grabar y almacenar al 100% de forma completa todas las interacciones PS-I/PS-P/PS-I Especializado-Usuario (soportes de factura).
- Envío automático de encuesta al finalizar la interacción.
- Monitoreo de forma gráfica del comportamiento de la operación.
- Asignación automática/manual conforme a los canales y tiempos disponibles por PS-I/PS-P/ PS-I Especializado, esta distribución podrá cambiarse conforme a lo que indique el personal designado a las Campañas.
- Administración de colas por tiempos de espera y ocupación de agentes contando al menos con las siguientes especificaciones, las cuales son enunciativas más no limitativas:

  1. Deberá asignar de forma secuencial las interacciones, dependiendo de la campaña a los agentes correspondientes uno a uno, hasta llegar al límite autorizado por el personal designado a las Campañas.
  2. Una vez saturadas las sesiones, el software deberá notificar al siguiente usuario y/o supervisor, que todos los agentes están ocupados y el tiempo estimado y/o la posición en la fila para ser atendido, refrescándolo en tiempo real.
  3. Asignar los chats de manera automática por medio de la herramienta ofertada que permita la distribución equitativa a los PS-I, PS-I Especializado, PS-P de manera dinámica y ágil.
  4. Asignar los chats de manera automática conforme a habilidades de PS-I/PS-P/ PS-I Especializada, campaña, ocupación, recurrencia, etc.
  5. Poder asignar de manera manual las interacciones, de acuerdo con las reglas que defina el personal designado a las Campañas.
  6. Sistema de alertas configurables por umbrales de manera sonora y visual en las ventanas de interacciones a nivel supervisión y de interacciones, tales como: mensajes por leer, tiempo sin actividad en una interacción, en ventanas de conversación activas e inactivas, entre otros.
  7. La herramienta deberá permitir visualizar toda la trazabilidad de la interacción desde su ingreso al IVR hasta su finalización en la encuesta de satisfacción en tiempo real e histórico. Durante la trazabilidad deberán visualizarse todos los estados asignados como, alias, tiempos de espera, transferencia, agente que atiende entre otros.
  8. IVR visual es una herramienta que permite tener una atención de autoservicio para las personas que nos contactan, basadas en elementos web (arboles de decisión) que permita navegar en la distinta información disponible o ser canalizados a un asesor, busca reducir costos y mejorar la experiencia del usuario.

- Configurar el estilo de las ventanas de usuario y PS-I/PS-P/PS-I Especializado como: fuente (tamaño, color, tipo), logos, iconografía, fondo, encabezados, botones, entre otros.
- Monitoreo de Calidad del Servicio en tiempo real con visor de video de actividad de pantalla.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

- Monitoreo de Calidad del Servicio con grabación de video de actividad de pantalla. La grabación de video deberá contar con una resolución de al menos 480p.
- Desconexión automática de PS-I/PS-P/ PS-I Especializado al término de la conclusión de la última interacción de su jornada laboral, o bien al cierre de la ventana de servicio.
- Configurar el tiempo de cierre automático en caso de que una interacción no presente actividad por parte del usuario, el guion de cierre y tiempo será establecido el personal designado a las Campañas.
- Configurar guion de entrada, transferencia y de salida automáticos por campaña, nivel de servicio y horario.
- Deberá desbordar de manera automática o manual hacía un grupo o grupos determinados, cuando la demanda no pueda ser atendida por un grupo o usuario interno específico.
- Tablero de control que deberá permitir visualizar la siguiente información del servicio, misma que es enunciativa más no limitativa:

1. Interacciones recibidas. - Mostrará el listado configurable de todos los usuarios recibidos.
2. Peticionarios en espera. – Mostrará el listado configurable de todos los usuarios pendientes por ser asignados a un agente para su atención.
3. Peticionarios atendidos. - Mostrará el listado configurable de todos los usuarios que son atendidos.
4. Agentes conectados. - Mostrará el listado configurable de todos los agentes conectados, todos los estados y tiempos de duración en que se encuentren.

Aplicativo de Correo Electrónico Administración y/o supervisión.

- La información capturada por parte de los peticionarios deberá generar y enviar de forma automática un correo electrónico el cual permanecerá en la solución ofertada para su atención o envío a direcciones de correo electrónico que el personal designado a las Campañas defina.
- Envió de datos a un Repositorio (base de datos), información que podrá ser consultada en cualquier momento por el personal designado a las Campañas.
- Asignación única de ID.
- Envío de respuestas automáticas generales (acuses de recibido, avisos, etc.).
- Adjuntar archivos con extensiones pdf, extensiones de paquetería office, jpg, png, y los indicados por el personal designado a las Campañas.
- La herramienta deberá permitir visualizar toda la trazabilidad de los correos electrónicos desde su ingreso a la máscara de captura hasta la respuesta emitida o en su caso el reenvío a las cuentas definidas por el por el personal designado a las Campañas.
- Emitir respuestas de manera automática conforme a temas mapeados y liberados mediante un Bot.
- Asignación a PS-I/PS-P/ PS-I Especializado automatizada, conforme a habilidades, campaña, ocupación, recurrencia, tema, etc.
- Clasificación automática de correos conforme dirección de origen, de destino, encabezados y, cuerpo del correo.

El proveedor deberá realizar en conjunto con el personal designado de las Campañas, pruebas de verificación y funcionamiento de los servicios de correo electrónico durante el periodo posterior a la adjudicación y antes de la entrada definitiva en operación. Las fechas precisas para las pruebas de

este servicio se establecerán en reuniones acordadas entre el personal designado por el Instituto y el proveedor. En tanto no sean exitosas dichas pruebas, el proveedor no podrá iniciar los servicios correspondientes a este rubro, aplicándole la deductiva y/o pena convencional correspondiente.

De la prestación del servicio

El servicio deberá ser proporcionado conforme al nivel de atención y medio (chat y correo electrónico), el cual consiste en temas o procesos liberados por el personal designado de las Campañas, el tipo de agente por nivel de atención será el siguiente:

Nivel de atención	Tipo de agente	Ubicación física
1er Nivel	PSI o Agente virtual (Bot)	Instalaciones del proveedor o desde casa
2° Nivel	PSP, PSI o PSI Especializado o Agente virtual (Bot)	Instalaciones del Instituto o desde casa

Para el caso de correo electrónico, toda respuesta emitida en 1er Nivel, tendrá un costo unitario, si y solo si la misma atiende la petición del usuario.

Posterior a la respuesta del punto anterior, se deberá enviar un correo electrónico invitado al usuario a realizar una encuesta del servicio la cual deberá ser identificada por el ID único.

Respuestas automatizadas (acuses, avisos, reenvío, encuesta, etc.,) no tendrán costo para el Instituto.

Con fines de análisis, seguimiento, consulta de peticiones de correo electrónico se requieren tres PS-I/PS-P/ PS-I Especializado en 2° Nivel.

Atención de PS-I/PS-P/ PS-I Especializado

Cada PS-I/PS-P/ PS-I Especializado podrá atender como máximo cinco interacciones simultáneas. El número de interacciones podrá ser modificada conforme a lo indicado por el personal designado a las Campañas.

La duración promedio de las interacciones para las Campañas en 1er Nivel será el siguiente:

Durante los primeros tres meses:

- Derechohabiente: 9 minutos
- Contribuyente: 10 minutos

A partir del 4°. Mes y durante la vigencia del contrato:

- Derechohabiente: 6 minutos
- Contribuyente: 7 minutos

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

El servicio estará sujeto a auditorías cuando el personal designado a las Campañas lo requieran sin necesidad de notificar al proveedor.

El proveedor deberá desarrollar la encuesta para que el usuario evalúe la atención proporcionada. Los reactivos y metodología serán entregados y actualizados por personal designado a las Campañas, durante la vigencia del contrato.

El personal del proveedor deberá verificar permanentemente 1 (una) hora antes de que inicie la ventana de servicio o en el momento que personal del Instituto así lo solicite, a través de las herramientas electrónicas que formen parte de su oferta, la disponibilidad de la infraestructura ofertada y notificar al Instituto al momento de presentarse algún incidente que impacte la operación.

Proporcionar la información apegada a la normatividad vigente contenida en la base de conocimientos de acuerdo con el apartado de este documento Repositorio, BI, Perfiles, Capacitación y Calidad.

Para el inicio de operaciones se requerirá de 10 operadores para la campaña Contribuyente, 12 para la campaña Derechohabiente, quienes serán capacitados de acuerdo con el apartado de este documento Repositorio, BI, Perfiles, Capacitación y Calidad.

El Instituto en coordinación con el proveedor, determinarán la metodología, para calcular la cantidad de PS-I en 1er Nivel, horarios de jornada por campaña de manera semanal, quincenal y mensual durante toda la vigencia del contrato. La plantilla mensual será definida y autorizada por personal designado por el usuario de las campañas derechohabiente y contribuyente. La revisión de los dimensionamientos deberá realizarse con dos semanas de anticipación al periodo a presentar en las instalaciones del Instituto.

Durante el mes de enero, el proveedor deberá de contar con personal adicional quienes de forma escalonada serán capacitadas durante el tiempo que sea necesario, de acuerdo al Apartado repositorio, BI, Perfiles, Capacitación y Calidad en el tema **"Determinación de la Prima en el Seguro de Riesgos de Trabajo"**, además de temas generales institucionales, para la atención de la Campaña Contribuyente y se integrarán a la operación de manera escalonada durante el mes de enero y febrero, mismas que se irán reduciendo durante la primera quincena del mes de marzo y podrán ser redimensionados de acuerdo a la demanda y las necesidades de las Campañas.

Los PS-I, PS-I Especializados asignados a las Campañas, deberán haber acreditado las evaluaciones de conocimientos, con base a lo establecido en apartado de este documento Repositorio, BI, Perfiles, Capacitación y Calidad del presente documento. Como parte del servicio brindado por parte del proveedor se incluye capacitar al personal que brinde el servicio de Chat en habilidades de redacción y ortografía. El proveedor deberá solicitar la autorización al personal designado a las Campañas de El Instituto para la incorporación de agentes al servicio de chat, derivado de las necesidades del servicio y la implementación de Campañas específicas. A consideración del personal designado a las

Campañas se podrá brindar dispensas de escolaridad, siempre y cuando se acredite la experiencia y conocimiento requerido.

El supervisor deberá asegurar que los PS-I atiendan las interacciones de las Campañas, optimizando los recursos y autorizar la transferencia de chats cuando no se cuente con la información correspondiente.

El supervisor deberá asegurar que los PS-I realicen sondeo adecuado y oportuno para identificar las necesidades de los peticionarios, para aplicar acciones de mejora.

El personal que participe como PS-I para el caso de chat será necesario que apruebe un examen de tipeo entre 60 y 80 palabras por minuto, utilizando un software específico para estos fines, para lo cual el proveedor deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir los recursos para evaluar esta habilidad, asimismo, deberá calificar un examen de ortografía y redacción de por lo menos 85/100.

El proveedor podrá ser evaluado durante la vigencia del contrato por personal asignado de las Campañas 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 la deductiva. La metodología será realizada, asignada y revisada con el proveedor en los tiempos que designe el personal del Instituto de las Campañas chat de acuerdo con el apartado de este documento BI, Perfiles, Capacitación y Calidad.

De acuerdo con las necesidades del servicio se podrá optar por la atención de las peticiones de los correos electrónicos por personal PS-I en sitio conforme a lo indicado por el personal designado a las Campañas.

El servicio deberá ser proporcionado conforme al nivel de atención por personal conforme a lo siguiente:

Nivel de atención	Tipo de agente
1er Nivel	PSI o Agente virtual (Bot)
2° Nivel	PSP, PSI o PSI Especializado o Agente virtual (Bot)

Cada PS-I/PS-P/ PS-I Especializado podrá atender como máximo cinco interacciones simultáneas. El número de interacciones podrá ser modificado conforme a lo indicado por el personal designado a las Campañas.

Agente virtual (Bot) podrá atender el número de interacciones simultáneas indicado por el personal designado a las Campañas y conforme a lo estipulado en el Anexo Técnico.

Atención de Agente Virtual (Bot)

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Para la atención bajo este modelo, se deberá construir conforme a servicio brindado por PS-I/PS-P/ PS-I Especializado por lo que se deberá analizar por tema con el objeto de identificar nodos, intenciones, entidades y diálogos para generar flujos de dialogo.

El agente virtual podrá atender el número de interacciones indicado por el personal designado a las Campañas.

Servicio de Atención Telefónica

El proveedor deberá contar con las herramientas tecnológicas de acuerdo con las características del Anexo Técnico, Términos y Condiciones y el presente Apéndice, desde el inicio de operación del contrato.

Funcionalidades

En lo que respecta a la herramienta de telefonía a utilizar por los PS-I, PS-P, PS-I Especializado y Supervisores, deberá contar en tiempo real con las siguientes funcionalidades, siendo estas enunciativas más no limitativas.

La herramienta tecnológica debe contar con la capacidad de recibir las llamadas enviadas por el IVR, descritas en el Anexo Técnico, Términos y Condiciones y el presente Apéndice y distribuirlas de forma automática con la información de la opción que el peticionario digite o solicite, a fin de asignarlas a las colas de espera de atención de los agentes de acuerdo con las Campañas. La herramienta deberá ser programable para priorizar conforme al nivel de habilidad y conocimientos del agente (Skill), responder una llamada de forma manual y automática, así como programar reglas para el desborde de llamadas a usuarios o Campañas específicas.

La herramienta deberá atender todas las llamadas de entrada recibidas en el Servicio de Centros de Contacto IMSS, apegadas a los niveles de servicio.

Los tipos de llamadas son:

- Llamadas desbordadas por el IVR para una atención de los PS-I, PS-P y PS-I Especializado.
- Llamadas transferidas por los PS-I hacia los PS-I, PS-P y PS-I Especializado, en segundo nivel para una atención especializada.
- Llamadas de Outbound para los PS-I, PS-P y PS-I Especializado.
- Voice Mail fuera de la ventana de servicio, incluyendo la entrega del reporte. El contenido y el periodo de entrega del reporte será detallado por personal asignado por el Instituto.
- Capacidad de realizar conferencias entre tres o más llamadas.

Tener la capacidad de transferencia entre Campañas disponibles en el árbol del IVR previamente diseñado por el Instituto.
Contar con la capacidad tecnológica y técnica para la transferencia de llamadas de entrada al Servicio de Centros de Contacto IMSS, números telefónicos locales y celulares que proporcione el Instituto, además de la transferencia de llamadas de extensiones propias del instituto al Servicio de Centros de Contacto IMSS.

La base de conocimientos deberá estar integrada de acuerdo con el apartado Repositorio, BI, Perfiles, Capacitación y Calidad y será consultada vía web en los casos que así se requieran, además podrá ser modificada cuando personal del Instituto así lo determine.

El personal designado por las Campañas entregará al proveedor los temas autorizados con su respectiva información para la atención de llamadas por PS-I en Primer Nivel, de acuerdo con el Apartado Repositorio, BI, Perfiles, Capacitación y Calidad.

Todas las llamadas atendidas por los PS-I, PS-P y PS-I Especializado deberán ser almacenadas en el aplicativo y estarán sujetas a auditorías cuando el personal designado a las Campañas lo requieran, sin necesidad de notificar al Proveedor.

La herramienta de telefonía deberá proporcionar reportes en línea e históricos por: fechas; rango de fechas de entrada; intervalo de tiempo; día; semana; mes; año; tiempo de atención; Campañas por PS-I, PS-P y PS-I Especializado; hora de inicio; duración; número telefónico (DID) y correo electrónico del peticionario; nombre o alias del peticionario; respuestas de la encuesta de satisfacción de los peticionarios; calificación de la llamada, chat o correo electrónico; registro de normativa, tema y subtema; quién inicia la atención y la concluye; estatus de la petición y dirección IP; entre otros, tanto en formato HTML, XLS entre otros.

El Instituto definirá los campos y formatos en los que el proveedor deberá entregar dicha información, además el proveedor estará obligado a presentar propuestas de reportes de acuerdo con los tiempos establecidos. El proveedor deberá brindar al Instituto claves de acceso para las consultas en los aplicativos, siendo estas enunciativas más no limitativas.

El proveedor deberá desarrollar en el aplicativo de telefonía la encuesta de satisfacción del servicio, para que el peticionario evalúe la atención proporcionada por parte de los agentes PS-I, PS-P y PS-I Especializado. Las preguntas de la encuesta serán entregadas y actualizadas por el personal del Instituto designado durante la vigencia del contrato, además el proveedor estará obligado a presentar propuestas de encuestas en apego a los tiempos acordados.

El personal del proveedor deberá verificar permanentemente a través de las herramientas electrónicas y reportes que formen parte de su oferta:

- 1 hora antes de que inicie la ventana de servicio;
- Durante la ventana de servicio;
- Durante el servicio de voice mail
- En el momento que personal del Instituto así lo solicite.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Previo a la finalización de la sesión de telefonía, el proveedor deberá habilitar una herramienta electrónica que permita al peticionario responder 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 el agente de cada nivel de atención. Las preguntas de la encuesta serán proporcionadas por parte de las áreas requirentes del Instituto y el resultado de la encuesta afectará de manera directa las posibles deducciones en la prestación deficiente del servicio.

Se deberá generar un ID único por cada interacción, desde su inicio hasta su conclusión, incluyendo su probable derivación a PS-I, PS-P y PS-I Especializado y entre Campañas del IVR, finalizando en la encuesta de satisfacción. El ID que genera la interacción deberá ligarse al resultado de la encuesta de satisfacción que responda el peticionario de la encuesta recibida con la interacción que la originó para su medición.

Características de Telefonía para las Campañas Derechohabiente y Contribuyente que deberá proporcionar el proveedor

De acuerdo con las necesidades del servicio de derechohabiente y contribuyente, se podrán ampliar, reducir, modificar, crear o eliminar opciones del IVR asignado a las Campañas, durante la vigencia del contrato y dichos cambios tendrán que realizarse en un lapso no mayor a una hora a partir de la notificación por escrito. Para realizar mantenimientos a la plataforma tecnológica personal designado por parte del Instituto en conjunto con el proveedor del servicio acordarán los horarios para realizar dicha actividad.

Brindar atención y orientación con buen trato a Derechohabientes, Contribuyentes y Público en General, a través de los PS-I, PS-P y PS-I Especializado, capacitados para la atención a las solicitudes planteadas desde el primer contacto.

Proporcionar la información apegada a la normatividad vigente contenida en el Repositorio de Administración de Información proporcionada por personal designado por el Instituto (consultar Apartado Repositorio, BI, Perfiles, Capacitación y Calidad del presente documento).

Las funciones de los supervisores y líderes de las Campañas serán revisadas y autorizadas por personal asignado por el Instituto y acordadas con el proveedor, las cuales podrán ser modificadas en cualquier momento conforme a las necesidades de la Campaña, mismas que son enunciativas mas no limitativas.

Detalles de la operación del perfil PS-I

Al arranque de la operación, se requieren de al menos 140 agentes telefónicos en las instalaciones del proveedor, debidamente capacitados de acuerdo con el Apartado Repositorio, BI, Perfiles, Capacitación y Calidad, disponibles para recibir llamadas, 70 para la Campaña Derechohabiente y 70 para la Campaña Contribuyente, distribuidos conforme a la ventana de servicio.

Durante la vigencia del contrato, el Instituto determinará la metodología para calcular la cantidad de posiciones, operadores y supervisores por Campaña al inicio y durante toda la vigencia del contrato, de acuerdo con las propuestas que elabore y entregue el proveedor, las cuales deben ser dinámicas; es decir, adecuarse a la demanda diaria del servicio.

Para el inicio de operaciones y durante toda la vigencia del contrato, el Instituto en coordinación con el proveedor, determinarán la metodología para calcular la cantidad de PS-I, horarios de jornada por campaña de manera semanal, quincenal y mensual para las Campañas Derechohabiente y

Contribuyente, dicha información deberá ser entregada de manera quincenal y se utilizará para la revisión mensual de los minutos devengados y no deberá existir variación a menos que exista una autorización previa por parte del personal designado por las Campañas.

El personal será capacitado de acuerdo con el Apartado Repositorio, BI, Perfiles, Capacitación y Calidad y podrán ser redimensionados de acuerdo con la demanda y las necesidades de las Campañas.

Durante el mes de enero, el proveedor deberá contar con personal adicional, quienes de forma escalonada será capacitado durante el tiempo que sea necesario, de acuerdo al Apartado Repositorio, BI, Perfiles, Capacitación y Calidad en el tema **"Determinación de la Prima en el Seguro de Riesgos de Trabajo",** además de temas generales institucionales para la atención de la Campaña Contribuyente y se integrarán a la operación de manera escalonada durante el mes de enero y febrero, mismas que se irán reduciendo durante la primera quincena del mes de marzo y podrán ser redimensionados de acuerdo a la demanda y las necesidades de las Campañas.

Atender las llamadas que le sean asignadas de acuerdo con su perfil y campaña correspondiente. Las Campañas en común acuerdo con el proveedor solicitarán la asignación de agentes PS-I y PS-I Especializado para prestar el servicio en las instalaciones del Instituto, esto será al inicio y durante toda la vigencia del contrato. El proveedor deberá proporcionar la cantidad de personal PS-I y PS-I Especializado y de acuerdo con las necesidades de la campaña, no excederá el número de posiciones con las que se cuenta en las instalaciones asignadas en el Instituto. El personal PS-I y PS-I Especializado proporcionado por el proveedor estará a su cargo y será conectado a la herramienta ofertada por el proveedor de acuerdo con las necesidades del Instituto, esta cantidad podrá variar, para lo cual las áreas requirentes solicitarán al proveedor con al menos dos días hábiles de anticipación, el incremento o decremento de este personal en las instalaciones del Instituto.

Personal designado por el Instituto y el proveedor en conjunto deberán determinar el procedimiento a seguir para el apercibimiento o remoción del personal operativo que incurra en alguna irregularidad durante la prestación del servicio que dañe o perjudique la imagen institucional, de acuerdo con la matriz de reemplazo.

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 en las herramientas tecnológicas del proveedor, visitas de supervisión, auditorias, análisis de reportes, audio de las llamadas, correos electrónicos y sus respectivas grabaciones, así como quejas recibidas por parte de los usuarios del Servicio de Centros de Contacto IMSS o de alguna dependencia del Gobierno Federal, entre otros.

La duración promedio de las llamadas de Inbound para las Campañas es el siguiente:

Para el inicio del contrato y durante los primeros tres meses:

a) Derechohabiente: 7 minutos

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

b) Contribuyente: 12 minutos

A partir del 4° mes y durante la vigencia del contrato:

a) Derechohabiente: 5 minutos
b) Contribuyente: 10 minutos

Para la implementación de nuevas Campañas el AHT será definido de acuerdo con las necesidades del Instituto.

Una vez que el PS-I del proveedor determine que la petición del usuario excede su capacidad de conocimiento de los temas Institucionales, por indicaciones autorizadas por personal del Instituto, entre otras, deberá transferirlo a segundo nivel para ser atendido por PS-I, PS-P o PS-I Especializado. El costo del tiempo de conexión posterior a la transferencia para PS-P, deberá ser considerado a los costos establecidos, sin ser susceptible de continuar el costo PS-I del proveedor.

El personal designado por el Instituto y el proveedor deberán generar e implementar estrategias para que el personal de todos los niveles de la organización, asignadas a la campaña Derechohabiente y Contribuyente racionalicen el gasto, privilegiando la austeridad y disciplina del gasto presupuestal.

Servicio de estaciones PS-P

El proveedor habilitará las estaciones integrales de trabajo de los agentes, las cuales incluirán de manera enunciativa más no limitativa: equipos de cómputo, equipos de telefonía, diademas, sillas y escritorios (mamparas) a fin de acceder y hacer uso de las soluciones ofertadas al Servicio de Centros de Contacto IMSS.

Los equipos de cómputo utilizados en las instalaciones del instituto tendrán que contar con acceso a todos los sitios de la web, con excepción de Redes Sociales, Youtube, sitio de descarga multimedia, páginas con contenido para adultos, hacking de equipos, crimen, ciber acoso, drogas, apuestas, odio, lencería, plagio, pornografía, suicidio, violencia, armas. En caso de requerir accesos para ciertos usuarios a redes sociales se notificará por escrito a través de la División de Atención Ciudadana.

Servicio de Redes Sociales

Objetivo

El Instituto Mexicano del Seguro Social cuenta con un servicio que, a través del uso de una herramienta tecnológica, se encargará de monitorear, atender y gestionar las peticiones ciudadanas recibidas a través de las redes sociales Institucionales (Twitter y Facebook).

Alcance

Durante la vigencia del contrato y de acuerdo con las necesidades de las Campañas, el proveedor del Servicio de Centros de Contacto en el IMSS deberá garantizar el correcto cumplimiento de los requerimientos con los que se asegure el buen funcionamiento de la prestación del servicio de Redes Sociales siendo el personal asignado por el Instituto el encargado de gestionar la operación del servicio.

La campaña Redes Sociales, operará en las instalaciones del Instituto ubicadas en Av. Paseo de la Reforma No. 476 Col. Juárez, C.P. 06600, Planta Baja, Ala Oriente o de acuerdo con las necesidades que el Instituto determine.

La ventana de servicio para Redes Sociales es de 24 horas, los 365 días del año, por lo que para garantizar la funcionalidad operativa del servicio, en caso de inasistencia del personal asignado a la campaña, el proveedor deberá enviar un reemplazo en un plazo no mayor a tres horas. La metodología para la sustitución del personal se realizará en conjunto por el personal designado por el Instituto y el proveedor.

El proveedor deberá contar con personal capacitado (PS-I) para atender el ausentismo programado y no programado del servicio en un lapso no mayor a tres horas.

Las Funciones Especiales del Responsable de PS-I y PS-I especializado para el Servicio de Redes Sociales descritas en este apartado, serán analizadas y adecuadas de acuerdo con las necesidades del personal designado por el Instituto.

- Generará reportes establecidos de acuerdo con lo descrito en el documento.
    - Analizará en coordinación con su departamento de sistemas los objetivos estratégicos de la organización en relación con el tratamiento de los datos.
    - Ejecutará la minería de datos a partir de distintas fuentes.
    - Analizará e interpretará los resultados a partir de distintas técnicas como análisis de correlaciones, de regresión, de escenarios cualitativos y cuantitativos y de herramientas estadísticas.
    - Precisará tendencias, correlaciones y patrones en conjuntos de datos complejos.
    - Identificará áreas de mejora dentro de los procesos del Servicio de Centros de Contacto IMSS.
    - Proveerá a las Campañas de informes y visualizaciones de datos útiles para la toma de decisiones en el Servicio de Centros de Contacto IMSS.
- Será responsable de predecir el volumen de interacciones, la duración y los reductores para los diferentes periodos de pronóstico: corto y largo plazo de las Campañas, asegurándose de comprender los requisitos adecuadamente y pronosticar a detalle para cada tipo de interacción: el Volumen, SLA, AHT y Reductores por intervalo, día, semana, mes, año, entre otros para asegurar los estándares de atención establecidos por campaña. Las solicitudes, procesos y resultados serán validados en el tiempo que establezca el personal asignado por el Instituto siendo estos enunciativos más no limitativos.
- Deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir los recursos y métodos que usará para el programa de pronóstico, dimensionamiento del personal durante la vigencia del contrato, mismos que son enunciativos, más no limitativos.
- Será responsable de programar la cantidad de personal requerido de acuerdo con el pronóstico de interacciones, para atender y satisfacer los requisitos de demanda por campaña.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

- La programación del personal deberá contraponer Recursos Requeridos y Programados, Nombre y Apellido del agente a detalle por intervalo, día, semana, mes, año, entre otros, para asegurar los estándares de atención establecidos por cada campaña. Las solicitudes, procesos y resultados serán validados en el tiempo que establezca el personal asignado por el Instituto siendo estos enunciativos más no limitativos.
- Deberá atender tanto los temas de Pronóstico, Dimensionamiento, Planificación y Programación de personal, asimismo, deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir los recursos y métodos que usará para la programación y planificación del personal durante la vigencia del contrato, mismos que son enunciativos, más no limitativos.
- Sera el responsable durante la ventana de servicio de dar seguimiento a las métricas principales del servicio: Nivel de Servicio (SLA), ASA, Abandono, AHT, Ocupación, control de AHT, controlar en conjunto con los supervisores el manejo de tiempos auxiliares, break, almuerzos, descansos, actividades de refuerzo de los agentes asignados a las Campañas del Instituto, de acuerdo con las necesidades y temporalidades del Instituto y la operación entre otros.
- Será responsable de dar seguimiento a los pronósticos de las interacciones, reportar en línea el cumplimiento de adherencia a la programación de personal operativo requerido, llevar los registros de modificaciones de horarios. Asegurar el cumplimiento de las estadísticas objetivo del cliente.
- Deberá dar seguimiento y elaboración de reportes de métricas de precisión de pronóstico de corto y largo plazo, eficiencia y calidad de la programación de personal.
- Realizará registro de eventos en fallas de los sistemas, contingencias y acciones tomadas debidamente registradas en una bitácora de seguimiento.
- Reportará a los encargados designados por el Instituto las incidencias que se presentan en el transcurso del día, generar reportes de agentes de acuerdo con los indicadores de eficiencia (interacciones ACD, AHT, interacciones transferidas, Hold, %Ocupación e indicadores asociados a cada servicio).
- Generará y enviará reporte de asistencia para dar seguimiento al % de ausentismo y rotación de personal por campaña.
- Generará y enviará reportes por intervalos de tiempo definidos por personal Institucional de los niveles de servicio.
- Analizará los informes de comportamiento de la operación de forma que genere recomendaciones frente al crecimiento de estas, las proyecciones, las tendencias encontradas en el uso de la estrategia, la presentación de alternativas para la optimización del servicio y la gestión de la información relevante que surja en desarrollo del contrato para garantizar la comunicación efectiva.
- Emitir recomendaciones frente a la conformación interna de los diferentes elementos con los que cuente como: tipos de orientación, trazabilidad, cantidad de interacciones, tendencias, más los que determinen las áreas requirentes.
- Todos los reportes solicitados por la campaña serán considerados como entregables, cuya periodicidad en su entrega será definida por el personal designado por el Instituto.
- Será responsable de documentar, mejorar y actualizar los procesos asociados del servicio a través de diagramas de flujo, organigramas de los procedimientos, entre otros.

- Ofrecerá sugerencias a soluciones y la intensidad de los riesgos de las Campañas basados en el análisis de los datos.

Servicio de Banco de Sangre

Objetivo

El Instituto Mexicano del Seguro Social cuenta con un servicio que, a través del uso de una herramienta tecnológica, se encarga de agendar y cancelar las citas generadas para donación de sangre, recibidas en cualquiera de los servicios, a través de sistemas institucionales y operará en instalaciones del Instituto.

Alcance

El Proveedor del Servicio de Centros de Contacto en el IMSS, deberá garantizar el correcto cumplimiento de los requerimientos con los que se asegure el buen funcionamiento de la prestación del servicio, siendo el personal asignado por el Instituto el encargado de supervisar la operación del servicio.

La aplicación para el agendamiento se encuentra dentro de la Red institucional y la recepción y salida de llamadas será a través de la herramienta del proveedor.

El Proveedor, deberá brindar un staff conformado al menos por el siguiente personal:
Agente PS-I. - Personal con perfil de atención a clientes, al inicio de 4 personas, con experiencia comprobable de por lo menos tres meses. Pudiéndose modificar la plantilla por necesidades del servicio.

Los agentes PSI y PSP que atenderán la campaña banco de sangre, podrán recibir llamadas de atención y gestión a través de un 800 institucional o un DID asignado de manera específica para la atención de esta campaña; siendo este DID proporcionado por el proveedor del servicio, en caso de requerir algún cambio en el proceso de atención se hará del conocimiento al proveedor.

REPOSITORIO, BI, PERFILES, CAPACITACIÓN Y CALIDAD

Repositorio De Administración De Información

Introducción

El Proveedor deberá contar con un Repositorio que permita el registro de información relacionada, estructurada y agrupada de cada una de las interacciones con sus respectivas peticiones que se capten a través de los diferentes servicios que conforman el Servicio de Centros de Contacto IMSS y resultados de calidad y formación, asimismo deberá contar con las siguientes características:

- Incorporar toda información para otorgar la atención de peticiones (Base de Conocimientos)
- Independencia lógica y física de los datos.
- Redundancia mínima.
- Acceso concurrente por parte de múltiples usuarios.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

- Integridad de los datos.
- Consultas complejas optimizadas.
- Seguridad de acceso y auditoría.
- Respaldo y recuperación.
- Acceso a través de lenguaje de programación estándar.
- Acceso a través de un sistema de inteligencia de negocio (Bussines Intelligence).

Funcionalidades

El Repositorio de administración de información deberá contar con las siguientes funcionalidades:

- Contar con la infraestructura tecnológica suficiente que sustente un REPOSITORIO DE ADMINISTRACIÓN DE INFORMACIÓN dinámico que pueda ser modificado de acuerdo a las necesidades del servicio con la capacidad que permita la conexión con los diferentes sistemas del instituto.

- Desde el inicio de la Operación y durante la vigencia del contrato deberá permitir el registro de la información en los campos de captura conforme al listado que se define a continuación configurable en Español Latino, de las **Campañas** los cuales son enunciativos más no limitativos:

Telefonía

	Contribuyente	Derechohabiente	Público en General
Número de Identificación			
Fecha y hora			
Nombre			
Apellido Paterno			
Apellido Materno			
Correo Electrónico			
Teléfono / DID			
Teléfono de Contacto			
Entidad Federativa			
NSS			
UMF			
Empresa			
Registro Patronal (RP)			
Trámite y Subtrámite de la Petición *			
Nombre del PS-I y/o PS-P			
Visualizar el Historial del peticionario en todos los servicios			
Transferencia de PS-I a PS-P			
Calificación de la llamada			
Tipificación de la llamada por PS-P *			

Campos Obligatorios
Campo Automático
Campo Opcional
No Aplica

* En una sola llamada se pueden registrar hasta 5 peticiones

Servicio de Chat

	Contribuyente	Derechohabiente	Público en General
Número de Identificación			
Fecha y hora			
Nombre			
Apellido Paterno			
Apellido Materno			
Correo Electrónico			
IP			
Teléfono de Contacto			
Entidad Federativa			
NSS			
UMF			
Empresa			
Registro Patronal (RP)			
Trámite y Subtrámite de la Petición *			
Nombre del PS-I y/o PS-P			
Visualizar el Historial del peticionario en todos los servicios			
Transferencia de PS-I a PS-P			
Calificación del chat			
Tipificación del chat por PS-P *			

Campos Obligatorios
Campo Automático
Campo Opcional
No Aplica

* En un solo chat se pueden registrar hasta 5 peticiones

Nota. Dentro de los datos a capturar como parte de la interacción se deberá contemplar por lo menos los siguientes:

- Identificación de dispositivo, donde se realiza la interacción.
- Identificación de dispositivo donde se realiza el trámite (este campo lo realizará el PS-I o PS-P).
- Los campos de captura establecidos en este apéndice (Telefonía, Chat y Correo Electrónico) serán alfanuméricos y de longitudes variables, además los plazos de implementación serán definidos por el área requirente y el proveedor.
- Permitir la administración, consulta y extracción de la información contenida en el REPOSITORIO DE ADMINISTRACIÓN DE INFORMACIÓN, conforme a los requerimientos y horarios que se determinen en conjunto con el proveedor y los responsables de las Campañas.
- Que contenga los módulos para incluir los resultados de las capacitaciones recibidas, así como los resultados de sus monitoreos, áreas de oportunidad que deberá reforzar la operación o el área de formación, por operador.
- Los campos a incluir en estos módulos serán definidos dentro periodo destinado de diseño mencionado en este documento en el apartado "Introducción" de la sección REPOSITORIO, BI, PERFILES, CAPACITACIÓN Y CALIDAD.
- Realizar respaldo de información contenida en el REPOSITORIO DE ADMINISTRACIÓN DE INFORMACIÓN de manera diaria conforme a los requerimientos y horarios que se determinen en conjunto con el proveedor y los responsables de las Campañas.

ANEXOS DE CONTRATOS

- Permitir conocer el historial del peticionario en todos los servicios (Telefonía, Chat, Correo Electrónico), el cual deberá estar disponible para consulta de cualquier operador PS-I y PS-P, y los responsables de las Campañas que determine, tanto en las pantallas de captura de los PS-I como en un módulo de consulta que utilicen el personal de la campaña.
- Visualizar la trazabilidad de la interacción desde el registro hasta su finalización, realizada por agentes PS-I y PS-P en las Campañas.
- Personalizar menús, actualizar, agregar o deshabilitar los campos de captura contenidos en el Repositorio De Administración De Información conforme indiquen los responsables de las Campaña.
- Tener integrada una Base de Conocimiento al Repositorio De Administración De Información conforme a lo siguiente:

    - Esta base de conocimiento será de uso exclusivo de la Campaña.
    - Se compondrá con la información proporcionada por la Campaña y se actualizará con la información que proporcionen las mismas, durante la vigencia del contrato.
    - La base de conocimiento deberá tener habilitado un Buscador Interactivo por palabras clave para la consulta de los temas institucionales (Normativa, trámite, subtrámite y sus contenidos) y visualización por medio de un árbol de decisión que se determinará en conjunto con el proveedor y los responsables de las Campañas.

- Exportar las orientaciones otorgadas a un archivo (.txt, pdf, toda la paquetería Office, entre otros) con la estructura, plazos y Repositorio que personal designado por el Instituto determine.
- Búsqueda de peticionarios y planteamientos históricos en las Campañas durante la prestación del servicio.

Un módulo para la generación de reportes en tiempo real y por periodos de tiempo de la información contenida en el Repositorio De Administración De Información configurable, entre otros los siguientes:

- Reporte del detalle de interacciones por PS-I (por campaña, por supervisor).
- Tipificaciones de temas (por periodo definido).
- Resultados de monitoreo (por campaña, por PS-I, por Analista de Calidad).
- Resultados de las capacitaciones (por PS-I).

- Integración de grabaciones telefónicas, de chats y correos electrónicos, así como sus respectivos videos para las acciones que el Instituto determine proporcionando los privilegios de consulta y extracción que los responsables de las Campañas determinen.
- Permitir que la información contenida en la base de conocimientos de REPOSITORIO DE ADMINISTRACIÓN DE INFORMACIÓN se vincule e interrelacione con temas institucionales para otorgar más opciones de orientación a los peticionarios.
- Identificación única (ID) que permita el rastreo de una interacción (llamada, correo, chat, independiente del medio de captación).
- Se deberá tener una conexión con una herramienta de Inteligencia de Negocio (BI).
- Para realizar periodos de mantenimiento personal designado de las Campañas en conjunto con el proveedor del servicio acordarán los horarios para realizar dicha actividad.

- Se deberán proporcionar los manuales de operación en español latino y capacitar al personal institucional de las Campañas.
- Capacidad de importar en el REPOSITORIO DE ADMINISTRACIÓN DE INFORMACIÓN, los datos proporcionados por el Instituto de proveedores anteriores conforme a los tiempos establecidos en común acuerdo entre las partes.

Contar con mecanismos alternativos de atención de llamadas, chats, correos electrónicos e interacciones en caso de simulacro o contingencia.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

SIN TEXTO

APÉNDICE 2 "COBRANZA Y SERVICIOS DIR"

I. Nombre de la campaña

Cobranza y Servicios DIR

II. Objetivo

Promover el cumplimiento voluntario de las obligaciones obreros patronales, brindar orientación por medio de llamadas telefónicas y canales de servicios remotos a los usuarios y/o patrones en temas relacionados con incorporación y recaudación, así con la mejora continua de los mismos.

Objetivos específicos

- Realización de gestiones diferenciadas de cobranza persuasiva a patrones deudores, con la finalidad de generar presencia fiscal y recaudar las cuotas omitidas por los patrones dados de alta ante el Instituto.
- Orientación normativa y de soporte tecnológico a patrones, trabajadores y/o terceros interesados en los servicios de incorporación y recaudación.
- Difusión de Servicios de incorporación y recaudación mediante envío de mensajes de texto (SMS), mensajes de Voz (BLASTER) y otros medios de comunicación, donde el patrón recibe información sobre trámites, servicios y mensajes de interés.

III. Facultades del área requirente que le faculten a la solicitud de los servicios de centro de contacto en comento.

La instancia requirente y usuaria de la Campaña Cobranza y Servicios DIR es la Coordinación de Servicios Integrales (CSI), adscrita a la Unidad de Servicios Estratégicos (USE) quien tiene como atribución la de establecer políticas y estrategias, entre otras acciones, para la atención y apoyo a los patrones, sujetos obligados, responsables solidarios, y derechohabientes, en relación con sus trámites, derechos y obligaciones derivados del cumplimiento de las obligaciones en materia de seguridad socia

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

IV. Justificación de costo beneficio o costo efectividad o costo oportunidad o costo eficiencia donde se demuestre la viabilidad de la campaña propuesta para el IMSS.

Cobranza DIR

Como parte de las estrategias recaudatorias, desde finales de 2014 se puso en marcha el Centro de Contacto DIR para que a través de gestiones telefónicas y mediante canales de servicio remotos (SMS, BLASTER, chat, correo electrónico, etc.) se lleven a cabo gestiones diferenciadas de cobranza persuasiva y/o preventiva a los patrones, con la finalidad de generar presencia fiscal que promueva e incentive al cumplimiento de las obligaciones patronales.

Lo anterior, ha permitido alcanzar los siguientes beneficios:

- Aumento en la recaudación directa del Instituto.
- Reducción en los costos de cobranza para el Instituto.
- Fortalecimiento de la presencia del Instituto a través de canales de servicio remotos.
- Poner a disposición de los patrones los medios de contacto e información necesaria, que permita la regularización de sus adeudos y solventar sus dudas en materia de fiscalización y cobranza.
- Reducción del riesgo de incumplimiento, al implementar campañas preventivas y persuasivas de cobranza.

Servicios DIR

Acorde a la tendencia de modernización del Instituto, a través del Centro de Contacto DIR se orienta por medio de llamadas telefónicas y canales de servicios remotos a los patrones, contadores públicos, terceros involucrados y derechohabientes en temas relacionados con denuncias Fiscales por incumplimientos a las disposiciones fiscales en materia de seguridad social; soporte tecnológico y normativo para facilitar el uso de los sistemas de la DIR, tales como el Servicio Integra de Registro de Obras de Construcción (SIROC), Sistema de Dictamen Electrónico (SIDEIMSS), Verificación de personal Institucional, en conjunto con la Autoría de documentos firmados

electrónicamente, trámites, servicios y difusión a través del Buzón IMSS y temas diversos enfocados con nuevos programas o servicios de las áreas normativas y operativas de la DIR, así como recabar información para la mejora de los procesos de incorporación y recaudación. Esta función ha venido incrementándose de manera sustancial desde implementación.

Destacan como beneficios de esta Campaña los siguientes:

- Brindar información oportuna a los usuarios internos y externos del Instituto para la correcta ejecución de procesos en los sistemas de la DIR.
- Asesorar a patrones, derechohabientes y público en general respecto de los servicios DIR.
- Dar a conocer a sectores específicos información actualizada acorde a sus obligaciones patronales.
- Generación de información para la mejora de los procesos DIR.

V. Alcance del Servicio en términos de la metas y objetivos Institucionales

COBRANZA

Durante 2019, se ha brindó un servicio de cobranza persuasiva a través de llamadas telefónicas, SMS y mensajes de voz, con los siguientes resultados:

- Más de 315 mil patrones contactados.
- Regularización de más de 204 mil créditos.
- Más de 8.9 millones de mensajes de difusión por canales remotos.

SERVICIOS

Denuncias

Se brinda orientación a trabajadores, beneficiarios o representante legal para levantar una denuncia a su nombre o de forma anónima, por presuntas irregularidades del patrón. En 2023 se atendieron 10,166 denuncias, derivándose su seguimiento a las Subdelegaciones correspondientes.

Atención

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

A través de esta campaña se orienta y acompaña al patrón en relación con sus créditos vigentes, además se le ofrecen alternativas de pago o aclaraciones para regularizar el cumplimiento de sus obligaciones.

En 2023 se atendieron un total de 66,927 llamadas.

SIDEIMSS
Se orienta en la Inscripción en el Registro de Contadores Públicos para Dictaminar, presentar la acreditación y membresía. Además, en la orientación, elaboración y presentación del aviso de dictamen de cumplimiento de obligaciones en materia de seguridad social, así como su formulación y presentación en forma electrónica.

En 2023 se recibieron 6,010 llamadas.

SIROC
Se orienta al patrón o sujeto obligado para el registro de una obra de construcción y sus incidencias en el SIROC y en 2023 se recibieron 16,850 llamadas.

Verificación de personal, integridad y autoría de Documentos y Buzón IMSS

Permite orientar al particular, respecto a poder verificar que el personal que realiza visitas a las empresas pertenece al IMSS, así como validar la integridad y autoría de documentos emitidos con firma electrónica por funcionarios del IMSS. Adicionalmente, se les orienta sobre los mensajes que se han liberado a través del Buzón. En 2023 se atendieron 16,240 llamadas.

A partir de agosto de 2020 se implementa el Buzón IMSS, como medio de comunicación electrónico a través del cual el Instituto podrá realizar la notificación de cualquier acto, requerimiento o resolución administrativa que emita en documentos digitales.

A través de este medio de comunicación, los particulares podrán presentar promociones, solicitudes, avisos o dar cumplimiento a sus obligaciones y requerimientos efectuados por el IMSS mediante documentos digitales; así como realizar consultas sobre su situación fiscal y administrativa ante el Instituto, siendo el Centro de Contacto DIR un mecanismo de apoyo para orientar y atender dudas o aclaraciones que presenten los patrones.

Trabajador Independiente

Es un programa que permite la Incorporación voluntaria al IMSS para mexicanos que trabajan en el extranjero en el régimen de aseguramiento del IMSS, durante el 2023 se atendieron 612 llamadas.

Incorporación Patronal de Trabajadores del Campo

Es un programa de orientación a contribuyentes que desean asegurar a sus trabajadores del campo, en el cual se da orientación y apoyo para el alta, durante el 2023 se atendieron 77 llamadas

Informativa de Contratos de Servicio u Obras Especializados

En esta campaña se da asesoría sobre el uso de la plataforma Informativa de Contratos de Servicio u Obras Especializados, a través de la cual los prestadores de servicios o ejecutores de obras especializadas reportan al Instituto la información de los contratos celebrados en materia de subcontratación de servicios especializados o de ejecución de obra especializada. Durante el 2023 se atendieron 3,539 llamadas.

Aseguramiento Periodistas

La campaña de aseguramiento a periodistas brinda una asesoría sobre el uso de la plataforma, reporte para asistencia técnica y el proceso para que un periodista independiente, sin aseguramiento médico y que no están laborando para una empresa o institución puedan darse de alta ante el IMSS y que requisitos necesitan para ello.

Durante el 2023 se atendieron 678 llamadas.

VI. Tiempo estimado de cada interacción por tipo de servicio y medio de captación

Con la finalidad de que el Licitante cuente con elementos de planeación, se proporciona la información del comportamiento de la demanda de servicios durante los ejercicios 2019 al 2021, en el apartado 4.12 Disponibilidad de la Infraestructura, del Anexo Técnico del servicio cuadro 1 de Histórico de interacciones.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

A continuación, se muestra el tiempo promedio de Minutos Log, Minutos IVR, determinándose un tiempo promedio de:

- 8 minutos para Cobranza
- Denuncias Inbound 8:10 minutos
- Atención Inbound 4:28 minutos
- SIDEIMSS 8:25 minutos
- SIROC 7:50 minutos
- Verificación Personal 4:08 minutos
- Trabajador Independiente 9:48 minutos
- Patronal de Trabajadores del Campo 3:14 minutos
- Informativa de Contratos de Servicio u Obras Especializados 8:39 minutos.
- Aseguramiento Periodistas 2:31 minutos.

VII. Datos del Usuario de la campaña con nivel jerárquico al menos de Coordinador normativo.

- Mtro. Alejandro Arriaga Reynoso, Titular de la División de Servicios Subdelegacionales, como área que avala y recibe los servicios y entregables de las campañas de Cobranza y Servicios DIR.
- Correo Electrónico: alejandro.arriagar@imss.gob.mx
- Teléfono: 5552-38-27-00 Ext: 12074

VIII. Generales

1.1. La DIR requiere la implementación de un Centro de Contacto para la puesta en marcha de las campañas DIR acordes a las necesidades del instituto.

1.2. La ventana de servicio inicialmente es de 09:00 a 18:00 horas, de lunes a viernes, tiempo del centro de la República, pudiendo sufrir modificaciones en día y horario, con base a la demanda y servicios a ofrecerse. En caso de requerir alguna modificación con los días y horarios de atención, la DIR notificará con anticipación al proveedor mediante correo electrónico.

1.3. La operación de la Campaña Cobranza y Servicios DIR se realizará tanto con personal PS-I, como con personal PS-P que el Instituto proporcione.

1.3.1. Se requiere un "Proyecto de continuidad operativa", el cual consiste en que el posible licitante deberá proporcionar personal PS-I con todos sus

componentes habilitadores para la atención de las campañas DIR, cuando los usuarios de la campaña lo ameriten por procesos internos de la DIR o demanda operativa; la implementación se podrá realizar durante la vigencia del contrato, considerando lo siguiente:

1.3.1.1. El personal que proporcione el proveedor tiene que contar con el perfil de PS-I, estipulado en el Anexo técnico y presentar documentación que lo acredite.

1.3.1.2. El personal seleccionado por el área requirente y usuarios de la campaña se deberá presentar a laborar en las instalaciones que determine el Instituto, el día acordado en la solicitud del "Proyecto de continuidad operativa".

1.3.1.3. Los usuarios de campañas DIR se encargarán del control, capacitación en temas específicos de la DIR y seguimiento a flujos de operativos del personal que gestionará de cada una de las campañas DIR outbound e inbound.

1.4. La Campaña Cobranza y Servicios DIR, se operará en las instalaciones centrales del Instituto ubicadas en la calle de Toledo 21 piso mezzanine, dentro del conjunto Tokio –Toledo o donde el Instituto lo determine.

1.5. Al inicio del servicio, se requerirá la implementación de 41 posiciones PS-I, 2 posiciones de supervisión PS-P, una posición de supervisión PS-I y 2 posiciones de administración, con los componentes habilitadores y mobiliario acorde al anexo técnico, las cuales serán susceptibles a aumentar o disminuir, conforme al comportamiento de los trámites, servicios y campañas, pudiendo generar un crecimiento de hasta el 100% de la capacidad instalada inicial.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

SIN TEXTO

APÉNDICE 3 "CAMPAÑA DE PENSIONADOS"

1 Justificación

Al cierre de 2019, en el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) existían 3.7 millones de pensionados al amparo de la Ley del Seguro Social, que en su mayoría eran personas de 60 años y más. Por su parte, hasta 2015, 3.2 millones de pensionados debían acudir al menos dos veces por año a realizar la comprobación de supervivencia y continuar recibiendo el pago de la pensión, lo cual se traducía en 6.4 millones de visitas en más de mil 300 ventanillas de clínicas y otras instalaciones del Instituto.

En 2015, el IMSS implementó el Programa de Mejora para la Comprobación de Supervivencia con el objetivo de mejorar la atención hacia los pensionados a través de la simplificación del proceso de comprobación de supervivencia mediante canales no presenciales y el uso de las tecnologías de la información. Sin embargo, no se contaba con la información personal de los pensionados necesaria para realizar confrontas masivas dentro del Instituto y con entidades públicas que permitieran una mayor oportunidad en la detección de fallecimientos. Particularmente, se identificó la necesidad de contar con la Clave Única de Registro de Población (CURP) de todos los pensionados.

En el marco de dicho programa se realizaron acciones que permitieron la homologación y actualización de datos de los pensionados. Lo anterior, fue la base para otorgar el beneficio de no comprobar supervivencia de manera presencial a la población pensionada que contará con una CURP válida ante el IMSS. Por ello, en marzo de 2016, se implementó la "**Campaña de Pensionados en el centro de contacto del IMSS**" ante la necesidad de contar con un mecanismo institucional para atender, orientar o difundir información a la población pensionada que gozaba de dicho beneficio, así como para notificar aquellas personas que hasta el momento no habían actualizado sus datos sobre el proceso para realizarlo.

Desde entonces, la campaña se consolidó como un mecanismo del IMSS para comunicar información relevante a los pensionados. Particularmente, mediante la implementación de nuevas estrategias de difusión de información y orientación, entre las cuales se encuentran la migración de pensionados de Banco Azteca (BAZ) a otros bancos, y recientemente, el retiro de recursos del SAR para personas adultas mayores de 65 años.

2 Objetivo

Atender, orientar o difundir información a la población pensionada al amparo de la Ley del Seguro Social, solicitante de una pensión y/o aquella relevante para el Instituto a través de la Campaña de Pensionados en el centro de contacto del IMSS.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

3 Lineamientos

3.1 Cobertura

La Campaña de Pensionados tendrá cobertura nacional.

Si dicha campaña lo requiere, el Instituto solicitará al Proveedor que oriente los esfuerzos de los medios de captación asignados a implementar el contacto a los pensionados que residen en el extranjero a fin de orientarles y difundirles información relevante sobre su pensión.

3.2 Población Objetivo

La población pensionada al amparo de la Ley del Seguro Social, solicitante de una pensión y/o aquella relevante para el Instituto.

3.3 Derechos y obligaciones de la población objetivo, los cuales serán el eje rector de atención de la Campaña de Pensionados

Derechos

La población objetivo tiene derecho a recibir por parte del centro de contacto del IMSS, particularmente por parte de los agentes designados por el Proveedor para la atención de dicha campaña (Anexo 1 del presente Apéndice):

- Un trato digno, respetuoso, equitativo y sin discriminación alguna.
- Recibir orientación y atención de manera clara y oportuna.
- Atención y orientación sin costo y sin ningún tipo de condicionamiento no contemplado en la normativa vigente.
- Recibir atención y orientación sin condicionamiento en materia electoral.
- Seguridad sobre la reserva y privacidad de sus datos personales conforme a la normatividad vigente en materia de transparencia y protección de datos personales.

Obligaciones

- Proporcionar bajo protesta de decir verdad, la información que se les requiera de acuerdo a la mecánica de operación que el área requirente y administradora del contrato para la Campaña de Pensionados indique.

3.4 Instancias participantes

3.4.1 Área normativa o ventanilla única

El área normativa o ventanilla única es la Coordinación de Sistemas de Infraestructura Tecnológica Institucional de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico del IMSS, quien es responsable del proceso de contratación de servicios de centros de contacto, así como del seguimiento y cumplimiento operativo y tecnológico descrito en el Anexo Técnico

y que el Proveedor asigne para la prestación del servicio, materia del presente instrumento, durante su vigencia.

3.4.2 Área requirente y administradora

El área requirente y usuaria de la Campaña de Pensionados es la Coordinación de Prestaciones Económicas adscrita a la Unidad de Prestaciones Económicas y Salud en el Trabajo de la Dirección de Prestaciones Económicas y Sociales del IMSS, en el marco y vigencia del contrato establecido entre el Instituto y el Proveedor de servicios de centros de contacto.

3.4.3 Proveedor de servicios de centros de Contacto

El Proveedor de la Campaña de Pensionados es el que designe el IMSS para la prestación de servicios de centros de contacto, durante la vigencia del Contrato establecido para dichos fines.

4 Mecánica operativa

4.1 Servicios

Para la operación de la Campaña de Pensionados y sus estrategias, se deberán contar con los siguientes servicios descritos en el anexo técnico por parte del Proveedor de servicios de centros de contacto.

4.2 Proceso de operación

4.2.1 Días y horario de prestación del servicio

El horario del servicio para la Campaña de Pensionados será el siguiente:

Lunes a viernes	8:00 a 20:00 horas
Sábados, domingos y días festivos	8:00 a 14:00 horas (sólo en caso requerido y autorizado por el Instituto y Administradores de campaña)
Fuera de horario de servicio (ventana de servicio)	Habilitar comunicación mediante IVR

El área requirente y administradora de la Campaña de Pensionados podrá modificar los horarios establecidos en este numeral, derivado de las necesidades de difusión, información o atención a la población objetivo, previo acuerdo con el Proveedor y la Ventanilla Única.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

4.2.2 Capacidad operativa

El área requirente y/o usuaria determinará el número de posiciones y agentes inscritos en la plantilla de la Campaña de Pensionados. Una vez en operación, las solicitudes de cambios o modificaciones en la plantilla deberán ser enviadas de forma oficial (mediante el correo electrónico institucional) por parte del área usuaria y administradora de la Campaña de Pensionados al Proveedor con copia a la Ventanilla Única (con base en el dimensionamiento, respecto a las llamadas recibidas o personalizadas), considerando lo siguiente:

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

4.2.3 Tipos de posiciones

4.2.4.1 Posiciones de Servicio Informativo (PSI)

La Campaña de Pensionados deberá contar con posiciones PSI proporcionadas por el Proveedor, que incluyen estación de servicio y componentes habilitadores responsables del primer nivel de atención en los diferentes medios de atención y orientación conforme a lo descrito en el documento Anexo Técnico, Términos y Condiciones y el presente Apéndice.

4.2.4.2 Posiciones Propias del Servicio (PS-P)

El área requirente y administradora de la Campaña de Pensionados cuenta con un espacio en el Instituto destinado a la difusión, atención y orientación de la población objetivo de esta campaña. Por ello, se requiere habilitar en el espacio proporcionado por el Instituto, las posiciones necesarias PS-P que incluyen estación de servicio y componentes habilitadores, las cuales serán responsables de la atención de segundo nivel en los diferentes medios de atención y orientación, la cuales pueden además operar con estaciones de supervisión. Asimismo, se deberán habilitar dichas posiciones por parte del Proveedor considerando los requerimientos técnicos e informativos necesarios conforme a los documentos Anexo Técnico, Términos y Condiciones y el presente Apéndice.

4.2.4 Tipos de agentes

4.2.4.1 PS-I Básico

Son responsables de la atención en el primer nivel y de conducir adecuadamente cada llamada telefónica con amabilidad y respeto, apegados a las mejores prácticas de la industria. Asimismo, deberán solucionar las solicitudes de servicio conforme las necesidades de difusión de información, atención y orientación, definidas por el área requirente y administradora de la Campaña de Pensionados.

4.2.4.2 PS-I Especializado

Son responsables de la atención en el segundo nivel y de conducir adecuadamente cada llamada telefónica con amabilidad y respeto. Asimismo, deberán solucionar las solicitudes de servicio conforme las necesidades de difusión de información, atención y orientación, definidas por el área requirente y administradora de la Campaña de Pensionados.

4.2.5 Flujos de atención o diagramas de interacción agentes – población objetivo

La Campaña de Pensionados brindará la difusión de información, atención y orientación a su población objetivo conforme a los flujos de operación o diagramas de interacción que establezca el área requirente y administradora de la campaña, los cuales deberán ser seguidos y atendidos por parte de los agentes inscritos en dicha campaña previa capacitación.

4.2.6 Capacitación

A fin de cumplir en tiempo y forma con el objetivo establecido en el presente Apéndice y considerando además de lo descrito en el Anexo Técnico, se deberá proporcionar la capacitación necesaria a los agentes inscritos en la Campaña de Pensionados (básicos , especializados o supervisores) por parte del Proveedor y del área requirente y administradora de la Campaña de Pensionados:

- Durante la vigencia del Contrato y conforme lo requiera la Campaña de Pensionados, el Proveedor deberá proporcionar capacitación a los agentes conforme a la solicitud del área requirente y administradora.
- Durante la vigencia del Contrato, el área requirente y administradora de la Campaña de Pensionados podrá implementar la capacitación necesaria para fortalecer la implementación de las estrategias actuales, o en su caso, de nuevas estrategias a implementar.

4.2.7 Intercambio de bases de datos

Durante la vigencia del contrato de servicios de centros de contacto entre el IMSS y el Proveedor, el área requirente y administradora de la Campaña de Pensionados, podrán intercambiar bases de datos, para dicho acuerdo se deberá establecer una plataforma segura y proporcionar al Instituto un usuario y contraseña para su descarga conforme a lo indicado en el Anexo Técnico y la descripción de Sitio Seguro, al cual se refiere el presente apartado.

4.2.8 Incorporación, modificación y cierre de estrategias

Una **estrategia en el marco de la Campaña de Pensionados**, se define como la necesidad de atención, orientación y difusión de información específica a la población pensionada, solicitante de una pensión o aquella relevante para el Instituto. Por ello, podrán existir una o más estrategias implementadas o en operación dentro de la campaña.

Durante la vigencia del contrato de servicios de centros de contacto entre el IMSS y el Proveedor, el área requirente y administradora de la Campaña de Pensionados podrá

ANEXOS CONTRATOS DIRECCIÓN DE

incorporar, modificar y o cerrar en todo momento, estrategias de atención, orientación y difusión de información, considerando la operación y presupuesto disponible, para tal efecto el Proveedor deberá adecuarse a los requerimientos solicitados por el área usuaria de la Campaña de Pensionados.

4.3 Requerimientos al Proveedor

4.3.1 Infraestructura tecnológica

Las posiciones PS-P y los Supervisores en Instalaciones del Instituto se podrán ubicar en el piso 1 del inmueble del IMSS localizado en Toledo 21, los cuales deberán tener acceso tanto a la red de cómputo del Proveedor, así como a la red de datos del Instituto, de acuerdo a lo establecido en el Anexo Técnico.

4.3.2 Herramientas del Centro de Contacto

El Proveedor deberá cumplir con lo especificado en los requerimientos de Centro de Contacto, descritos en el Anexo Técnico, así como a las especificaciones del área requirente de la Campaña de Pensionados.

5 Evaluación, monitoreo y reportes

5.1 Sistema de evaluación y monitoreo

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

6 Enfoque de Derechos Humanos

Con el objetivo de generar las condiciones necesarias para el acceso equitativo en términos de disponibilidad, accesibilidad y calidad de los servicios de centros de contacto de la Campaña de Pensionados, se implementarán mecanismos que hagan efectivo el acceso a la información, atención y orientación.

Asimismo, se fomentará que las personas responsables de la operación de la Campaña de Pensionados y el Proveedor, promuevan, respeten, protejan y garanticen el ejercicio efectivo de los derechos humanos de la población objetivo, de conformidad con los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad, brindando en todo momento un trato digno y de respeto a la población objetivo, con apego a los criterios de igualdad y no discriminación.

7 Quejas y denuncias

Las quejas y denuncias que pudieran derivar del manejo de la campaña podrán realizarse a través de la Campaña de "Derechohabiente" en el Centro de Contacto del IMSS.

Anexo 1

Protocolo para dar un buen trato a pensionados, derechohabientes o usuarios de la Campaña de Pensionados:

1. Saludar

   - Saludar antes que la otra persona
   - Utilizar la frase: "Buenos días/tardes/noches mi nombre es _____ del Instituto Mexicano del Seguro Social, ¿Cómo puedo apoyarle?"
   - Hablar de usted y procurar dirigirse a la persona por su nombre y/o apellido.

2. Escuchar

   - Prestar atención en la interpretación.
   - Mostrar sensibilidad de acuerdo a la situación que enfrenta la persona.
   - Evitar interrupciones personales mientras se atiende o se escucha (celular, comida, etc.)

3. Responder

   - Utilizar lenguaje claro y sencillo que la persona pueda entender.
   - Evitar el uso de sobrenombres para dirigirse a la persona.
   - No generar falsas expectativas
   - Si no se conoce la información, canalizar con la persona o área adecuada.
   - Asegurarse de que la persona cuente con toda la información que se le pueda proveer, antes de despedirse.
   - Preguntar "¿Hay algo más en lo que pueda apoyarle?"

Protocolo para tratar con personas que están molestas:

1. **No tomar personal la situación.**
2. Ofrecer una disculpa Institucional utilizando la frase "A nombre del instituto, le ofrezco una disculpa".
3. Preguntar lo necesario para saber la razón de la molestia.
4. Parafrasear (repetir con otras palabras) la razón de la molestia para transmitir empatía a la persona.
5. Actuar con sensibilidad de acuerdo a la reacción de la persona. (No reír o sonreír si la persona está molesta).
6. Proporcionar opciones de solución y dar seguimiento.
7. Despedirse amablemente utilizando la frase "Buenos días/tardes/noches, estoy para atenderle".

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

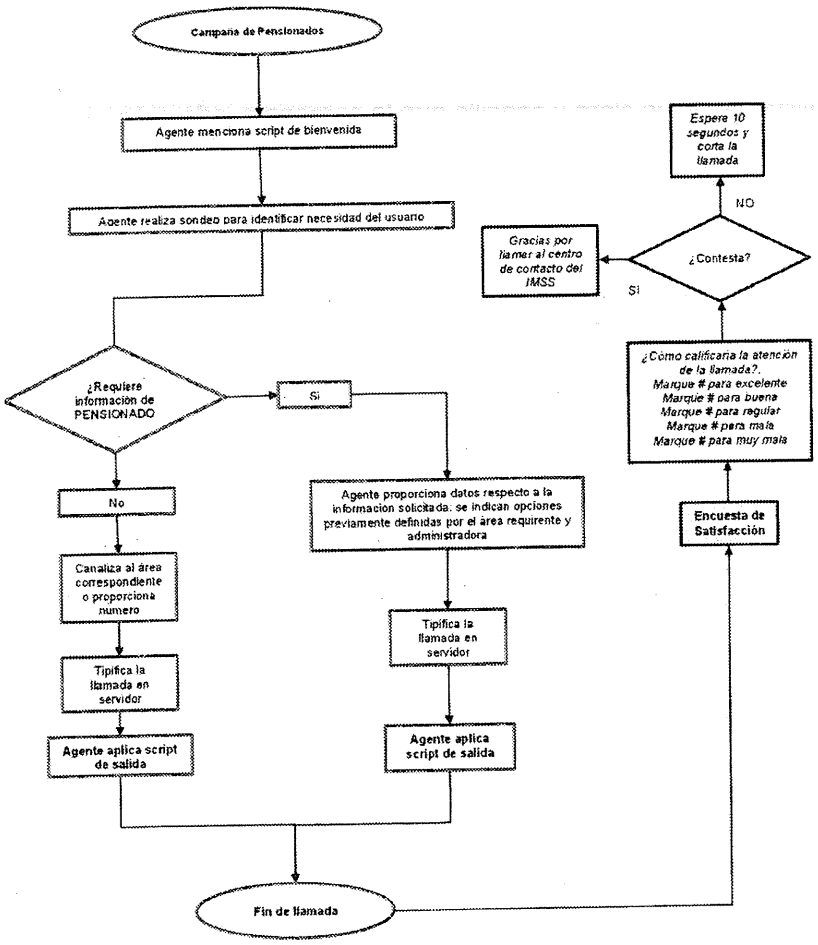
Anexo 2 - Estimación de servicios para la Campaña de Pensionados 2024.

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 4.12. Disponibilidad de la Infraestructura, del Anexo Técnico del servicio cuadro 1 de Histórico de interacciones.

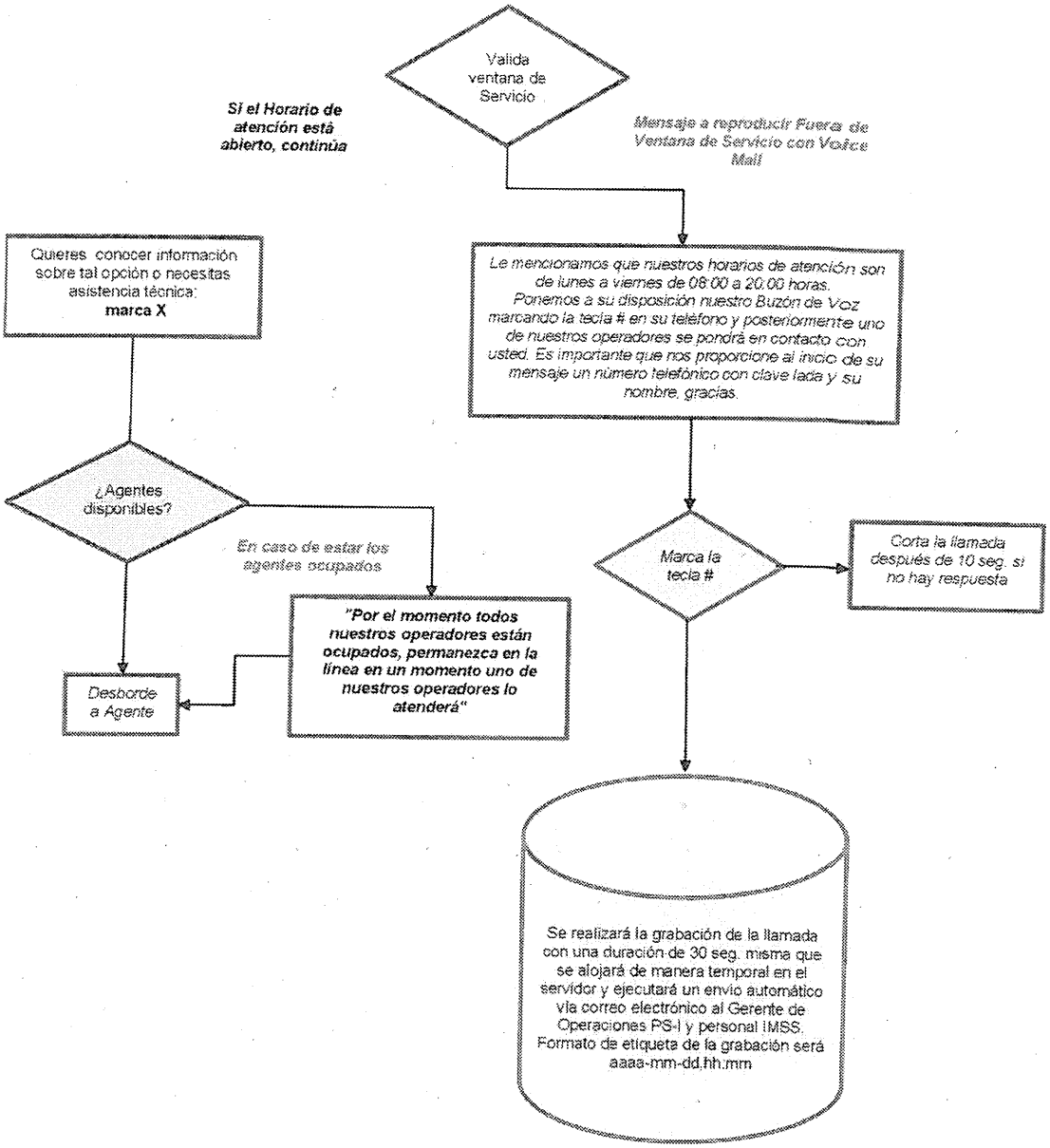
Se estiman las estaciones o posiciones requeridas para el funcionamiento de la Campaña de Pensionados en el periodo 2024.

Plantilla		
Total de posiciones	**2024 básicos**	**2024 especializados**
	21	4

Anexo 3 – Flujo de atención



Anexo 4 – Flujo operativo.



ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

SIN TEXTO

APÉNDICE 4 "CENTROS VACACIONALES & UNIDAD DE CONGRESOS"

I. Nombre de la campaña.

Centros Vacacionales y Unidad de Congresos

II. Objetivo.

Atender, orientar, retroalimentar servicios de atención telefónica de informes y reservaciones de Centros Vacacionales y Unidad de Congresos. Lo que se busca con el centro de contacto es que la información sobre estos temas sea homologada y se proporcione con una interacción electrónica de manera oportuna, veraz, efectiva, afectiva, cálida y cordial con el público en general que demanda estos servicios.

- Orientar a derechohabientes, trabajadores y pensionados del IMSS así como público en general sobre los trámites, servicios y beneficios con los que cuentan los Centros Vacacionales y la Unidad de Congresos.
- Proporcionar informes de manera inmediata y personalizada en materia de Centros Vacacionales y Unidad de Congresos.
- Optimizar los tiempos de respuesta para solicitudes de reservación, cancelación o diferimiento de estancias y/o eventos.
- Contar con herramientas que faciliten al público en general el acceso a los beneficios de estas prestaciones sociales.

III. Facultades del Área Usuaria de la Campaña.

De conformidad con lo establecido en el numeral 8.1.3.1 del Manual de Organización de la Dirección de Prestaciones Económicas y Sociales, la División de Centros Vacacionales y Unidad de Congresos tiene entre sus funciones, la de "Diseñar y coordinar las acciones con áreas institucionales, dependencias y entidades del sector público y privado, para el intercambio de experiencias y el desarrollo de programas en materia de Centros Vacacionales y Unidad de Congresos" y proponer y ejecutar acciones de mejora a los procesos de Centros Vacacionales y Unidad de Congresos".

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

IV. Infraestructura particular.

Las posiciones PS-P deberán tener acceso tanto a la red de cómputo y datos del Instituto así como a la red del Proveedor, asimismo la campaña de Centros Vacacionales y Unidad

de Congresos requiere al inicio de operaciones y durante la vigencia del contrato, licencias de acceso remoto al sistema hotelero que indique el Instituto.

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 al 2023, en el apartado 4.12. Disponibilidad de la Infraestructura, del Anexo Técnico del servicio cuadro 1 de Histórico de interacciones.

VI. Tiempo estimado de cada interacción.

Tiempo estimado por interacción (AHT): 3.22 minutos

VII. El horario de atención.

Agente PS-P

Plataforma de Atención en IVR	**Horario de Atención**
PS-P Lunes a viernes	9:00 a 20:00 horas
PS-P Sábados y domingos	08:00 a 14:00 horas
PS-P Días Festivos	08:00 a 14:00 horas

VIII. Tipo de posición requeridas.

El presente servicio considera una atención a través del canal de Llamadas de entrada y salida con PS-P en instalaciones de El 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 y salida con Agentes PS-P.
- Servicio de navegación en IVR (Servicio de Respuesta de Voz Interactiva por sus siglas en ingles).
- Buzón de Voz.

IX. Datos del Área Usuaria de la campaña por parte de El Instituto.

Nombre: Mtro. Oscar Soto Carrillo
Cargo: Titular de la División de Centros Vacacionales y Unidad de Congresos.

X. Descripción del proceso

El proveedor designará el espacio dentro de sus instalaciones a fin de operar la campaña Centros Vacacionales y Unidad de Congresos, siendo posible en una segunda etapa reubicar las posiciones de atención en cualquier área dentro del Instituto que opera alguna campaña del presente contrato.

Al inicio de las operaciones serán necesarias 3 posiciones PS-P, que serán las responsables de la atención de la campaña Centros Vacacionales y Unidad de Congresos en sus líneas de atención, esto es:

- Informes
- Reservaciones
- Seguimiento a pagos
- Cancelaciones y modificación a reservaciones

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

SIN TEXTO

GOBIERNO DE MÉXICO | IMSS

APÉNDICE 5 "NUEVA NORMALIDAD/ENTORNOS LABORALES SEGUROS Y SALUDABLES"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Coordinador de Sistemas de Infraestructuras
Tecnológica Institucional

En seguimiento a su solicitud telefónica de enviar el apéndice de la Campaña de Nueva Normalidad/ Entornos Laborales Seguros y Saludables/Salud en el Trabajo, editable para poder agregarlo a los documentos relativos al proceso de contratación del servicio de centros de contacto, a continuación se describe la información solicitada:

Apéndice de la Campaña Nueva Normalidad/ Entornos Laborales Seguros y Saludables/Salud en el Trabajo

Objetivos:

- Orientación, seguimiento y atención de incidencias relacionadas con los Lineamientos Técnicos específicos para la reapertura de las actividades económicas publicados en el DOF el 29 de mayo del 2021 y con la plataforma Nueva Normalidad en el marco de la pandemia por COVID-19.
- Orientación, seguimiento, encuestas de satisfacción y atención de incidencias relacionadas con el Proyecto de Entornos Laborales Seguros y Saludables como una evolución de la plataforma Nueva Normalidad.
- Orientación, seguimiento, encuestas de satisfacción y atención de incidencias relacionadas con los programas establecidos por la Coordinación de Salud en el Trabajo.

Canal de atención:

- Vía telefónica.
- Aplicaciones y Herramientas digitales
- Chat whats app
- Correo electrónico

La información ofrecida por el Call Center deberá apegarse a lo señalado por la División de Prevención de Riesgos de Trabajo de la Coordinación de Salud en el Trabajo, la tipificación de la información se dividirá de acuerdo con la demanda que cada programa tenga, de la siguiente manera:

- Nueva Normalidad
- Entornos Laborales Seguros y Saludables
- Seguridad y Salud en el Trabajo

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Se considera que los porcentajes de solicitudes se modificarán conforme avance el comportamiento de la pandemia por COVID-19 disminuyendo así para los temas de Nueva Normalidad e incrementando para Entornos Laborales Seguros y Saludables y Seguridad y Salud en el Trabajo.

Se espera que el Call Center genere información a través de bases de datos derivadas de las incidencias y atención prestada para la campaña, indicando para el soporte de facturación mensual lo siguiente:

1. Detalle de Interacción (telefonía, medios electrónicos) de acuerdo con medio de captación
2. Reporte de encuestas de satisfacción
3. Reporte de Niveles de Servicio
4. Reporte de Rotación de personal
5. Reporte de contactación de llamadas de salida
6. Reporte de tiempos de conexión de usuarios PS-I
7. Reporte de disponibilidad, Acceso a la Infraestructura y Aplicaciones del CCIMSS y Bitácora de Fallas.
8. Memoria Técnica (trimestral o en cambios significativos, próxima entrega en enero)
9. Entregable de componentes habilitadores para Posiciones de Servicio Propias (PS-P) por campaña (trimestral o en cambios significativos, próxima entrega en enero)
10. Histórico de interacciones.
11. Reportes Post-Mortem de incidentes o fallas Relevantes (RIR) (solo se anexará cuando existan falla criticas).
12. Reporte Consolidado de Interacciones
13. Reporte de principales DID´s de llamadas recibidas / emitidas, tanto por número de llamadas como por minutos de llamada.
14. Reporte y Análisis de Solución al Primer Contacto.
15. Reporte de Calidad
16. Grabaciones de interacciones.
17. Reporte ejecutivo del análisis de las principales incidencias y solicitudes por proyecto.
18. Reporte de encuestas de satisfacción de servicios de Seguridad y Salud en el Trabajo

- En caso de que se requiera algún otro reporte se comentará con el Proveedor y con ventanilla única.
- Los soportes de facturación y grabaciones de interacciones deberán colocarse en el sitio seguro y enviar por USB a la Coordinación de Salud en el Trabajo en los primeros 15 días naturales del mes inmediato al periodo de cobro. En caso de no cumplir con lo anterior, aplicaran las sanciones económicas descritas en el contrato general.
- El proveedor puede entregar información diaria o semanal de las acciones para la campaña, lo anterior no lo exime del cumplimiento y la temporalidad descrita del soporte de facturación y grabaciones.
- El proveedor proporcionará acceso a los enlaces de esta campaña mediante el nodo que permita visualizar la información en tiempo real.
- El proveedor proporcionará al enlace de esta campaña, uno o dos disco(s) duro(s) con la capacidad suficiente para almacenar la información y grabaciones de las acciones realizadas del servicio.
- El proveedor proporcionara el soporte necesario al enlace de la campaña para poder visualizar o escuchar la información de las acciones realizadas.

Esta información deberá ser entregada al Coordinador de Salud en el Trabajo.

Número de agentes para el inicio de cada campaña (por perfil).

6 agentes.

El número de agentes puede cambiar de acuerdo con la demanda de los usuarios en los diferentes programas de la campaña.

Horarios de operación y volumen estimado de interacciones por tipo,

- Horarios de operación: lunes a sábado de 8:00 a 20:00 horas, domingo de 8:00 a 14:00 horas.
- Volumen estimado de llamadas telefónicas se especifica en el apartado 4.12. Disponibilidad de la Infraestructura, del Anexo Técnico del servicio cuadro 1 de Histórico de interacciones.

Los horarios de operación y volumen de interacción pueden cambiar de acuerdo con la demanda de los usuarios en los diferentes programas de la campaña.

Definir en donde necesita los recursos (instalaciones IMSS o Instalaciones del proveedor)

Instalaciones del proveedor

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

SIN TEXTO

APÉNDICE 6 "CAMPAÑA BIENESTAR SOCIAL"

I. Nombre de la campaña.

Bienestar Social

II. Objetivo.

Atender, orientar, retroalimentar o difundir información a los derechohabientes y población abierta que solicita información de programas y servicios de prestaciones sociales institucionales, a efecto de promocionar los cursos, talleres y/o eventos en materia de promoción de la salud, cultura física y deporte, desarrollo cultural, capacitación y adiestramiento técnico, así como atención a personas con discapacidad, a través de la Campaña de Bienestar Social del Centro de Contacto del IMSS.

III. Facultades del Área Usuaria de la Campaña.

El área requirente de la Campaña de Bienestar Social es la Coordinación de Bienestar Social adscrita a la Dirección Prestaciones Económicas y Sociales, lo anterior con fundamento en el numeral 8.1.2. del Manual de Organización de la Dirección de Prestaciones Económicas y Sociales, clave 3000-002-001, así como en el lineamiento 5.3.1, inciso a) de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto Mexicano del Seguro Social, clave 1000-001-0141

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 los ejercicios 2019 al 2023, en el apartado 4.12. Disponibilidad de la Infraestructura, del Anexo Técnico del servicio cuadro 1 de Histórico de interacciones.

V. Tiempo estimado de cada interacción.

Tiempo estimado por interacción (AHT): 2.33 minutos

VI. El horario de atención.

PS-I Básico

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Lunes a viernes de 09:00 Hrs. a 17:00 Hrs

Sábados y domingos la ventana se encontrará cerrada utilizando un buzón de voz en caso de recibirse llamadas fuera de la ventana de atención.

VII. Tipo de posición requeridas.

El presente servicio considera una atención a través del canal de Llamadas de entrada y salida con PS-I Básico en instalaciones de El Proveedor Adjudicado, 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 y salida con Agentes Básicos o Especializado (PS-I).
- Servicio de navegación en IVR (Servicio de Respuesta de Voz Interactiva por sus siglas en ingles).
- Servicio de Chat.

VIII. Datos del Área Usuaria de la campaña por parte de El Instituto.

Nombre: Lic. Blanca Estela Flores García
Cargo: Titular de la División de Cultura Física y Deporte.

IX. Descripción del proceso

El alcance del servicio comprende la atención, orientación, retroalimentación o difusión de información a los derechohabientes y población abierta que solicita información de programas y servicios de prestaciones sociales institucionales que se brindan en todas las Unidades Operativas de Prestaciones Sociales Institucionales a nivel nacional, las cuales comprenden 123 Centros de Seguridad Social y 12 Unidades Deportivas, de los siguientes rubros:

- Promoción de la salud, difundiendo los conocimientos necesarios a través de cursos directos, conferencias y campañas de bienestar, cultura y deporte, y del uso de medios de comunicación masiva.
- Mejoramiento de la calidad de vida a través de estrategias que aseguren costumbres y estilos de vida saludables, que propicien la equidad de género, desarrollen la creatividad y las potencialidades individuales, y fortalezcan la cohesión familiar y social

- Impulso y desarrollo de actividades culturales y deportivas, recreativas y de cultura física y en general, de todas aquéllas tendientes a lograr una mejor ocupación del tiempo libre
- Cursos de adiestramiento técnico y de capacitación para el trabajo, a fin de propiciar la participación de la población en el mercado laboral, de lograr la superación del nivel de ingresos a los capacitados y contribuir a la satisfacción de las necesidades de la planta productiva.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

SIN TEXTO

APÉNDICE 7 "CAMPAÑA DE VELATORIOS IMSS"

Introducción

De conformidad con lo establecido en los numerales 8.1.3. y 8.1.3.2 del Manual de Organización de la Dirección de Prestaciones Económicas y Sociales, la División de Velatorios tiene entre sus funciones, las de "Proponer proyectos de convenios y mecanismos de coordinación institucional con dependencias y entidades, así como con el sector privado en materia de velatorios y servicios funerarios", "Proponer y ejecutar acciones de mejora a los procesos del servicio de velatorios" así como "Validar los contenidos de información para la promoción de los servicios funerarios en velatorios IMSS".

Al respecto, actualmente se brinda atención telefónica para los servicios de informes y servicios funerarios.

Beneficios

Lo que se busca con el Centro de Contacto IMSS es que la información sobre estos temas sea homologada y se proporcione de manera oportuna, veraz, afectiva, cálida y cordial con el público en general que demanda estos servicios.

A través de los Centros de Contacto el Instituto podrá brindar una mejor calidad y calidez por la continuidad a los servicios funerarios que ofrece a sus usuarios, habilitando un importante medio de comunicación que permitirá satisfacer los requerimientos de los solicitantes, mediante la siguiente campaña:

- ✓ Velatorios IMSS: Orientación a derechohabientes, trabajadores, pensionados del IMSS y público en general sobre los trámites y servicios que brindan los Velatorios del Instituto.
- ✓ Proporcionar informes de manera inmediata y personalizada en materia de Servicios Funerarios.
- ✓ Contar con un canal de comunicación inmediato entre el Instituto y la población usuaria.
- ✓ Evitar costos de transporte o traslado a personas que soliciten orientación o servicios.
- ✓ Ampliar los canales de comunicación no presenciales de los servicios que ofrecen los Velatorios IMSS.
- ✓ Recibir asesoría especializada por parte de los agentes del Call Center ante una situación difícil para el usuario.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

- ✓ Acortar los tiempos de respuesta.

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 4.12. Disponibilidad de la Infraestructura, del Anexo Técnico del servicio cuadro 1 de Histórico de interacciones.

Instancia usuario y/o requirente

La instancia requirente de la Campaña de Velatorios es la Coordinación de Centros Vacacionales, Velatorios, Unidad de Congresos y Tiendas, dependiente de la Dirección de Prestaciones Económicas y Sociales y la instancia administradora de la Campaña, será la División de Velatorios; en el marco y vigencia del contrato establecido entre el Instituto y el proveedor de servicios de centros de contacto.

Servicios

Para la operación de la Campaña de Velatorios y sus estrategias, se deberán contar con los siguientes servicios por parte del proveedor de servicios de centros de contacto:

Al inicio de la operación y durante la vigencia del contrato se requerirá en el número 01-800-1FIBESO (342376):

- Servicio de navegación en IVR (Servicio de Respuesta de Voz Interactiva por sus siglas en inglés).
- Llamadas de entrada con Agentes PS-I.
- Buzón de Voz.
- Transferencia de llamadas.
- Mensajes SMS

Durante la vigencia del contrato es posible que se incremente los servicios para:

- Chat de atención a usuarios.
- Servicio llamadas entrada y salida (Call Blending).

Días y horarios de prestación del servicio

Los horarios del servicio para la Campaña de Velatorios, se definirán de acuerdo a lo siguiente:

Plataforma de Atención en IVR	Horario de Atención
PS-I de Lunes a Viernes	08:00 a 20:00 horas
PS-I Días Festivos	08:00 a 14:00 horas

La campaña cuenta con un AHT promedio de 5.18 minutos.

La instancia administradora y requirente de la Campaña de Velatorios podrá modificar el horario establecido en este numeral, así como la definición de días festivos; derivado de las necesidades de difusión, información o atención al público en general, previo acuerdo con el Proveedor y la Ventanilla Única.

Capacidad operativa

La instancia administradora y requirente determinará el número de posiciones y agentes inscritos en la plantilla de la Campaña de Velatorios. Una vez en operación, las solicitudes de cambios o modificaciones en la plantilla deberán ser enviadas (mediante el correo electrónico institucional) por parte de la instancia administradora y requirente al Proveedor con copia a la Ventanilla Única (con base en el dimensionamiento, respecto a las llamadas recibidas o personalizadas), considerando lo siguiente:

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

Tipos de posiciones

La campaña contemplará inicialmente para su atención 1 o 2 posiciones de atención PS-I.

El proveedor designará el espacio dentro de sus instalaciones a fin de operar la campaña Velatorios, siendo posible en una segunda etapa reubicar la posición de atención en cualquier área dentro del Instituto que opera alguna campaña del presente contrato.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

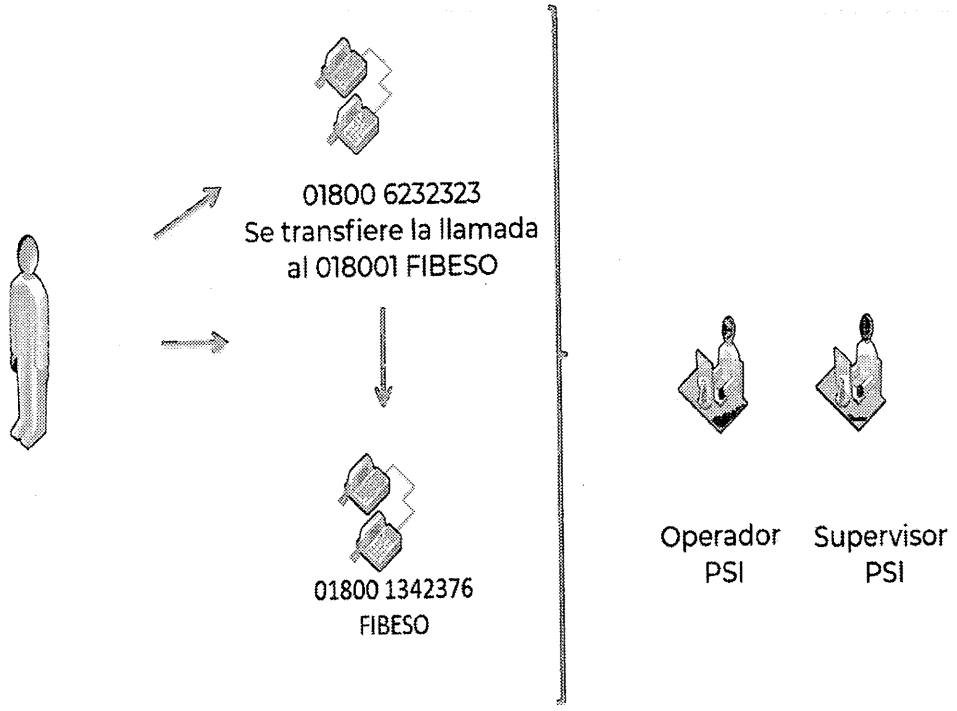
Al inicio de las operaciones será necesaria 1 o 2 posición PS-I que incluyen estación de servicio y componentes habilitadores de acuerdo a lo descrito en el Anexo Técnico, esta posición, será la responsable de la atención de la Campaña de Velatorios en sus líneas de atención, esto es:

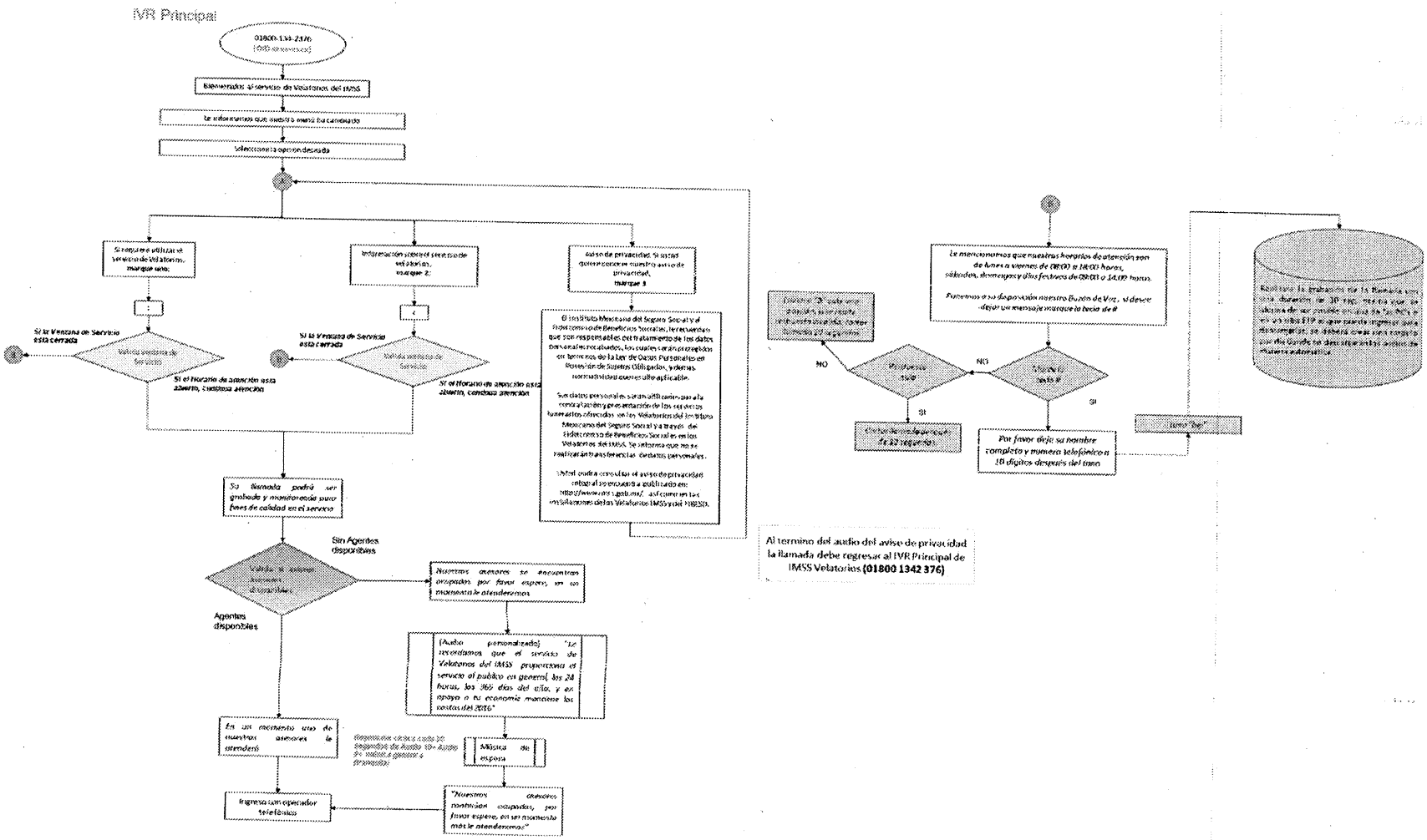
- Informes
- Uso de Servicios Funerarios

Flujos de atención o diagramas de interacción agentes – público en general

La Campaña de Velatorios brindará la difusión de información, atención y orientación al público en general conforme a los flujos de operación o diagramas de interacción del CCIMSS, la cual será establecida por la instancia administradora y área requirente del contrato.

Estructura





ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

2024 Felipe Carrillo PUERTO

Tipificaciones

En lo referente al modelo de tipificación de las atenciones recibidas se solicitan al menos de manera inicial el considerar en las atenciones recibidas a través del Centro de Contacto las siguientes

- CALIFICACIONES IN: *Renovación
  - *Uso del Servicio
  - *Previsión Funeraria
  - *Información Documentación
  - *Información Tipo de Servicios
  - *Información lugares y horario de atención
  - *Información servicios básicos / paquete social *Otros
  - *No procedente
  - *Llamada cortada
  - *Falla de Audio

- CALIFICACIONES OUT:
  - *Renovación
  - *Uso del Servicio
  - *Previsión Funeraria
  - *Información Documentación
  - *Información Tipo de Servicios
  - *Información lugares y horario de atención
  - *Información servicios básicos / paquete social
  - *Otros
  - *Llamada cortada
  - *Falla de Audio
  - *No contesta
  - *Fuera de servicio
  - *Numero equivocado
  - *Manda a buzón

Capacitación

A fin de cumplir en tiempo y forma con el objetivo establecido para la puesta en marcha de la campaña Velatorios, mencionados en el Anexo Técnico y Apéndice, el proveedor deberá proporcionar la capacitación necesaria de su solución tecnológica al personal que el Instituto determine, a efecto de operar la campaña; de igual manera el proveedor deberá incluir en sus procesos de capacitación al Instituto:

- Durante la vigencia del Contrato, la instancia administradora y requirente podrá implementar la capacitación necesaria para fortalecer la implementación de las estrategias actuales, o en su caso, de nuevas estrategias a implementar.

Estrategias de atención

Se define como la necesidad de atención, orientación y difusión de información específica al público en general. Por ello, podrán existir una o más estrategias implementadas o en operación dentro de la campaña.

Durante la vigencia del contrato de servicios de CCIMSS entre el IMSS y el Proveedor, la instancia administradora y requirente podrá incorporar, modificar y o cerrar en todo momento, estrategias de atención, orientación y difusión de información, considerando la operación y presupuesto disponible.

Infraestructura tecnológica

La posición PS-I para la Campaña de Velatorios se ubicará en instalaciones del proveedor.

Reportes

El Proveedor debe incluir adicional a la herramienta del Centro de Contacto, el software descrito en el Anexo Técnico

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

SIN TEXTO

APÉNDICE 8 "PLANIFICATEL (YO DECIDO)"

I. Nombre de la campaña.

Planificatel (Yo decido)

II. Objetivo.

El 15 de diciembre de 1996 la "SGCONAPO" y el "IMSS" celebraron un Convenio de Colaboración con el objeto de crear y operar el sistema de atención telefónica de información y orientación en materia de planificación familiar, denominado Programa Línea de Atención Telefónica de Planificación Familiar "PLANIFICATEL (YO DECIDO)", con el fin de contribuir a garantizar el derecho de las personas a decidir de manera libre, responsable e informada el número y espaciamiento de sus hijos.

La campaña Planificatel es un servicio de Orientación al público en general sobre temas de planificación familiar, derivados del convenio de colaboración con el Consejo Nacional de Población, dependiente de la Secretaría de Gobernación;

Como parte de los logros del convenio celebrado en 1996, se ofreció información y consejera adecuada y comprensible en materia de planificación familiar la cual promovió esta práctica como una estrategia efectiva para mejorar la calidad de vida de las familias; facilitó el acceso de las personas y las parejas a los servicios de planificación familiar; contribuyó a prevenir embarazos no deseados, no planeados o de alto riesgo; reforzó y amplió las acciones de diversificación de métodos anticonceptivos modernos, facilitando su acceso a la población rural; extendió la cobertura de los servicios de planificación familiar a las comunidades indígenas, de acuerdo con sus percepciones y preferencias; promovió el ejercicio responsable de la sexualidad y contribuyó a prevenir enfermedades de trasmisión sexual, entre otras.

Para este año 2021, se tiene programado alinear este servicio modificando su nombre a "YO DECIDO", en el marco de la Estrategia Nacional para Prevenir el Embarazo Adolescente (ENAPEA), a fin de brindar un servicio de atención orientación e información clara, pertinente, con bases científicas que responda a las necesidades y ejercicio de los derechos sexuales y reproductivos de la población mexicana a través de los medios indicados en el anexo técnico.

III. Facultades del Área Usuaria de la Campaña.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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

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 4.12. Disponibilidad de la Infraestructura, del Anexo Técnico del servicio cuadro 1 de Histórico de interacciones.

V. Tiempo estimado de cada interacción.

Tiempo estimado por interacción (AHT): 4.48 minutos atención Telefónica

Tiempo estimado por interacción (AHT): 6.06 minutos de atención por chat

VI. El horario de atención.

PS-I Básico o especializado
Lunes a viernes de 10:00 Hrs. a 20:00 hrs
Sábados y domingos y días festivos de 08:00 a 14:00 hrs

La instancia administradora y requirente de la Campaña de PLANIFICATEL (YO DECIDO) podrá modificar los horarios establecidos en el punto anterior, derivado de las necesidades de difusión información o atención a la población objetivo, previo acuerdo con el Proveedor y la Ventanilla Única.

VII. Tipo de posición requerida.

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

Se requieren al menos considerar la atención en los siguientes servicios:

- Llamadas de entrada Agentes Básicos o Especializado (PS-I).
- Servicio de navegación en IVR (Servicio de Respuesta de Voz Interactiva por sus siglas en ingles).
- Servicio de Chat.

VIII. Tipificaciones.

Temas de consulta telefonía 2023	100%
Métodos anticonceptivos	43.24%
No procedente (llamadas que no son orientación de la línea, pruebas para validación del servicio)	30.37%
Servicios de planificacion familiar	12.59%
Infecciones de transmisión sexual (ITS)	3.87%
Papanicolaou y prueba de VPH	3.00%
Embarazo/Parto	2.66%
Sexualidad	1.67%
Orientación psicológica	0.77%
Interrupción legal del embarazo (ILE)	0.71%
Orientación violencia	0.46%
Otros (información sobre la línea, solicitud de citas médicas)	0.43%
Ciclo menstrual	0.12%
Anatomía y fisiología del aparato sexual o reproductor	0.06%
Adicciones	0.03%

Temas de consulta chat 2023	100%
No procedente (interacciones que no son orientaciones del chat, pruebas para validación del servicio)	66.96%
Orientación psicológica	13.59%
Orientación violencia	9.32%
Infecciones de transmisión sexual (ITS)	3.50%
Métodos anticonceptivos	2.95%
Servicios de planificación familiar	1.48%
Otros (Información de la línea, agendar cita médica)	0.68%
Embarazo/Parto	0.63%
Interrupción legal del embarazo (ILE)	0.42%
Adicciones	0.21%
Sexualidad	0.13%
Anatomía y fisiología del aparato sexual o reproductor	0.04%
Ciclo menstrual	0.04%
Papanicolaou y prueba de VPH	0.04%

IX. Datos del Área Usuaria de la campaña por parte de El Instituto.

Nombre: Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Cargo: Titular de la Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional

SIN TEXTO

GOBIERNO DE MÉXICO | IMSS

APÉNDICE 9 "CAMPAÑA DENUNCIAS DEL ÓRGANO INTERNO DE CONTROL"

I. Nombre de la campaña.

Denuncias del Órgano Interno de Control

II. Objetivo.

El servicio tiene como propósito que el Área de Quejas, Denuncias e Investigaciones del Órgano Interno de Control en el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), cuente con el manejo y administración de un centro de contacto ciudadano que brinde atención a derechohabientes, patrones y usuarios en general en relación a presuntos actos u omisiones que pudieran constituir faltas administrativas atribuibles a particulares o servidores públicos adscritos al IMSS, de conformidad con la Ley General de Responsabilidades Administrativas; así como atender, orientar y en su caso gestionar de forma profesional y efectiva las peticiones formuladas por la ciudadanía usuaria del servicio, conforme las leyes, reglamentos y demás disposiciones jurídicas aplicables.

III. Facultades del Área Usuaria de la Campaña.

Las facultades del Área de Quejas, Denuncias e Investigaciones del Órgano Interno de Control en el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), se encuentran establecidas conforme a lo dispuesto en los siguientes ordenamientos:

1) **Artículos 92 y 93 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas vigente.**
   a. *Artículo 92. Las autoridades investigadoras establecerán áreas de fácil acceso, para que cualquier interesado pueda presentar denuncias por presuntas Faltas administrativas, de conformidad con los criterios establecidos en la presente Ley.*
   b. *Artículo 93. La denuncia deberá contener los datos o indicios que permitan advertir la presunta responsabilidad administrativa por la comisión de Faltas administrativas, y podrán ser presentadas de manera electrónica a través de los mecanismos que para tal efecto establezcan las Autoridades investigadoras, lo anterior sin menoscabo de la plataforma digital que determine, para tal efecto, el Sistema Nacional Anticorrupción.*

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

2) **Artículo 38, fracción II del Reglamento Interior de la Secretaría de la Función Pública, publicado en el medio oficial de difusión el dieciséis de abril de dos mil veinte.**

a. *Artículo 38.- Las personas titulares de las áreas de Auditoría Interna, de Desarrollo y Mejora de la Gestión Pública, Quejas, Denuncias e Investigaciones y Responsabilidades de los Órganos Internos de Control tienen respecto de las Dependencias, incluyendo sus órganos administrativos desconcentrados, o las Entidades en las que sean designados, sin perjuicio de las que corresponden a los titulares de dichos Órganos, las facultades siguientes:*

...

II. Las personas titulares de las Áreas de Quejas, Denuncias e Investigaciones:

1. Recibir las denuncias que se formulen por posibles actos u omisiones que pudieran constituir faltas administrativas cometidas por servidores públicos o particulares por conductas sancionables, de conformidad con la Ley de Responsabilidades, incluidas las que deriven de los resultados de las auditorías practicadas por las autoridades competentes, o en su caso, de auditores externos.

3) Artículo 83 del Reglamento Interior del Instituto Mexicano del Seguro Social

Artículo 83. Al frente del Órgano Interno de Control habrá un titular designado en los términos del artículo 37, fracción XII, de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, quien en el ejercicio de sus facultades se auxiliará por los titulares de las áreas de responsabilidades; auditoría interna; quejas; auditoría de control y evaluación y apoyo al buen gobierno, y auditoría de servicios médicos, designados en
los mismos términos.

El titular del Órgano Interno de Control tendrá las facultades establecidas en el artículo 66 del Reglamento Interior de la Secretaría

de la Función Pública. Los titulares de las áreas señaladas en el párrafo precedente ejercerán las facultades previstas en el artículo 67 del mismo ordenamiento."

...

El Instituto proporcionará al titular del Órgano Interno de Control y a los titulares de las áreas mencionadas en este artículo, los recursos humanos, materiales y financieros necesarios para la atención de los asuntos de su competencia, de acuerdo con el presupuesto autorizado por el Consejo Técnico. Asimismo, los servidores públicos del Instituto están obligados a proporcionarles el auxilio que requieran para el desempeño de sus facultades, en los términos de la legislación aplicable.

IV. Justificación de beneficio o efectividad o oportunidad o eficiencia donde se demuestre la viabilidad de la campaña propuesta para el IMSS.

La implementación de la Campaña "Denuncias OIC", tiene justificación en la procuración del acercamiento ciudadano e impulso de la cultura de la denuncia, a través de una herramienta de fácil acceso para la población.

La viabilidad radica en poner al alcance de la ciudadanía una herramienta útil, de fácil acceso y sencilla operación para los usuarios a través de la cual sin importar nivel escolar, cultural o socioeconómico, puedan presentar sus peticiones ante este Órgano Interno de Control y por consiguiente representa una alternativa que beneficia a los usuarios del Instituto y población en general.

A través de dicha herramienta el Área de Quejas, Denuncias e Investigaciones cuenta con un mecanismo que le permite identificar deficiencias y áreas de oportunidad para proponer acciones de mejora y solicitar medidas preventivas que mejoren el servicio brindado a la ciudadanía.

No obstante, lo anterior, como herramienta de captación de denuncias por conductas irregulares de los servidores públicos del IMSS, representa una herramienta eficaz de primer contacto para este objetivo, permite captar en el formato establecido para tal fin, los indicios suficientes para en su caso iniciar una investigación.

V. Estimado de interacciones.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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 4.12. Disponibilidad de la Infraestructura, del Anexo Técnico del servicio cuadro 1 de Histórico de interacciones.

VI. Tiempo estimado de cada interacción.

Tiempo estimado por interacción (AHT): de hasta 60 minutos sujeto a los cambios requeridos en la operación.

VII. El horario de atención.

Horario de atención de 9:00 a 18:00 horas de lunes a viernes en días hábiles, horario de la CDMX.

Sábados y domingos la ventana se encontrará cerrada utilizando un buzón de voz en caso de recibirse llamadas fuera de la ventana de atención.

VIII. Tipo de posición requeridas.

Los agentes telefónicos para la campaña Denuncias OIC deberán contar con Licenciatura concluida en Derecho, salvo excepciones autorizadas por los Administradores de la Campaña.

Se requieren al menos considerar la atención en los siguientes servicios:

- Llamadas de entrada y salida con Agentes Básicos o Especializado (PS-I).
- Servicio de navegación en IVR (Servicio de Respuesta de Voz Interactiva por sus siglas en ingles).
- Inicio de la Campaña con 9 Work Station para PS-I Especializado con opción a cambio a PS-P y crecimiento hasta 13 estaciones, durante la vigencia del contrato, en instalaciones del Órgano Interno de Control.
- Dos Work Station para PS-P supervisión, en instalaciones del Órgano Interno de Control.
- Horario de atención de 9:00 a 18:00 horas de lunes a viernes en días hábiles, horario de la CDMX.

- Los agentes telefónicos para la campaña Denuncias OIC deberán contar con Licenciatura concluida en Derecho, salvo excepciones autorizadas por los Administradores de la Campaña.
- Horario de Interacción de hasta 60 minutos, sujeto a los cambios requeridos en la operación.
- Posibilidad de transferencia de llamadas a menú principal del 800.
- Posibilidad de recibir transferencia de llamadas de otras campañas.
- Recepción de llamadas solo a través del IVR incluyendo una opción propia para su atención, ya sea por selección directa en el IVR o por transferencia de otras Campañas a través del IVR.
- La campaña del Órgano Interno de Control se denomina "Denuncias OIC" y corresponderá a la opción 6.
- Opción de crear un submenú dentro de la opción 6 para difusión o implementación de estrategias a fines a las actividades del OIC, tales como: Declaración Patrimonial, Medidas anticorrupción, etcétera.
- Fuera de la ventana de servicio o cuando estén ocupados todos los operadores de la Campaña Denuncias OIC, el sistema deberá permitir, transcurrido un tiempo determinado, que el usuario grabe su mensaje a través del buzón de voz.
- Transferencia de llamadas entre todos los operadores o supervisores de la Campaña Denuncias OIC que intervengan en la operación.
- La etiqueta que manejará el IVR será "Información para presentar una petición o Denuncia en el Órgano Interno del Control, relacionada con actos de corrupción o faltas administrativas cometidas por servidores públicos del IMSS, marque ..." la cual podrá ser modificada en el momento en que el Administrador de la campaña lo requiera.
- El catálogo de calificaciones para la prioridad de la llamada requerido en la aplicación será:
    - Urgente
    - Trámite Ordinario
    - Transferido a menú principal
    - Transferido a otra campaña
    - Llamada improcedente
- Cada vez que el operador reciba una llamada en la Campaña Denuncias OIC, el sistema propuesto por el proveedor deberá desplegar una máscara de captura al agente de atención PS-I Especializado, través de la herramienta propuesta por el proveedor, donde la estructura de la misma será proporcionada por el Área de Quejas del Órgano Interno de Control en el IMSS, a efecto de que se requisiten

datos del usuario, la narración de los hechos y en su caso, se ejecute su impresión, para lo cual el proveedor deberá proporcionar impresora y deberá ser configurada con la aplicación que se habilite para este servicio.

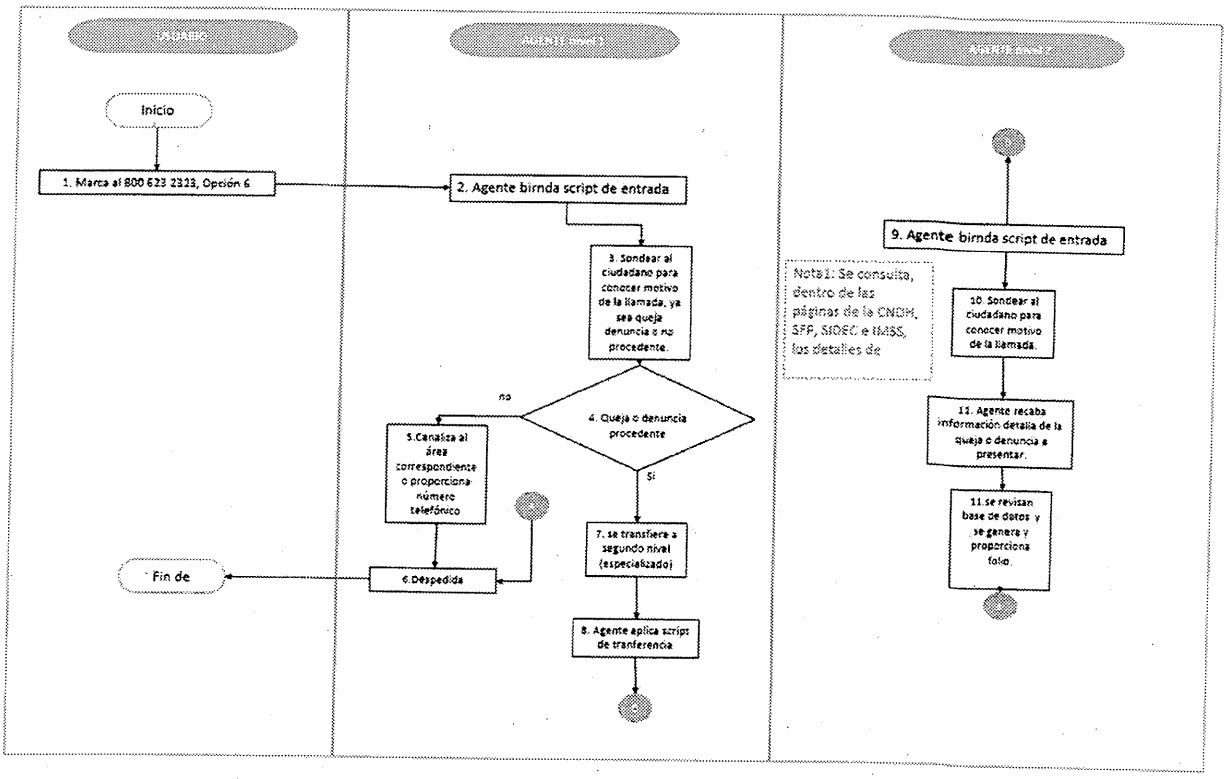
- Manejo de llamada en espera:
- Se atenderá en aquellos casos en que todos los agentes estén ocupados, la solución deberá considerar los siguientes mensajes y opciones:
- Dentro del horario de atención deberá reproducir el siguiente mensaje "por el momento todos nuestros agentes telefónicos se encuentran ocupados, favor de esperar un momento o bien puede dejar grabado su mensaje en el buzón de voz en el que se incluya los siguientes datos para poder ser contactado:
    - nombre, correo electrónico, teléfono, entidad federativa".
- En caso de que la llamada se reciba fuera del horario y días de atención, deberá reproducirse el siguiente mensaje "nuestros horarios de atención son de Lunes a Viernes de 9:00hrs. a 18hrs. en días hábiles, por lo que usted puede dejar grabada su petición en el buzón de voz con los siguientes datos: nombre, teléfono, correo electrónico, servidor público involucrado, unidad médica o administrativa del IMSS que brinda el servicio y breve narración de los hechos".
- Llamadas de salida desde la herramienta, realizadas por el agente a teléfonos fijos, móviles, locales y larga distancia, cuyo objetivo es establecer comunicación con los usuarios para proporcionar o requerir información respecto la atención brindada, así como a la dependencia.
- Posibilidad de contar con una cuenta de correo electrónico para los agentes y supervisores, mediante la cual se podrá enviar y recibir datos e información relacionada con el servicio.
- La máscara de captura que utilizarán los agentes telefónicos PS-I Especializados (CTI) deberá permitir visualizar durante el desarrollo de la atención telefónica los campos con datos del usuario: nombre completo, dirección, teléfono móvil, teléfono fijo, correo electrónico, unidad médica, Delegación, subdelegación, nombre del servidor público denunciado, folios relacionados con la petición; lo cual deberá permitir manejar una estructura de datos y captura de información alineada a la estrategia del administrador de la campaña, así como mejorar tiempos de captura (a través de información proveniente de las bases de datos Institucionales) así como identificar necesidades del usuario de manera pronta y expedita, brindado un servicio de calidad y calidez.

IX. Datos del Área Usuaria de la campaña por parte de El Instituto.

1) Dra. Tzitzi Yunuen Martínez Román, Titular del Área de Quejas, Denuncias e Investigaciones del Órgano Interno de Control en el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS)

2) Lic. Ricardo Jiménez Yáñez, Jefe del Área de Atención Ciudadana adscrito al Área de Quejas, Denuncias e Investigaciones del Órgano Interno de Control en el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS)

X. Descripción del proceso



ANEXOS
DE LICITACIÓN EL CONTRATO

SIN TEXTO

APÉNDICE 10 "CAMPAÑA ASEGURAMIENTO DE PERIODISTAS POR CUENTA PROPIA"

I. Nombre de la campaña.

Aseguramiento de Periodistas por Cuenta Propia

II. Objetivo.

Con el objetivo de ampliar la seguridad social a personas que, si bien desempeñan una actividad laboral, no cuentan con acceso a la cobertura de seguridad social, caso del periodismo independiente el cual no cuenta con un empleador o ingresos fijos o constantes, toma relevancia de otorgar beneficios de manera integral para acceder al IMSS, mediante la incorporación y afiliación al IMSS.

III. Facultades del Área Usuaria de la Campaña.

La instancia requirente y usuaria de la Campaña Aseguramiento de Periodistas por Cuenta Propia es la Coordinación de Incorporación y Recaudación, quien tiene como atribución la de establecer políticas y estrategias, entre otras acciones, para la atención y apoyo a los patrones, sujetos obligados, responsables solidarios, y derechohabientes, en relación con sus trámites, derechos y obligaciones derivados del cumplimiento de las obligaciones en materia de seguridad social.

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 4.12. Disponibilidad de la Infraestructura, del Anexo Técnico del servicio cuadro 1 de Histórico de interacciones.

VI. Tiempo estimado de cada interacción.

Tiempo estimado por interacción (AHT): 7.14 minutos

VII. El horario de atención.

PS-I Básico

ANEXOS
EXTENSIÓN DE CONTRATO

Lunes a viernes de 08:00 a 14:00 horas.

Fuera de la ventana se encontrará cerrada utilizando un audio que indicará la ventana de servicio de atención.

VIII. Tipo de posición requeridas.

El presente servicio considera una atención a través del canal de Llamadas de entrada con PS-I Básico en instalaciones de "El Proveedor Adjudicado", 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 Básicos (PS-I).
- Servicio de navegación en IVR (Servicio de Respuesta de Voz Interactiva por sus siglas en ingles).

IX. Datos del Área Usuaria de la campaña por parte de El Instituto.

. Ing. Liliana Elizalde Sánchez; Coordinación de Servicios Digitales y de Información para la Seguridad Social
. Correo Electrónico: liliana.elizalde@imss.gob.mx
. Teléfono: 5552-38-27-00 Ext: 12430

X. Descripción del proceso

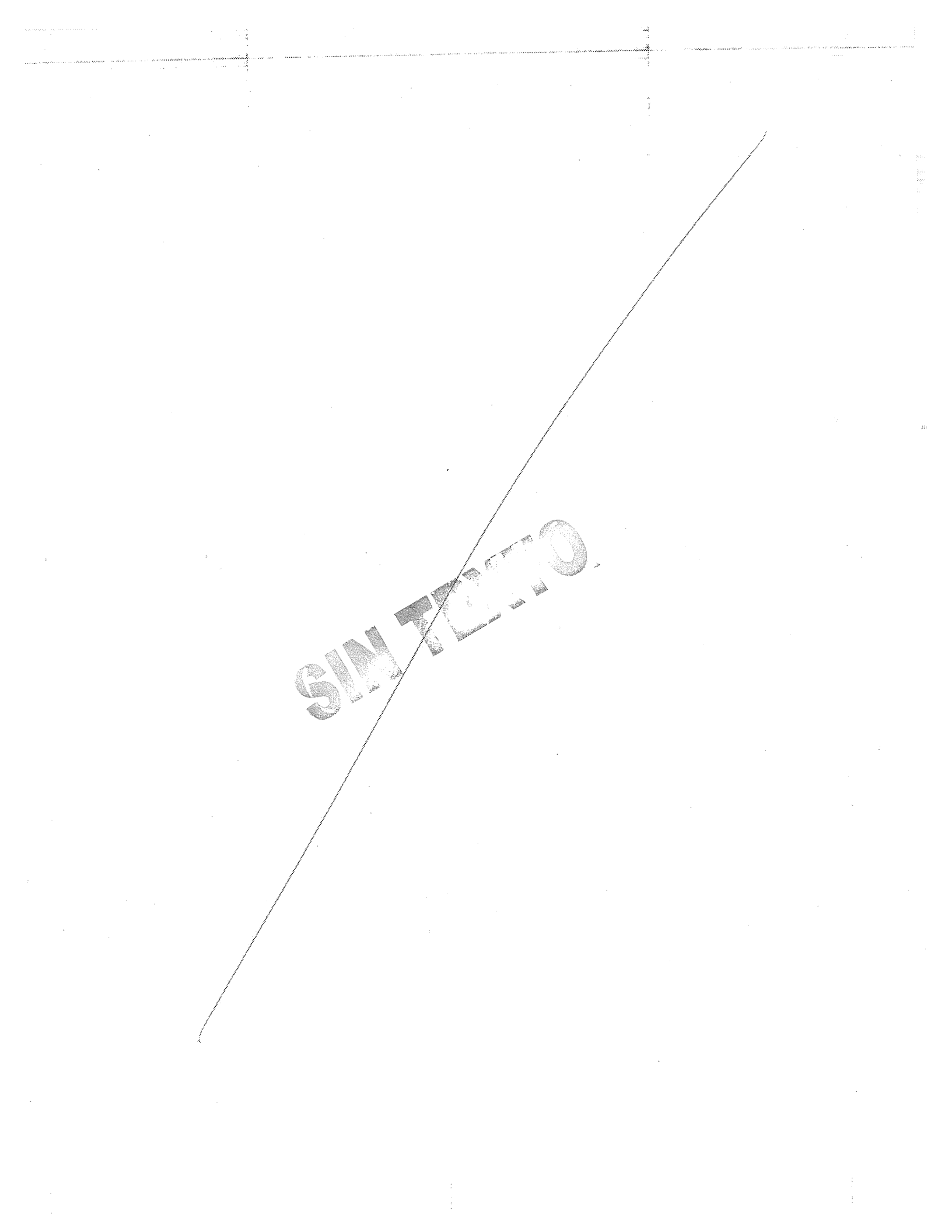
La campaña de aseguramiento a periodistas brinda una asesoría sobre el uso de la plataforma, reporte para asistencia técnica y el proceso para que un periodista independiente, sin aseguramiento médico y que no están laborando para una empresa o institución puedan darse de alta ante el IMSS y que requisitos necesitan para ello a través de la página https://www.imss.gob.mx/periodistas-por-cuenta-propia, facilitando el trámite del servicio.

El proceso sería el siguiente:

- El asesor telefónico recibe llamada a través de un número 800 propiedad del IMSS.
- El asesor proporciona script de entrada y sondea al usuario para corroborar que desea obtener información sobre aseguramiento de periodistas.

- El asesor captura la información del usuario para fines estadísticos
- El asesor identifica la necesidad del peticionario y proporciona la información correspondiente.
- Al finalizar envía encuesta de satisfacción.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS


SIN TEXTO

GOBIERNO DE MÉXICO | IMSS

APÉNDICE 11 "CAMPAÑA REDES SOCIALES IMSS DIGITAL"

I. Nombre de la campaña.

Redes Sociales IMSS Digital

II. Objetivo.

Redes Sociales IMSS Digital es una campaña que permite atender los comentarios públicos y menciones del IMSS en las aplicaciones de Facebook y Twitter sobre dudas, Asesoría de Trámites y Quejas.

III. Facultades del Área Usuaria de la Campaña.

La instancia requirente y usuaria de la Campaña Redes Sociales IMSS Digital son la Coordinación de Datos y Analítica, La coordinación de Ingeniería tecnológica, la Coordinación de Servicios Digitales y de Información para la Seguridad Social y la Coordinación de Servicios Digitales y de Información para la Salud.

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 4.12. Disponibilidad de la Infraestructura, del Anexo Técnico del servicio cuadro 1 de Histórico de interacciones.

V. Tiempo estimado de cada interacción.

Las actividades incluyen actividades Backoffice.
Tiempo estimado por interacción (AHT): 14.01 minutos

VI. El horario de atención.

PS-I Básico, lunes a domingo las 24 hrs.

VII. Tipo de posición requeridas.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

El presente servicio considera una atención a través del canal de Redes Sociales, a través de accesos a internet con PS-I Básico y canal de atención vía Twitter y Facebook en instalaciones del proveedor, para lo cual deberá cumplir con lo establecido en el Anexo Técnico.

Se requieren al menos considerar la atención en los siguientes servicios:

- Canal de atención a través de Facebook y Twitter a través de una respuesta inmediata y clasificación de mensajes de acuerdo con reglas de negocio de palabras clave, número de seguidores, temas y nivel de influencia, cuidando los niveles de servicio establecidos en el Anexo Técnico y Términos y Condiciones.

VIII. Datos del Área Usuaria de la campaña por parte de El Instituto.

- **Ing. Beatriz Oaxaca Ahumada**
- **Correo Electrónico: Beatriz.oaxaca@imss.gob.mx**
- **Teléfono: 5552-38-27-00 Ext: 12318**

IX. Descripción del proceso

Actividades esenciales, brindar atención personalizada a cada derechohabiente que se comunica, así como darle asesoría en cada caso, se brinda toda la asesoría e información necesaria para realizar únicamente tramites digitales, todos los casos que se llegan a recibir de temas físicos o realizados directamente en UMF, se tienen que remitir a los derechohabientes directo a su clínica, así como a subdelegación en caso de ser necesario. Por otro lado, los canales que se atienden son Facebook y Twitter, tanto mensajes directos, así como todos los comentarios públicos y menciones respectivamente de cada canal, el servicio está en atención 24/7.

La actividad es brinda asesoría sobre temas de:

- Aplicación móvil
- Escritorio Virtual
- IDSE
- Sitios WEB

APÉNDICE 12 "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 4.12. 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

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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 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.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

SIN TEXTO

APÉNDICE 13 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 Usuaria	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 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

ANEXOS
VERSIÓN PÚBLICA CONTRATO

	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.
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 Usuaria.
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 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. 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.
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 teléfono y otros servicios para atención y gestión por parte de agentes del Centro de Contacto. 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. El administrador de la campaña determinará al Proveedor: • 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 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.

ANEXOS
DIRECCIÓN DE CONTRATOS

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).
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.
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 ingles), 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.
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.

ANEXO 3
DIVISIÓN DE CONTRATO

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 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 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. • 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). Así como todo lo necesario para la correcta operación electrónica automatizada del servicio de centro de contacto.
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. 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. Un sistema de telefonía VoIP es un conjunto de elementos que debidamente integrados permiten suministrar un servicio de telefonía basado en IP.
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.

DIVISIÓN DE CONTRATOS
ANEXO 3

Troncales SIP	Una central SIP o IP-PBX (Session Iniciation 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). 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 asistirla con información solicitada por el usuario.
Inteligencia Artificial	Programa diseñado para realizar determinadas operaciones que se consideran propias de la inteligencia humana.

Control de versiones del documento

Versión	Fecha	Descripción	Responsable
0.1	03/07/2024	Elaboración de documento	Lic. Rómulo Vizzuett Martinez
0.2	03/07/2024	Revisión del documento	Ing. Fidel Mauricio Hernández Torres
1.0	09/07/2024	Aprobación del documento	Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
1.1	11/09/2024	Actualización del documento	Ing. Fidel Mauricio Hernández Torres
2.0	11/09/2024	Aprobación del documento	Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
2.1	17/09/2024	Actualización de documento	Lic. Rómulo Vizzuett Martinez
2.2	17/09/2024	Revisión del documento	Ing. Fidel Mauricio Hernández Torres
3.0	17/09/2024	Aprobación del documento	Ing. Eduardo Oropeza Ortiz

Contenido

1. Objetivo del documento 3
2. Descripción del servicio. 3
3. Vigencia de la contratación. 3
4. Plazo, lugar y condiciones para la prestación del servicio. 3
4.1. Plazo para la prestación del servicio. 3
4.2. Lugar para la prestación del servicio. 3
4.3. Condiciones para la prestación del servicio. 5
5. Tipo de contrato. 6
6. Criterio de evaluación de proposiciones. 7
7. Licencias, permisos, registros, certificados o autorizaciones que debe cumplir o aplicarse al bien o servicio a contratar. 7
Registros 7
8. Folletos, catálogos, fotografías, manuales entre otros, en caso de que se requieran para comprobar sus especificaciones. 7
9. Visitas a las instalaciones institucionales. 8
10. Visitas a las instalaciones de los proveedors. 8
11. Penas convencionales y deducciones. 8
12. Mecanismos requeridos al proveedor para responder por defectos o vicios ocultos de los bienes o de la calidad de los servicios. 25

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

13. Garantías de anticipos y cumplimiento de contrato..... 25
14. Forma de Pago..... 26
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..... 26
16. Otorgamiento de Anticipo..... 27
17. Aviso de privacidad..... 27
Confidencialidad..... 27
Propiedad Intelectual y Derechos de autor..... 31
18. Seguro de Responsabilidad Civil..... 32
19. 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..... 32
20. Causales de rescisión de contrato..... 32
21. Ventanilla única entre el Instituto y el Proveedor..... 33
22. Administrador del contrato y responsable de la supervisión del servicio..... 34
23. Firmas de elaboración, revisión y aprobación..... 34

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 para la Continuidad de Centros de Contacto
del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Ciudad de México).

2. Descripción del servicio.

El Instituto Mexicano del Seguro Social en adelante "IMSS" o "El Instituto", requiere del Servicio Integral para la Continuidad de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Ciudad de México), 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, 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.

3. Vigencia de la contratación.

La vigencia del contrato será a partir del 01 de octubre y hasta el 31 de diciembre del 2024.

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 01 de octubre y hasta el 31 de diciembre del 2024.

4.2. Lugar para la prestación del servicio.

Se deberá suministrar la partida única del servicio CCIMSS, para lo cual EL PROVEEDOR deberá instalar, implementar, desarrollar, administrar y operar el servicio en instalaciones propias de EL PROVEEDOR y en las que indique el IMSS donde se cuenta con espacio para instalar los servicios del presente proceso de contratación, lo anterior de conformidad con lo establecido en el presente Anexo Técnico, debiendo incluir lo siguiente:

Partida Única

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Dirección Normativa	Apéndice	Campañas
DIRECCIÓN DE OPERACIÓN Y EVALUACIÓN	Derechohabiente y Contribuyente	Chat Derechohabiente - 1° y 2° Nivel Chat Contribuyente - 1° y 2° Nivel Inbound Derechohabientes - 1° y 2° Nivel Inbound Contribuyentes - 1° y 2° Nivel Redes sociales Derechohabiente y Contribuyente Gestión Inbound empleador Inbound Persona Trabajadora del Hogar
DIRECCIÓN DE INCORPORACIÓN Y RECAUDACIÓN	Cobranza DIR	Cobranza SMS Blaster Inbound Dirección de Incorporación y Recaudación "Denuncias" Inbound Dirección de Incorporación y Recaudación "Atención" Inbound Sistema de Dictamen Electrónico (SIDEIMSS) Inbound Servicio Integral de Registro de Obras de Construcción (SIROC) Inbound Verificación Personal Inbound Trabajadora Independiente Inbound Incorporación Patronal de Trabajadores de Campo (IPTIC) Inbound Informativa de Contratos de Servicios u Obras Especializadas (ICSOE)
	Aseguramiento de Periodistas por cuenta Propia	Inbound Aseguramiento de Periodistas
DIRECCIÓN DE PRESTACIONES ECONÓMICAS Y SOCIALES	Pensionados	Inbound Pensionados SMS Pensionados
	Centros Vacacionales y Unidad de congreso	Inbound Centros Vacacionales Inbound Unidad de congreso
	Velatorios	Inbound Velatorios Outbound Velatorios SMS Velatorios
	Bienestar Social	Inbound Bienestar Social
	Entornos Laborales	Inbound Nueva Normalidad Blaster Nueva Normalidad Inbound Nueva Normalidad ELSSA

Dirección Normativa	Apéndice	Campañas
		Inbound Nueva Normalidad Eventos ELSSA
DIDT CONAPO	Planificatel Yo decido	Inbound Planificatel Yo decido Chat Planificatel Yo decido
DIDT	Plataforma Hospitalización del Ecosistema Digital en Salud (PHEDS)	Plataforma Hospitalización del Ecosistema Digital en Salud (PHEDS)
Órgano Interno de Control	Denuncias Órgano Interno de Control	Inbound Órgano Interno de Control

Durante la vigencia del contrato, el IMSS podrá solicitar la implementación de nuevas campañas.

Para la prestación del servicio CCIMSS, el IMSS requiere que EL PROVEEDOR oferte:

- EL PROVEEDOR deberá ofertar la instalación, implementación, desarrollo, administración y opera ración del servicio CCIMSS, en un centro de datos principal y un centro de datos alterno, atendiendo a los plazos establecidos para tal efecto en el numeral 9. Cronograma de Actividades del Anexo Técnico.

- EL PROVEEDOR deberá instalar, implementar, desarrollar, administrar y operar el servicio en 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 (Megalópolis) incluyendo las Ciudades capitales de los estados vecinos a la Ciudad de México, esto es, Cuernavaca, Puebla, Pachuca, Toluca, Tlaxcala y Querétaro.

Para lo anterior, EL PROVEEDOR deberá cumplir los requerimientos, características y especificaciones técnicas establecidas en el presente Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y condiciones.

El Proveedor deberá ofertar la instalación, implementación, desarrollo, administración y operación del servicio CCIMSS, 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 de la adjudicación 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.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

La implementación, pruebas, verificaciones de especificaciones físicas y funcionales, así como capacitación, será de acuerdo con 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 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 instalación de los enlaces de fibra óptica para los servicios de telecomunicaciones, el 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 la adjudicación 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.

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 técnicas del servicio están perfectamente definidas, resulta innecesario ponderarlas individualmente, ya que la falta de alguna de ellas afectaría la calidad del servicio en su totalidad.

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 sumarizada 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 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

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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 cuales 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, deberá determinarse en el contrato o pedido cual es o son los conceptos u obligaciones objeto de esta, 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 con los siguientes términos y condiciones expresados en la fórmula que se detalla a continuación:

Pca = (%d)(nda)(vspa)

Dónde:

%d =porcentaje determinado 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.

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:

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

INDICADOR	NIVEL DE SERVICIO	PENALIZACIÓN
Para cada campaña: Entrega de la infraestructura física y tecnológica configurada para brindar la funcionalidad solicitada, incluyendo presentar la documentación que avale los licenciamientos y pólizas de mantenimiento vigentes correspondientes a la solución tecnológica ofertada por el proveedor. Así mismo, el proveedor deberá demostrar cada mes durante la vigencia del servicio, la documentación que avale que mantiene vigentes los licenciamientos y pólizas de mantenimiento correspondientes.	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.	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. 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 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.
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 de la adjudicación.	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

INDICADOR	NIVEL DE SERVICIO	PENALIZACIÓN
		entrega. (se descontarán 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: Pca = (%d)(nda)(vspa) Dónde: **%d** =porcentaje determinado 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.
Al finalizar el contrato o al cierre de alguna campaña: 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.	Por día natural fuera del plazo señalado: 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	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: **%d** =porcentaje determinado por cada día

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

INDICADOR	NIVEL DE SERVICIO	PENALIZACIÓN
		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.
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	Por cada día de atraso en la entrega de los reportes mensuales, soportes de facturación y grabaciones de interacciones de cada campaña	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: **%d** =porcentaje determinado 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.}
Elaboración, implementación y entrega de los procesos, necesarios para la	Por cada día natural de atraso en la entrega de los	1% por cada día de atraso sobre el valor de los

INDICADOR	NIVEL DE SERVICIO	PENALIZACIÓN
operación y administración nuevos proyecto mapeados y documentados de acuerdo a la norma ISO9001:2015 e ISO27001:2013	procesos posterior a los ___ días naturales contados a partir del día natural siguiente al de la fecha de inicio de un nuevo proyecto.	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: **%d=**porcentaje determinado 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.
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	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.	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)

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

INDICADOR	NIVEL DE SERVICIO	PENALIZACIÓN
		Dónde: **%d=**porcentaje determinado 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.
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. La pena convencional se calculará de acuerdo con los siguientes términos y condiciones expresados en la fórmula que se detalla a continuación: Pca = (%d)(nda)(vspa) Dónde: **%d=**porcentaje determinado 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.

En caso de no iniciar la totalidad de la atención a usuarios de los servicios de centro de contacto a entera satisfacción del 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 de la adjudicación) 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 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.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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 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 FACTURACIÓ N 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. [(Total de llamadas recibidas - total de llamadas atendidas) / (total de llamadas recibidas)] * 100= Porcentaje de abandono de llamadas 2. (Porcentaje de abandono de llamadas) – (nivel de servicio a cumplir *100) = Abandono a deducir 3. (Abandono a deducir) * (Deductiva) * (Valor de porcentaje del nivel de servicio dentro de la facturación mensual) = Importe a

INDICADOR	NIVEL DE SERVICIO A CUMPLIR	DEDUCTIVA	VALOR DE PORCENTAJE DEL NIVEL DE SERVICIO DENTRO DE LA FACTURACIÓN MENSUAL	EXPLICACIÓN Y FÓRMULA DE APLICACIÓN
				deducir en factura
Tiempo de atención Telefonía y Chat	Mayor o igual al 80% de las interacciones de entrada (Telefonía y Chat) atendidas antes de los 20 segundos	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 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

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

INDICADOR	NIVEL DE SERVICIO A CUMPLIR	DEDUCTIVA	VALOR DE PORCENTAJE DEL NIVEL DE SERVICIO DENTRO DE LA FACTURACIÓN MENSUAL	EXPLICACIÓN Y FÓRMULA DE APLICACIÓN
				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. 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%	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. 1. [(Total de conversaciones transferidas a encuestas / (total de conversaciones atendidas - total de conversaciones transferidas a segundo nivel - total de llamadas colgadas por el peticionario -

INDICADOR	NIVEL DE SERVICIO A CUMPLIR	DEDUCTIVA	VALOR DE PORCENTAJE DEL NIVEL DE SERVICIO DENTRO DE LA FACTURACIÓN MENSUAL	EXPLICACIÓN Y FÓRMULA DE APLICACIÓN
				transferencias entre campañas))] * 100= Nivel de servicio alcanzado en transferencia de encuestas 2. (Nivel de servicio a cumplir *100) – (Nivel de servicio alcanzado en transferencia de encuestas) = Transferencia encuestas a deducir 3. (Transferencia encuestas a deducir) * (Deductiva) * (Valor de porcentaje del nivel de servicio dentro de la facturación mensual) = Importe a deducir en factura
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%	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. 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. El cálculo se realizará sobre el total de las llamadas transferidas para encuesta.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

INDICADOR	NIVEL DE SERVICIO A CUMPLIR	DEDUCTIVA	VALOR DE PORCENTAJE DEL NIVEL DE SERVICIO DENTRO DE LA FACTURACIÓN MENSUAL	EXPLICACIÓN Y FÓRMULA DE APLICACIÓN
				1. [(Total de respuestas afirmativas) / (total de respuestas afirmativas y negativas)] * 100= Nivel de servicio alcanzado en satisfacción de servicio 2. (Nivel de servicio a cumplir *100) – (Nivel de servicio alcanzado en satisfacción de servicio) = Satisfacción del servicio a deducir 3. (Satisfacción del servicio a deducir) * (Deductiva) * (Valor de porcentaje del nivel de servicio dentro de la facturación mensual) = Importe a deducir en factura
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%	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. 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. Las llamadas que participan en los monitoreos son tomadas de manera aleatoria por parte de personal del Instituto de la herramienta tecnológica del proveedor.

INDICADOR	NIVEL DE SERVICIO A CUMPLIR	DEDUCTIVA	VALOR DE PORCENTAJE DEL NIVEL DE SERVICIO DENTRO DE LA FACTURACIÓN MENSUAL	EXPLICACIÓN Y FÓRMULA DE APLICACIÓN
				La evaluación se realizará de manera conjunta entre personal del IMSS y del proveedor. 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. [(Suma de las calificaciones individuales de los monitoreos por campaña) / (100 monitoreos por campaña)]*100= Calificación de calidad 2. (Nivel de servicio a cumplir *100) - (Calificación de calidad) = Factor de calidad a deducir. 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	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 interrumpan

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

INDICADOR	NIVEL DE SERVICIO A CUMPLIR	DEDUCTIVA	VALOR DE PORCENTAJE DEL NIVEL DE SERVICIO DENTRO DE LA FACTURACIÓN MENSUAL	EXPLICACIÓN Y FÓRMULA DE APLICACIÓN
posiciones de servicio de los tipos PS-I y PS-P)				por causas de falla en algún componente de la solución propuesta para el servicio 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 autorización por escrito por parte del administrador del	100%	1%	20%	1% de la facturación mensual promedio durante la vigencia de cada campaña por cada día natural de atraso

INDICADOR	NIVEL DE SERVICIO A CUMPLIR	DEDUCTIVA	VALOR DE PORCENTAJE DEL NIVEL DE SERVICIO DENTRO DE LA FACTURACIÓ N MENSUAL	EXPLICACIÓN Y FÓRMULA DE APLICACIÓN
contrato.				
Soportes de facturación deficientes (inconsistencias en número 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 de los servicios) deficiente (en todos los casos, se	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 servicio, 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

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

INDICADOR	NIVEL DE SERVICIO A CUMPLIR	DEDUCTIVA	VALOR DE PORCENTAJE DEL NIVEL DE SERVICIO DENTRO DE LA FACTURACIÓN MENSUAL	EXPLICACIÓN Y FÓRMULA DE APLICACIÓN
refiere a inconsistencias en número de unidades de servicio facturables vs soportes documentales)				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, el proveedor 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 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 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 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.

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.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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.

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

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

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

confidencial, por lo que el Proveedor deberá garantizar que por ningún motivo se viole ninguno de los siguientes acuerdos:

- 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.
- El acceso a la información del Instituto Mexicano del Seguro Social sólo podrá ser por personal autorizado del Instituto.
- 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.

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.

ANEXO 3
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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 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.

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

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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. Seguro de Responsabilidad Civil.

No se requiere

19. 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.

20. 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 del presente procedimiento de contratación, 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 áreas usuarias 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 de la adjudicación) 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:
  - Cita Médica Telefónica
  - Código Infarto Siglo XXI
  - 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:
  - Mesa de Servicios Tecnológicos
  - Modelo Preventivo de Enfermedades Crónicas

El Instituto podrá a su juicio, podrá suspender el trámite del procedimiento de rescisión, cuando se hubiera iniciado un procedimiento de conciliación respecto del contrato materia de la rescisión.

Si la aplicación de las penas convencionales rebasa el monto de la garantía de cumplimiento del contrato El Instituto podrá realizar la rescisión de dicho instrumento de contratación.

21. 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 requirentes.
- Notificar a las áreas requirentes 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 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 el Proveedor 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 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.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

22. Administrador del contrato y responsable de la supervisión del servicio.

El Titular de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional, fungirá como Administrador del Contrato.

23. Firmas de elaboración, revisión y aprobación.

Elaboró	Cargo	Firma	Fecha
Lic. Rómulo Vizzuett Martínez	Coordinador Técnico B		17/09/2024

Revisó	Cargo	Firma	Fecha
Ing. Fidel Mauricio Hernández Torres	Titular de la Coordinación Técnica de Servicios de Soporte y Cómputo Personal		17/09/2024

Aprobó	Cargo	Firma	Fecha
Ing. Eduardo Oropeza Ortiz	Titular de la Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional		17/09/2024

IMSS	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 050GYR988N01524-001-00

ANEXO 3 (TRES)

"PROPUESTA TÉCNICA Y ECONÓMICA DE "EL PROVEEDOR" Y PLAN DE TRABAJO, OFICIO DE ADJUDICACIÓN Y OFICIO DE SOLICITUD DE ELABORACIÓN DEL CONTRATO"

DIVISIÓN DE CONTRATOS
NIVEL CENTRAL

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

SIN TEXTO

EFICASIA
Soluciones Integrales en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 16 de agosto del 2024

Asunto: **Propuesta para el "Servicio Integral para la Continuidad de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Ciudad de México)"**

Fidel Mauricio Hernández Torres
Titular de la Coordinación Técnica de Servicios
De Soporte y Cómputo Personal
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

Apéndice 14 Formato de Propuesta Económica

Servicio Integral para la Continuidad de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Ciudad de México)

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	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 del Instituto	HORAS	2,162	174.00	376,188.00
2	Agente Básico o Estándar (PS-I DIR) a través de líneas a cargo del Instituto		2,888	181.25	523,450.00
3	Agente Básico o Estandar (PS-I) a través de 800 o alguna otra línea con cargo al proveedor		38,230	191.88	7,335,572.40
4	Agente Básico o Estandar (PS-I DIR) a través de 800 o alguna otra línea con cargo al proveedor		500	195.00	97,500.00
5	Agente Especializado (PS-I) a través de 800 o alguna otra línea con cargo al proveedor		15,066	237.60	3,579,681.60
6	Agente Especializado (PS-I DIR) a través de 800 o alguna		578	247.50	143,055.00

ISO copc ITIL ESR conocer SUPER EMPRESAS 2021 TOP PCI CIC

000001
ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 16 de agosto del 2024

Asunto: **Propuesta para el "Servicio Integral para la Continuidad de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Ciudad de México)"**

Fidel Mauricio Hernández Torres
Titular de la Coordinación Técnica de Servicios
De Soporte y Cómputo Personal
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

	otra línea con cargo al proveedor				
	Llamadas de Salida				
7	**Agente Básico o Estandar (PS-I) a través de 800 o alguna otra línea con cargo al proveedor**	HORAS	4,722	174.00	821,628.00
8	**Agente Básico o Estandar (PS-I DIR) a través de 800 o alguna otra línea con cargo al proveedor**		500	181.25	90,625.00
	Posiciones Propias de Servicio				
9	Horas PS-P (Posiciones Propias de Servicio)	HORAS	1,659	48.00	79,632.00
10	Horas PS-P DIR (Posiciones Propias de Servicio)		1,885	60.00	113,100.00
	Horas de uso de IVR				
11	Horas de uso de **IVR** (bienvenida, elección de opciones, atención a interacciones, encuesta de salida, tiempo de espera con mensajes IMSS)	HORAS	22,596	72.00	1,626,912.00
12	Horas de uso de **IVR DIR** (bienvenida, elección de opciones, atención a interacciones, encuesta de salida, tiempo de espera con mensajes IMSS)		2,771	75.00	207,825.00
	Correo Electrónico				
13	De Salida (incluyendo atención al caso)	por mensaje	4,145	9.00	37,305.00
14	Envío Masivo	por envío masivo	12,434	9.00	111,906.00

EFICASIA
Soluciones Integrales en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 16 de agosto del 2024

Asunto: **Propuesta para el "Servicio Integral para la Continuidad de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Ciudad de México)"**

Fidel Mauricio Hernández Torres
Titular de la Coordinación Técnica de Servicios
De Soporte y Cómputo Personal
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

	Chat (Mensajería en Internet)				
15	Atención por Chat	Minutos con segundos	52,471	3.58	187,846.18
	Redes Sociales (Mensajería en Internet)				
16	Atención por Redes Sociales	HORAS	1,943	163.90	318,457.70
	Mensajes de Texto (SMS)				
17	de Salida	por Mensaje	121,000	0.80	96,800.00
18	de Entrada	por Mensaje	1,692	0.80	1,353.60
19	envío masivo	por Envío Masivo	2,055	0.80	1,644.00
	Mensajes de Voz				
20	Mensaje de Voz (blaster)	por Mensaje	22,969	0.98	22,509.62
	Inteligencia de Negocio				
21	Agente Virtual	por Licencia	50	13,000.00	650,000.00
	Servicios Adicionales				
22	Buzón de Voz	por Servicio	528	0.10	52.80
COSTO MENSUAL ANTES DE I.V.A.					$ 16,423,043.90
I.V.A.					$ 2,627,687.02
COSTO MENSUAL INCLUYENDO I.V.A.					$ 19,050,730.92

- **Dieciséis millones cuatrocientos veintitrés mil cuarenta y tres pesos 90/100 más I.V.A.**
- **Precios en moneda nacional**
- **La migración se realiza de manera inmediata. Es decir, al día natural siguiente de la adjudicación se inician las operaciones.**
- **Vigencia de 120 días naturales.**

INSTRUCCIONES PARA EL LLENADO DE LA SECCIÓN I: PRECIOS UNITARIOS

000003
ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 16 de agosto del 2024

Asunto: **Propuesta para el "Servicio Integral para la Continuidad de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Ciudad de México)"**

Fidel Mauricio Hernández Torres
Titular de la Coordinación Técnica de Servicios
De Soporte y Cómputo Personal
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

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, Apéndices y Términos y Condiciones
3	El archivo **de manera automática indicará en la columna "F"** las cotizaciones del costo de cada concepto de servicio ofertado, atendiendo a sus volumetrías, multiplicando las cantidades de servicio ubicadas en las columnas "D", por el Precio Unitario ofertado (columna "E") de cada concepto de servicio.
4	El archivo calculará **de manera automática** las suma resultante de la columna "F" en la celdas correspondientes al "COSTO MENSUAL ANTES DE I.V.A.", "I.V.A", "COSTO MENSUAL INCLUYENDO I.V.A." **indicando el valor de la propuesta económica** del licitante.
5	Las **únicas celdas** en las que se espera algún valor de parte del licitante se han sombreado en **color verde** columna "E".
6	La volumetría que se presente es únicamente de referencia para poder determinar la propuesta económica más solvente, la contratación se realizará con base en el presupuesto mínimo y máximo establecido.
7	No se deberá integrar en ningún precio unitario **componentes de costo distintos** a los definidos para dicho servicio en el anexo técnico del proyecto.
	Todos los precios unitarios que aparecen en esta sección son sin IVA **Los participantes deberán Ingresar la siguiente información en el formato:**

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

Cualquier discrepancia que exista entre el resumen de la propuesta técnica y la económica será motivo de desechamiento

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted]Representante Legal

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

EFICASIA
Soluciones Integrales en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Asunto: **Propuesta para el "Servicio Integral para la Continuidad de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Ciudad de México)"**

PLAN DE TRABAJO

El licitante 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
B. 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

El plan de trabajo presentado para esta evaluación será tomado en cuenta para la prestación del servicio y por ende para la aplicación de las penas y deductivas correspondientes.

No se tomarán en cuenta el plan de trabajo que no contemple expresamente lo antes citado.

No se considerará el Plan de Trabajo que no se apegue a los tiempos del Instituto establecidos en el Anexo Técnico y sus Apéndices y los presentes Términos y Condiciones.

Me refiero a la solicitud de cotización, en el que mi representada, la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., participa a través de la presente proposición.

A continuación, presentamos un Plan de Trabajo para atención del servicio objeto el presente Anexo Técnico, en el que proponemos los plazos optimizados con la volumetría proporcionada por el Instituto como referencia para la prestación del servicio solicitado, dicho plan contiene al menos lo siguiente:

Contenido

1.- Antecedentes
2.- Metodología
3.- Actividades a Realizar
4.- Secuencia
5.- Plan de Desarrollo de Recursos Humanos
6.- Recursos Asignados
7.- Personal Asignado (plantilla y organigrama)
8.- Programa de Capacitación
9.- Calendario de Evaluaciones
10.- Responsables de las Actividades
11.- Plan de Crecimiento de Posiciones
12.- Duración del Proyecto
13.- Fecha de Inicio
14.- Fecha de Conclusión

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

00 0 1

Asunto: **Propuesta para el "Servicio Integral para la Continuidad de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Ciudad de México)"**

1. Antecedentes

El CCIMSS, establece como uno de sus principales objetivos proporcionar un punto de contacto donde se otorga información oportuna para acceder a los trámites y servicios Institucionales con calidad y buen trato a través de los siguientes Canales de Servicio o Medios de Captación los cuales pueden ser entre otros Telefónicos (Inbound, Outbound o Blending), Mensajes de Texto, Mensajes SMS, Mensajes RCS, Internet, Correo Electrónico, Chat, Web, Redes Sociales, WhatsApp, Aplicativos Móviles, Agentes Virtuales, entre otros, así como habilitar e integrar campañas para orientar y canalizar al derechohabiente, contribuyente y público en general, según corresponda, para realizar los diferentes trámites que proporciona el Instituto a través de los medios destinados para ello.

Objetivos Generales

Infocredit, S. de R.L. de C.V., ofrece sus servicios como una empresa calificada en el manejo y administración de Centro de Contacto que:

- Brindaremos atención a derechohabientes, contribuyentes y público en general, en relación a prestaciones, trámites y servicios como los requeridos por el Instituto Mexicano del Seguro Social "IMSS".
- Gestionaremos campañas para acercar los servicios del Instituto al ciudadano y sea capaz de incorporarse a la iniciativa denominada IMSS Digital, mismo que considera la inclusión de un esquema de servicio multicanal con una experiencia homologada en la atención.
- El servicio de continuidad a las actividades que se realizan actualmente, al mismo tiempo se integrará a las iniciativas e infraestructura que se derive de la iniciativa denominada IMSS Digital.
- Propondremos acciones de mejora permanente de los servicios a proporcionar.
- En particular, el Instituto contará con Infocredit, S. de R.L. de C.V., para la inclusión de los servicios en los diferentes canales de atención que se han habilitado a través de un sitio web y otros servicios de nube privada para contenido, llamadas de telefonía, correo electrónico, chat, WhatsApp, Agentes virtuales, mensajería, redes sociales entre otros.

Asunto: **Propuesta para el "Servicio Integral para la Continuidad de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Ciudad de México)"**

Objetivos Particulares

Infocredit, S. de R.L. de C.V., proporcionará los servicios de un Centro de Contacto basado en las mejores prácticas de la industria, que incluya acceso por múltiples Canales de Servicio y/o Medio de Captación, los cuales pueden ser entre otros Telefónicos (In-bound, Out-bound o Blending), Mensajes de Texto, Mensajes SMS, Internet, Correo Electrónico, Chat, Web, Redes Sociales y Aplicativos Móviles.

Al Interior del Instituto, administrar y habilitar campañas para orientar y canalizar al derechohabiente, asegurado, sujeto obligado o ciudadano en general según corresponda, para realizar los diferentes trámites que proporciona el Instituto a través de los medios destinados para ello.
Al exterior del Instituto, proporcionará un punto de contacto donde se otorgue información veraz y oportuna para acceder a los trámites y servicios Institucionales con calidad y buen trato a través de Canales de Servicio y/o Medio de Captación.

2. Metodología

Con base a las mejores prácticas y tomando como marco de referencia al Project Management Institute (Instituto de gestión de proyectos), se establecen todas las necesidades y requerimientos que permitan asegurar que todas las gestiones a realizar se encaminen a una implementación exitosa y una gestión adecuada de los servicios que Infocredit, S. de R.L. de C.V., oferta al Instituto Mexicano del Seguros Social.

La metodología que se oferta por parte de Infocredit, S. de R.L. de C.V., al Instituto Mexicano del Seguro Social, está basada en las mejores prácticas de las siguientes normas:

- ISO 27001:2022, Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información
- ISO 9001:2015, Sistema de Gestión de la Calidad
- Modelo Global de Calidad para Interacción con Clientes vigentes, emitido por el Instituto Mexicano de Teleservicios (IMT)

Y de las cuales, se consideran los siguientes aspectos para una correcta implementación, operación, administración y finalización del proyecto:

0010 3
ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Asunto: **Propuesta para el "Servicio Integral para la Continuidad de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Ciudad de México)"**

1.- Entendimiento de Necesidades

- Requisitos del IMSS
- Objetivos del IMSS
- Niveles de Servicio
- Penas Convencionales
- Deductivas
- Entregables

2.- Identificación de Grupos de Interés

- Contribuyentes
- Derechohabientes
- Público en General
- Áreas administradoras del contrato del Instituto Mexicano del Seguro Social
- Personal de Infocredit, S. de R.L. de C.V., adscrito a la prestación del servicio
- Proveedores de Telefonía y Datos Áreas requirentes del Instituto Mexicano del Seguro Social

3.- Definición de Recursos Necesarios para la Prestación del Servicio

- Recursos humanos
- Recursos Tecnológicos
  - o Hardware
  - o Software
- Infraestructura física
  - o Instalaciones
  - o Estaciones de Trabajo (posiciones)
  - o Salas de Capacitación
  - o Salas de Juntas

4.- Asignación de Responsabilidades

- Oficina de Proyectos
- Dirección de Operaciones
- Subdirección de Tecnologías de la Información

00 0 4

Asunto: **Propuesta para el "Servicio Integral para la Continuidad de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Ciudad de México)"**

- Dirección de Capital Humano
- Gerencia de Capacitación
- Subdirección de Administración y Finanzas
- Gerencia de Servicios Generales
- Subirección Comercial
- Subdirección de Calidad y Mejora Continua
- Gerencia de Procesos
- Gerencia de Calidad
- Subdirección de Inteligencia de Negocio
- Gerencia de Workforce Management
- Gerencia de Inteligencia de Negocio
- Gerencia de Facturación

Administración de los tiempos del proyecto

El objetivo de gestionar el tiempo en este plan de transición es planificar las actividades para su cumplimiento de acuerdo con las fechas que sean contempladas. Se plantean los pasos necesarios para asegurar la concreción de la transición a tiempo, logrando el alcance, el aprovisionamiento y la calidad requerida. Para dar cumplimiento a este punto se adjunta el Plan de tiempo que considera la definición de actividades, secuencia de actividades, estimación de actividades de recursos, duración de actividades y el cronograma.

Cabe señalar que, este Plan de tiempo considera en su contenido, de manera importante, las dos fases relativas a los Requerimientos que trabajarán de manera conjunta y unificada en la infraestructura necesaria para la oferta de los servicios señalados por IMSS. Las fases son las siguientes:

Primera Fase:

- Reuniones de inicio de prestación del servicio y contrato.
- Sesión revisión de procesos de trabajos de planeación de la implementación del CCIMSS en instalaciones del licitante y sitios IMSS.
- Implementación, Transición/Migración/Transición en instalaciones del licitante y sitios IMSS.
- Reclutamiento y Capacitación en instalaciones del licitante y sitios IMSS.
- Validación de operación del servicio en instalaciones del licitante y sitios IMSS.
- Inicio de prestación de los servicios en instalaciones del licitante y sitios IMSS.

ANEXOS CONTRATOS
DIRECCIÓN DE

Asunto: **Propuesta para el "Servicio Integral para la Continuidad de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Ciudad de México)"**

Entrega de Procesos, implementación y certificados

3. Actividades a Realizar

Infocredit, S. de R.L. de C.V., realizará una serie de actividades encaminadas a la prestación de los servicios que solicita en Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), las actividades son:

- Identificación de requisitos y necesidades.
- Dimensionamiento de recursos humanos y tecnológicos.
- Integración de recursos para la implementación de los servicios.

o Configuración de plataformas
o Desarrollo de CRM
o Adopción y portabilidad de números 800 a nombre del IMSS
o Configuración de equipos
o Reclutamiento, selección y capacitación de personal.

A continuación, se puede apreciar el listado pulverizado de actividades para el servicio PS-I, PS-I Especializado, PS-I DIR y PS-I DIR Especializado.

Actividades Implementacion PS-I (Básico, Especializado y Básico DIR y Especializado DIR)
800
Aceptación de cesión de derechos de 01800
Gestión de 01800 (Migración o Portabilidad)
RECLUTAMIENTO
Definición de agentes necesarios (staff)
Proceso de Reclutamiento

00 0 6

EFICASIA
Soluciones Integrales en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Asunto: **Propuesta para el "Servicio Integral para la Continuidad de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Ciudad de México)"**

Selección
Contratación
CAPACITACIÓN
Inducción
Capacitación de Temas Propios del Instituto
Capacitación de Herramientas de contacto (Mitrol o S1)
Capacitación de CRM
Capacitación del Personal del Instituto sobre CRM y Herramientas de Contacto
Evaluación del Personal
CALIDAD
Definición de cédula de monitoreo
Calibración inicial
PLATAFORMA TELEFÓNICA MITROL
Definición de árbol de IVR
Grabación de Audios
Configuración de IVR
Configuración de Skills
Configuración de Skills
Configuración de transferencia a segundo nivel
Configuración de Encuestas de primer nivel
Configuración de Encuestas de segundo nivel
Configuración del módulo de grabación de llamadas

ANEXOS
DISEÑO DE CAMPAÑAS
SOLUCIONES INTEGRALES

00 07

ISO copc ITIL ESR
connect SUPER EMPRESAS 2021 PCI Security Standards Council MODELO GLOBAL CIC

Asunto: **Propuesta para el "Servicio Integral para la Continuidad de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Ciudad de México)"**

Configuración de Voice Mail
PLATAFORMA DE CHAT, CORREO ELECTRÓNICO, WHATSAPP (MENSAJERÍA INSTANTÁNEA, AGENTE VIRTUAL, SMS, ENVÍOS MASIVOS, MENSAJES RCS, REDES SOCIALES, APLICATIVOS MÓVILES, BOT E INTELIGENCIA ARTIFICIAL
Definición de Reglas de Negocio
Definición de formulario de contacto
Configuración de grupos de trabajo
Configuración de encuesta de satisfacción
REPORTES
Definición de reportes inicio de operación
Definición de periodicidad de entrega de reportes
Definición de listas de distribución
Configuración de Reportes ACD
Configuración de Reportes IVR
CRM
Definición de reglas de negocio
Desarrollo y configuración
Pruebas de Funcionalidad
Liberación de CRM
GENERALES
Recepción de Información Operativa
Recepción de Materiales e Información de Capacitación
Definición del árbol de temas a consultar

00 08

Asunto: **Propuesta para el "Servicio Integral para la Continuidad de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Ciudad de México)"**

Definición de temas a escalar a segundo nivel
Configuración de Reportes IVR
Definición de Encuesta Primer Nivel
Definición de Encuesta de Segundo Nivel
Ratificación de Niveles de Servicio
Revisión de Fórmulas de Cálculo de Niveles de Servicio
Scripts de Atención
PRUEBAS DE FUNCIONALIDAD GENERAL
INICIO DE OPERACIÓN

A continuación, se puede apreciar el listado pulverizado de actividades para el servicio PS-P y PS-P DIR.

Actividades Implementación PS-P y PS-P DIR
CAPACITACIÓN
Capacitación de CRM
Capacitación del Personal del Instituto sobre CRM y Herramientas de Contacto
PLATAFORMA TELEFÓNICA MITROL
Definición de árbol de IVR
Grabación de Audios
Configuración de IVR
Configuración de Skills
Configuración de Skills
Configuración de transferencia a segundo nivel
Configuración de Encuestas de segundo nivel

ANEXOS CONTRATOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Asunto: **Propuesta para el "Servicio Integral para la Continuidad de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Ciudad de México)"**

Configuración del módulo de grabación de llamadas
PLATAFORMA DE CHAT, CORREO ELECTRÓNICO, WHATSAPP (MENSAJERÍA INSTANTÁNEA, AGENTE VIRTUAL, SMS, ENVÍOS MASIVOS, MENSAJES RCS, REDES SOCIALES, APLICATIVOS MÓVILES, BOT E INTELIGENCIA ARTIFICIAL
Definición de Reglas de Negocio Segundo Nivel
Configuración de grupos de trabajo
Configuración de encuesta de satisfacción
REPORTES
Definición final de reportes
Configuración de Reportes ACD
Configuración de Reportes IVR
CRM
Definición de reglas de negocio
Desarrollo y configuración
Pruebas de Funcionalidad
Liberación de CRM
TI
Instalación y aprovisionamiento de enlaces
Instalación y aprovisionamiento de red
Revisión del cableado actual
Acciones de mantenimiento de cableado (en caso de requerirse)
Entrega de equipos temporales
Entrega de diademas temporales

00 010

EFICASIA
Soluciones Integrales en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Asunto: **Propuesta para el "Servicio Integral para la Continuidad de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Ciudad de México)"**

Entrega de Equipos Definitivos
Entrega de Diademas Definitivas
SERVICIOS GENERALES
Levantamiento de Medidas
Aprovisionamiento de mobiliario
Revisión del cableado actual
Entrega de Mobiliario Definitivo

Infocredit, S. de R.L. de C.V., se rige por un modelo de mejora continua lo cual permite realizar mejoras sustanciales a la operación siempre cuidando el apego al contrato que se llegue a suscribir con el Instituto Mexicano del Seguro Social.

Así mismo se realizarán una serie de actividades para la continuidad en la prestación de los servicios solicitados, entre las que destacan.

- Labores de mantenimiento de plantilla de personal, por reemplazos de personal.
- Capacitación constante en base a los resultados detectados por el área de calidad.
- Adherencia a los niveles de servicio solicitados por el Instituto Mexicano del Seguro Social.
- Soporte a las operaciones PS-I, PSI- Especializados, PS-P, PS-P DIR, PSI-Especializado MST, en términos tecnológicos para la continuidad de las operaciones.
- Análisis de información acorde a lo solicitado en la convocatoria objeto de esta propuesta.
- Resolución de contingencias y reemplazo de equipo y mobiliario (según corresponda) de acuerdo con los niveles de servicio y requisitos de la convocatoria objeto de la oferta de Infocredit, S. de R.L. de C.V.
- Monitoreo de calidad,
- Grabación de llamadas (audio y video)
- Mantenimiento de equipamiento.
- Apego absoluto a los requerimientos en seguridad de la información previstos en la presente convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y términos y condiciones, de acuerdo con lo ofertado, documentado y detallado en nuestra propuesta técnica.

ANEXOS CONTRATOS
FOLIO 011

Asunto: **Propuesta para el "Servicio Integral para la Continuidad de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Ciudad de México)"**

5. Secuencia

Las actividades se realizarán con base al cronograma que se adjunta al presente en formato Excel, dado la cantidad de información y periodos ofertados. En él mostramos la secuencia y los tiempos para la realización de las actividades a fin de que la operación se inicie a partir del día natural siguiente al de la fecha de notificación del fallo, de acuerdo con todos y cada de las especificaciones y requerimientos establecidos en el Anexo Técnico, sus Apéndices y términos y condiciones que conforman la convocatoria del presente procedimiento de contratación.

Nomenclatura (por colores) del cronograma ofertado:

A.	**Requerimientos técnicos.**
B.	**Recursos Humanos, Capacitación y Aseguramiento de Calidad.**
C.	**Entregables, procesos y certificaciones.**
D.	**Inicio de prestación de los servicios**
E.	**Transición y continuidad de los servicios.**
	Actividad asignada
-	**Sin actividad asignada**
	sábado y domingo

Descripción de cada uno de los eventos que se desarrollan en el cronograma y plan de trabajo ofertado:

Letra/Numeral	Evento	Día de la semana Número de Día
A.	**Requerimientos técnicos.**	
3.1.	**Solución Tecnológica Multicanal.** Habilitación de CTI, IVR, Solución de Atención Telefónica (Conmutador o PBX), Chat, Mensajeria Instantanea 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.	

EFICASIA
Soluciones Integrales en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Asunto: **Propuesta para el "Servicio Integral para la Continuidad de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Ciudad de México)"**

Habilitación y configuración para la gestión y atenciones de los usuarios del CCIMSS, a través de CTI, IVR, Solución de Atención Telefónica (Conmutador o PBX), Chat, Mensajeria Instantanea 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 Anexo Técnico.

Registro y estructura de información correspondiente a cada una de las bases de datos utilizadas por las diferentes campañas que integran al Servicio Integral para la Continuidad de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social.

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.

Implementación de mejores prácticas con la finalidad de optimizar los recursos humanos y financieros de EL INSTITUTO , priorizando la atención del Servicio CCIMSS 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), presentación de propuestas de automatización de las operaciones del Centro de Contacto a través de su operación mediante agentes virtuales o automatización de la operación, tanto al inicio del servicio como de manera periódica (al menos cada 6 meses).

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 en la Solución Tecnológica Multicanal y operación robusta para la prestación del servicio objeto del Anexo Técnico.

Configuración de la solución tecnológica para realizar la transferencia de interacciones de entrada a los números telefónicos del personal operativo que requiera EL INSTITUTO.

Habilitación y configuración para la salida a consulta de información en internet para los usuarios de PS-I y PS-P a través de la infraestructura para la prestación del servicio, con las restricciones de navegación en internet" expresadas en el Anexo Técnico.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS
00013

ISO copc ITIL ESR
SUPER EMPRESAS 2021 PCI Security Standards Council CIC

Asunto: **Propuesta para el "Servicio Integral para la Continuidad de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Ciudad de México)"**

Relación del equipamiento que integra la solución propuesta, referenciando marcas, modelos, versiones y capacidad de cada equipo, así como su ficha técnica.
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.

3.2. **Caracteristicas Técnicas de la Solución Tecnológica.**

Configuración de la solución tecnológica para soportar y ofertar mensajes grabados vía teléfono (buzón de voz).
Configuración de la solución tecnológica para 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.
Habilitación y configuración de la solución tecnológica para operar plataformas de redes sociales tales como: Twitter, Facebook, Instagram, entre otras y su interrelación con todos los componentes de la solución ofertada, así como la correlación entre las bases de datos de registro de interacciones.
Configuración de la solución tecnológica ofertada para permitir obtener histórico y generar los reportes correspondientes para el seguimiento de todas las interacciones y medios de captación ofertados, 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 .
Configuración de la solución tecnológica ofertada para 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.
Habilitación y configuración de la solución tecnológica ofertada para 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.

Habilitación y configuración de la solución tecnológica ofertada para contar con la capacidad de atender a partir del inicio de la prestación

00 014

Asunto: **Propuesta para el "Servicio Integral para la Continuidad de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Ciudad de México)"**

del servicio, la volumetría de llamadas, chats, correos electrónicos, así como los canales de servicio solicitados de todas las campañas.

Habilitación y configuración de la solución tecnológica ofertada para contar con un sistema de distribución automático de llamadas, chat, correos electrónicos y medios electrónicos (ACD o equivalente y demás componentes).
Habilitación y configuración de la solución tecnológica ofertada para la administración y distribución de las llamadas, chat´s y correos electrónicos de diferentes grupos de agentes, manejo de diferentes canales de comunicación (multicanales), monitoreo, administración y generar reportes de los grupos (ACD y demás componentes) definidos en el Anexo Técnico y sus Apéndices.
Habilitación y configuración de la solución tecnológica ofertada para 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.
Habilitación y configuración de la solución tecnológica ofertada para 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 Contacto.
Habilitación y configuración de la solución tecnológica ofertada para proveer marcadores tipo predictivo, progresivo o automático.
Habilitación y configuración de la solución tecnológica ofertada para 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 desde su ingreso a la solución tecnológica ofertada.
Integración y utilización de una red tipo MPLS, LAN to LAN o VPN SD-WAN a efecto de permitir la conexión de sitios o agentes remotos que integren las campañas del CCIMSS (se autoriza que durante los primeros 60 días que corresponden a la implementación/migración y puesta a punto, se comuniquen a EL INSTITUTO mediante un enlace VPN SD-WAN a través de internet usando el protocolo IPSEC).

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

00015

Asunto: **Propuesta para el "Servicio Integral para la Continuidad de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Ciudad de México)"**

Habilitación y configuración de la solución tecnológica ofertada para contar con funcionalidades de CTI (Computer Telephony Integration) para manejo y operación de los agentes PS-I y PS-P, integración con las aplicaciones que EL INSTITUTO determine y que serán necesarias para la consulta/registro y gestión de cada campaña que conforma el Servicio Integral para la Continuidad de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social.

Habilitación y configuración de la solución tecnológica ofertada para 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.

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

Habilitación y configuración del equipo con 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).**

Configuración de desarrollos tipo CTI de servicios de telefonía para la integración de 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.

Configuración de estructura de captura para ser usada por los agentes telefónicos (campos) en la herramienta de gestión telefónica.

Habilitación y configuración del sitio o 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).**

Configuración del 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 téxto.

EFICASIA
Soluciones Integrales en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Asunto: **Propuesta para el "Servicio Integral para la Continuidad de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Ciudad de México)"**

Integración de 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.

Integración del sistemas de respuesta interactiva de voz (IVR o equivalente) para la atención de llamadas. Habilitación, desarrollo e implementación de los IVR necesarios para cada campaña del Servicio Integral para la Continuidad de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social, en instalaciones o en los Inmuebles de EL INSTITUTO donde la operación e infraestructura para la prestación del servicio se encuentre instalada.

Configuración del IVR para permitir la utilización de árboles de decisión para la atención de las llamadas, programación ilimitada en el número de niveles del árbol del IVR.

Configuración de la plataforma o Servidor del IVR para permitir el crecimiento en puertos de conexión o escalabilidad al servidor de telefonía o equivalente.

Homologación de IVR´S del Servicio Integral para la Continuidad de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social, con la misma voz institucional autorizada (para todas las campañas)

Configuración del IVR para 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.

Configuración del IVR para transferir la llamada dependiendo del perfil del usuario identificado y basándose en la navegación que el cliente haya realizado en los menús

Integración de IVR 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.

Habilitación, administración e implementación del 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.

Habilitación, administración e implementación de un IVR con la capacidad de manejar y direccionar la interacción de los canales de servicio solicitados y funcionalidades de VoiceXML.

Habilitación, administración e implementación para 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.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

00017

Habilitación, administración e implementación de 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.

Integración de características de validación del IVR con base de datos y agendamiento de citas y transacciones

3.2.4. **Chat**

Acceso a internet para Agentes de atención PS-I, PS-P, con los componentes habilitadores del servicio y equipo de cómputo con las características mínimas que se especifican en el Anexo Técnico, solución para la interacción de los usuarios del Servicio Integral para la Continuidad de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social y los usuarios operadores del servicio (PS-I, PS-P) de forma que pueda proveer los servicios de chat.

Habilitación de herramientas tecnológicas para la implementación e incorporación de las bases de datos del Servicio Integral para la Continuidad de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en los casos que así se especifique en el Anexo Técnico, suministro de solución completa incluyendo infraestructura de software, cómputo y de comunicaciones para el acceso a internet y a las redes institucionales indicadas por el IMSS, integración al Servicio Integral para la Continuidad de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social y en su caso, las páginas web que solicite EL INSTITUTO .

Habilitación de interfaz para la comunicación, intercomunicación e interacción para acceso al servicio por parte de los usuarios, incluirá campos de captura y mecanismos necesarios para ingresar los datos que requiera EL INSTITUTO por parte del usuario de manera obligatoria.

Accesibilidad de contactos tipo Chat de texto a través de una liga ubicada en sitio WEB del IMSS o el que determine EL INSTITUTO, 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.

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Asunto: **Propuesta para el "Servicio Integral para la Continuidad de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Ciudad de México)"**

Configuración de la solución para atención de chat para 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, 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.

Habilitación de 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.

Entrega de claves de acceso a efectos de consultar en línea del estado de la operación e informes parametrizables tanto a detalle como por ejecutivos.

Habilitación de 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, 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.

Configuración para recibir cantidad ilimitada de visitantes.

Configuración para que cada agente pueda atender al menos 4 sesiones simultáneas sin que esto impacte la calidad del servicio.

Configuración para Informar mediante un icono parpadeante y un sonido que se le ha asignado una nueva sesión de chat, para su atención.

Configuraación de funcionalidad para transferir un chat y envío automático por correo electrónico al finalizar la sesión.

Configuración para llevar un historial de todos los chats recibidos.

Configuración para asignar un ID único a cada interacción de chat.

Configuración para verificar y cisualizar la dirección IP de la cual se contacte el usuario de chat.

Configuración para administrar la personalización (fuente, tamaño y colores entre otros) por parte del supervisor.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

00 019

ISO copc ITIL ESR
connect SUPER EMPRESAS 2021 PCI Security Standards Council CIC

Configuración para envío de links y recibirlos con hipervínculos a páginas de internet.

Permitir calificar cada sesión de chat.

3.2.5. **Mensajeria Instantanea tipo WhatsApp o equivalente.**

Habilitación de una solución para la interacción de los usuarios del Servicio Integral para la Continuidad de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 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, 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 Anexo Técnico.

Habilitación de herramientas tecnológicas necesarias para la implementación e incorporación con las bases de datos central del Servicio Integral para la Continuidad de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en los casos que así se especifique en el Anexo Técnico y sus Apéndices, suministro de la solución completa incluyendo la infraestructura de software, cómputo y de comunicaciones para el acceso a internet, su integración al Servicio Integral para la Continuidad de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social y en su caso, las páginas web que solicite EL INSTITUTO .

Habilitación de 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.**

Habilitación de solución para permitir la interacción de los usuarios del Servicio Integral para la Continuidad de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social y los usuarios operadores del servicio (PS-I, PS-P) para proveer los servicios de correo electrónico 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 Anexo Técnico.

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Asunto: **Propuesta para el "Servicio Integral para la Continuidad de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Ciudad de México)"**

Habilitación de las herramientas tecnológicas necesarias para la implementación y e incorporación con las bases de datos Institucionales del Servicio Integral para la Continuidad de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en los casos que así se especifique en el Anexo Técnico, suministro de la solución completa incluyendo la infraestructura de software, cómputo y de comunicaciones para el acceso a internet, su integración al Servicio Integral para la Continuidad de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social y en su caso, las páginas web que solicite EL INSTITUTO.

Habilitación de 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.

Creación de correos para atender el servicio a usuarios finales dependiendo del tipo de servicios, con dominio IMSS o en su caso de dominio de mi representada Infocredit, S. de R.L. de C.V., tal como lo solicite para cada campaña y cedido al IMSS al concluir los servicios del presente contrato.

Habilitación de lo necesario en caso de trabajar con cuentas de correo con dominio propio del IMSS, EL INSTITUTO ofrecerá las facilidades para conectarse a su servidor de Microsoft Exchange vía Outlook o los que EL INSTITUTO designe.

Habilitación de funcionalidad para responder al usuario de forma automática con un correo electrónico que indique la recepción de este, con mensaje especificando que será atendido. El sistema asignará el correo electrónico a un PS-I o PS-P de acuerdo con la disponibilidad de estos, y conforme a las instrucciones de EL INSTITUTO.

Habilitación y configuración de clasificador automática de correos.

Habilitación y conffiguración para la asignación de ID a cada correo.

Habilitación y configuración de la funcionalidad para permitir 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.

Capacitación para los PS-I 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.

DIRECCIÓN DE CONTRATOS
ANEXO
00 021

Asunto: **Propuesta para el "Servicio Integral para la Continuidad de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Ciudad de México)"**

Configuración y habilitación de la máscara de captura en el portal de EL INSTITUTO , para permitir 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 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 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 las campañas que integran el Servicio Integral para la Continuidad de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social, EL INSTITUTO proporcionará a mi representada Infocredit, S. de R.L. de C.V., las plantillas de respuesta de los temas más recurrentes liberados.

Proporcionar 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 cumpliendo al menos con las siguientes funcionalidades:

Configuración para permitir recibir cantidad ilimitada de visitantes.

Configuración para informar mediante un icono parpadeante y un sonido que se le ha asignado una nueva sesión de correo electrónico para su atención.

Configuración para permitir usar respuestas predefinidas por EL INSTITUTO (saludos, bienvenidas, invitaciones, despedidas, entre otras.)

Habilitación para llevar un historial de todos los correos electrónicos recibidos.

Configuración para asignar ID único a cada interacción de correo electrónico de entrada y un ID único a cada interacción de correo electrónico de salida.

Configuración para verificar y mostrar la dirección IP de la cual se contacte el usuario de correo electrónico.

Habilitación para la personalización (fuente, tamaño y colores entre otros) mediante una solicitud hacia el proveedor

Habilitación para enviar links y recibirlos con hipervínculos a páginas de internet.

Configuración para calificar cada sesión de correo electrónico.

3.2.7. **Redes Sociales**

Asunto: **Propuesta para el "Servicio Integral para la Continuidad de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Ciudad de México)"**

Habilitación de solución para la interacción de los usuarios del Servicio Integral para la Continuidad de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social y los usuarios operadores del servicio (PS-I, PS-P), para proveer los servicios institucionales solicitados a través de Redes Sociales, 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 Anexo Técnico.

Habilitación de herramientas tecnológicas necesarias para la implementación e incorporación con las bases de datos central del Servicio Integral para la Continuidad de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en los casos que así se especifique en el Anexo Técnico, suministro de la solución completa incluyendo la infraestructura de software, cómputo y de comunicaciones para el acceso a internet, su integración al Servicio Integral para la Continuidad de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social y en su caso, las páginas web que solicite EL INSTITUTO.

Habilitación de una(s) interfaz para la comunicación, intercomunicación e interacción para acceso al servicio por parte de los usuarios, campos de captura y mecanismos necesarios para ingresar los datos que requiera EL INSTITUTO por parte del usuario de manera obligatoria.

3.2.8. **Servicio a través de Agentes Virtuales.**

Habilitación de solución para la interacción de los usuarios del Servicio Integral para la Continuidad de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social y los usuarios operadores del servicio (PS-I y PS-P) para proveer los servicios institucionales solicitados mediante el servicio a través de agentes virtuales.

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), entrega de propuestas de automatización de las operaciones del centro de contacto a través de su operación mediante agentes virtuales o automatización de la operación, tanto al inicio del servicio como de manera periódica.

Integración de comunicación Digital: Chat, Audio y/o Video mediante protocolo WebRTC.

Contexto visual en tiempo real: Live Observation, CoBrowse, Screen Share e integración con sistemas externos, ejemplo CRMs.

ANEXO 3
EMISIÓN DE CONTRATOS

00023

Asunto: **Propuesta para el "Servicio Integral para la Continuidad de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Ciudad de México)"**

Configuración para sincronizar sesiones de navegación entre dos o más pestañas del navegador. Detección de pestaña del navegador donde el visitante ha estado activo más recientemente y transmisión de la representación de esa sesión de navegación a un operador (agente) a través de canales seguros.

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.

Soporte de texto y voz en pantalla para las interacciones con los visitantes en el sitio web, es decir que se le pueda hablar a la pantalla.

SDK para aplicaciones móviles nativas Android y iOS, para agregar las funcionalidades de voz en pantalla, video screen share y chat.

Mensajería a través redes sociales de mensajería directa.

Reportería in App para gestionar toda la operación en sus canales digitales.

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.

Implementación mediante la inclusión de una única etiqueta de secuencia de comandos en el HTML del sitio.

Configuración para personalizar la estética y el flujo de uso de la plataforma.

Configuración para hacer que el aplicativo esté disponible en todo el sitio o solo en determinadas páginas.

Configuración para personalización de colores, logotipo, tamaño de pestaña y posicionamiento en la página.

Configuración para personalización completa de la experiencia del visitante web con el SDK.

Integración con otros sistemas a través de un conjunto de API abiertas.

Uso de canales de comunicación seguros (SSL) y basados en arquitectura orientada a servicios (SOA) que se implementan utilizando microservicios.

WebRTC para los canales de comunicación utilizados por la plataforma, Secure WebSockets, transferencia de información a través de HTTPS y comunicación de plataforma interna.

Asunto: **Propuesta para el "Servicio Integral para la Continuidad de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Ciudad de México)"**

Habilitación de la infraestructura en la nube, plataforma de computación en la nube escalable que proporciona seguridad y privacidad de un extremo a otro.

Integración de los datos de la plataforma a otros sistemas a través de API o de exportación en tiempo real. Integración con Quick Sight, sistema de inteligencia de negocio para mayor profundidad de reportes de operación y análisis.

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.

Estadísticas de operadores: Operadores sin interacciones, operadores con interacciones, tiempos de estado (varios estados configurables para los operadores).

Dashboards históricos para brindar estadísticas por equipos y colas. Configuración para selección del período de tiempo para mayor granularidad (semana, día, hora).

Estadísticas de interacciones: Total de Interacciones, Interacciones de Audio/Video y/o 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 (varios estados configurables para los operadores).

Seguridad de la Aplicación. Habilitación en la plataforma ofertada 5 roles de usuario distintos para garantizar 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. Configuración de la plataforma ofertada para 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). Configuración para garantizar la seguridad de los datos almacenados en la plataforma a través de la clasificación de datos, las herramientas de almacenamiento, los procedimientos de

ANEXOS
COPIA SIN VALIDEZ

seguridad, la seguridad física de la infraestructura y los controles de autenticación / acceso.

Almacenamiento de contraseñas usando funciones de hash bcrypt desde la perspectiva de la base de datos, almacenamiento de información privada encriptada a nivel de columna usando algoritmos AES y SHA256, con acceso restringido de red al servidor, solo comunicación entre el servidor y los clientes a través de SSL, etc..

Informe publicado de Controles de Organización de Servicios 2 (SOC 2).

Procesos y procedimientos de Seguridad

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

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

Habilitación de solución para la interacción de los usuarios del Servicio Integral para la Continuidad de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social, de forma que se provean los servicios institucionales solicitados por los usuarios del Servicio Integral para la Continuidad de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social, mediante el servicio sin la intervención de agentes de atención humano, pudiendo desbordar la atención en agente humano a petición del usuario del servicio.

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, propuesta de automatización de las operaciones del centro de contacto a través de su operación mediante agentes no humanos o automatización de la operación, tanto al inicio del servicio como de manera periódica.

3.2.10. **Servicios Web.**

Habilitación de solución para la interacción de los usuarios del Servicio Integral para la Continuidad de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social y los usuarios operadores del servicio (PS-I, PS-P) para proveer atención a los usuarios a través de los Servicios Web Institucionales, a través de accesos a internet por parte de los usuarios / operadores del Servicio Integral para la Continuidad de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social utilizando los

componentes habilitadores del servicio y equipo de cómputo con las características mínimas que se especifican en el Anexo Técnico.

Habilitación de las herramientas tecnológicas necesarias para la implementación e incorporación con las bases de datos centrales de Servicio Integral para la Continuidad de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en los casos que así se especifique en el Anexo Técnico, suministro de la solución completa incluyendo la infraestructura de software, cómputo y de comunicaciones para el acceso a internet, su integración al Servicio Integral para la Continuidad de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social y en su caso, dentro de las páginas web de EL INSTITUTO.

Habilitación de una(s) interfaz para la comunicación, intercomunicación e interacción para acceso al servicio por parte de los usuarios, campos de captura y mecanismos necesarios para ingresar los datos que requiera EL INSTITUTO por parte del usuario de manera obligatoria.

Habilitación de una(s) interfaz para la comunicación, intercomunicación e interacción para acceso al servicio por parte de los usuarios para la concertación, confirmación, cancelación y emisión de avisos mediante una herramienta tecnológica (Web call back), así mismo para realizar citas médicas, trámites y servicios vía internet, disponibles en los horarios de atención que determine el área usuaria de la campaña

Habilitación de consola o sistema informático de gestión de administración para monitorear, emitir reportes, verificar el desarrollo de las actividades y demás requerimientos específicos que al efecto se le solicite por EL INSTTITUTO.

Habilitación de candados de seguridad tales como Completel y Automated Public Turing Test to tell Computers and Humans Apart (CAPTCHA) en la herramienta de atención a usuarios en coordinación con EL INSTITUTO.

3.2.11. Buzón de Voz

ANEXO 1 DE CONTRATOS
00027

Asunto: **Propuesta para el "Servicio Integral para la Continuidad de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Ciudad de México)"**

Habilitación de servicio "Buzón de Voz" (principalmente en horarios fuera de la ventana de servicio, es decir; en los horarios no hábiles que determine EL INSTITUTO), 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 con la finalidad de dar el seguimiento correspondiente.

Entrega mensual de grabaciones de buzón de voz y su registro de control acompañados a los medios electrónicos que mi representada 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 Usuaria correspondiente a cada campaña para los efectos conducentes, de acuerdo con los lineamientos que establezca el Administrador del Contrato.

3.2.12. **Sistema de Monitoreo.**

Habilitación y puesta a punto del sistema electrónico de monitoreo como parte de la solución tecnológica ofertada.

Será vía intranet y permitirá verificar en tiempo real la atención que los agentes estén brindando por los canales de servicio.

Grabación de hasta el 100% de la atención que se brinde por los canales de atención, audio y/o video para llamadas y únicamente video para chat y correos electrónicos disponibles para su consulta, de todas las interacciones de las grupales de medios electrónicos, atención telefónica y las que ofrezca para el Servicio Integral para la Continuidad de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social. Habilitación de audio y video conforme a lo indicado en el Anexo Técnico.

Almacenamiento de grabaciones en el sistema para poder ser consultadas en línea, por el periodo que indique EL INSTITUTO , de al menos 30 días naturales.

Entrega en un dispositivo electrónico como parte de los entregables mensuales del servicio al Administrador del Contrato, las grabaciones producto de las interacciones de medios electrónicos, atención telefónica y las que ofrezca para el Servicio Integral para la Continuidad de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social, mismas que serán conservadas en algún medio de almacenamiento

00 028

electrónico el histórico para la emisión de reportes y consultas a registros históricos.

Verificación y visualización de la interacción (llamada, chat, correo y servicios brindados) on-line para PS-I, PS-P, PS-I Especializado y en su caso intervención en tiempo real en la atención que estén brindando por los canales de servicio.
Habilitación de funcionalidad para 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 a fin de tener comunicación inmediata entre el personal de EL INSTITUTO con el equipo habilitado por mi representada Infocredit, S. de R.L. de C.V.,
Acceso a la Intranet de EL INSTITUTO para la consulta de temas.
Registro e identificación de grabaciones en el sistema provisto, por un número de folio único e irrepetible asignado de manera automática por el sistema electrónico para mostrar la trazabilidad de la interacción desde que ingresa al sistema de Centro de Contacto.
Entrega de claves de usuario y contraseñas, solicitadas por las áreas requirentes, necesarias para la utilización de los sistemas de monitoreo y almacenamiento de grabación, por mi representada Infocredit, S. de R.L. de C.V., al servidor público responsable de la administración del Contrato.
Habilitación de 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.
Habilitación para cada campaña de indicadores de servicio a través de una herramienta de Bussiness 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.**
3.3.1.	**CRM, BI (Buisness Inteligence) y Base de Conocimiento.**

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

00 823

Asunto: **Propuesta para el "Servicio Integral para la Continuidad de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Ciudad de México)"**

Habilitación y configuración de 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 (CRM), sistema que administra un data warehouse (almacén de datos) con la información de la gestión de los clientes.

Desarrollo de aplicativo para automatizar mediante una base de datos la actualización de los números telefónicos proporcionados por los patrones, generando un compilado con todos los registros que se utilizan en cada una de las bases de gestión de la Campaña Cobranza y Servicios DIR.

Desarrollo de aplicativo en el cual se reflejen los datos del denunciante en el CRM y en el sistema de Gestión de Denuncias y Solicitudes (GDS), ya que este procedimiento se lleva a cabo primero con el registro del denunciante para que el aplicativo CRM arroje un número de folio de registro de las Denuncias fiscales y posteriormente se transmite esta información al sistema GDS, para la automatización de la carga de información y ahorro en el tiempo de productividad de los Agentes Telefónicos.

BI Business Inteligence (Inteligencia de Negocio)

El Área Técnica/Requirente determinará 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.

Integración y operación de Base de Conocimiento para ser "alimentada de información" a través de CTI, base de datos de mi representada Infocredit, S. de R.L. de C.V., e institucionales o cualquier otro aplicativo que integre la solución ofertada para el Servicio Integral para la Continuidad de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social. Ésta Base de Conocimiento será explotada a través de la herramienta CRM y BI que mi representada Infocredit, S. de R.L. de C.V., del servicio proporcionará, con base en los requerimientos del presente documento.

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Asunto: **Propuesta para el "Servicio Integral para la Continuidad de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Ciudad de México)"**

Desarrollo de Bases de Conocimiento, CRM (Repositorio de Administración de Información) y BI por cada campaña considerando la estructura funcional y operativa para cada campaña expresada 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, las actualizaciones necesarias serán efectuadas con la frecuencia que EL INSTITUTO determine.

Accesos a la herramienta de Base de Conocimiento, CRM y BI, solicitados por cada administrador de campaña para el personal que EL INSTITUTO considere necesario.

Configuración para la actualización en tiempo real de la información registrada por Los agentes PS-I Básico, PS-I Especializado y PS-P habilitados por parte de mi representada Infocredit, S. de R.L. de C.V., para la prestación del servicio del Servicio Integral para la Continuidad de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social a EL INSTITUTO.

Configuración, diseño y desarrollo de las interfaces, protocolos y funcionalidades necesarias para integrar sus aplicaciones e infraestructura del Servicio Integral para la Continuidad de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social con las aplicaciones Base de Conocimiento, CRM para todos los servicios. Entrega de diagramas conceptuales y árboles de decisión (reglas de negocio) para la operación de interfaces, protocolos, desarrollos, CRM, a EL INSTITUTO a través del repositorio de información provisto por mi representada Infocredit, S. de R.L. de C.V., para consulta de EL INSTITUTO.

Visualización y reporteo de los temas de la base de conocimiento a través del CRM y BI, e interactiva, con árbol de decisión y visualización en pantalla dependiendo el tema seleccionado, integrando un buscador por tema, palabra clave, tipo de consulta u otros que EL INSTITUTO determine para facilitar la ubicación.

Configuración de la herramienta CRM y BI para proporcionar el histórico conocido de las interacciones que se tengan de los diferentes usuarios para cada campaña y medio de captación.

Configuración de la herramienta CRM y BI para proporcionar reportes diarios de las interacciones que se tengan por cada campaña y medio de captación, información estadística de las operaciones, administración, correlación y emisión de reportes de los campos de

DIRECCIÓN DE CONTRATOS
ANEXO 1

00 031

información contenidos en la misma, y aquellos que indicados en los apéndices correspondientes.

Configuración de campos de captura y consulta generales para las bases de conocimiento, CRM y BI solicitados por cada campaña, establecidos 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 Infocredit, S. de R.L. de C.V., y con la que se genere durante la prestación del servicio".

Configuración para correlacionar los temas Institucionales y generar vinculaciones por tema.

Configuracción para 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.

Configuración de Informes de los análisis de comportamiento.

Configuración de estacionalidad de temas.

Entrega de toda la información contenida en el CRM, Base de Conocimiento y BI utilizado para las campañas establecidas en el 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 Infocredit, S. de R.L. de C.V.

Configuración de CRM en la campaña de Cobranza DIR, para gestión de patrones por RFC por lote, siendo el ID de cada patrón el RFC, gestión de datos de contacto de hasta 10 números telefónicos y 10 correos electrónicos precargados en el layout inicial, capacidad para que el agente agregue hasta 10 números telefónicos y correos electrónicos durante la gestión.

Configuración de CRM para administrar la cartera de forma secuencial de acuerdo a la carga realizada y que el administrador de la campaña pueda programar la marcación manual, automática, progresiva y predictiva.

Configuración de máscara de captura para las campañas de servicios DIR con campos y reglas de negocio por cada uno determinadas por EL INSTITUTO.
Asignación de folio de campaña e ID de interacción para todas las interacciones.
Habilitación y configuración de módulo de búsqueda de tickets para su seguimiento.
Habilitación de campos de búsqueda por RFC, rango de fecha (siendo la última fecha de gestión la que se tomará en cuenta) o folio de campaña.
Configuración para exportar la información contenida en este sistema a efecto que el IMSS pueda efectuar reportes, análisis y tendencias respecto al servicio y sus características; la información obtenida deberá poderse exportar al menos en los formatos *.CSV, *.PDF *.TXT, *.XLS, *.DOC.
Configuración de la herramienta para el ingreso de los agentes y supervisores a través de usuario y contraseña, contabilizar el tiempo de conexión, mostrando en un reporte el nombre del agente, LoginID, tiempo de conexión, tiempo de desconexión, momentos de Login y Logout, por día, periodo y campaña, auxiliares y estados.

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.

Habilitación de repositorio electrónico virtual para aaccumular y registrar copia de toda la documentación probatoria de 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, permisos de accesos para cada Área Usuaria de Campaña y al Área Técnica, exportación 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.

ANEXO 1 CONTRATO ETS NOTIFICACIÓN

Asunto: **Propuesta para el "Servicio Integral para la Continuidad de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Ciudad de México)"**

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.

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

Proveer una plataforma de tickets en línea para brindar la funcionalidad del registro, seguimiento, control y administración de fallas. 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.

Habilitación y configuración para la generación de informes por la herramienta electrónica para brindar la funcionalidad del registro, seguimiento, control y administración de fallas, 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, informe 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).

Configuración de Herramienta(S) Electrónica(S) para el Registro y Atención de Fallas a través de Tickets para operar de manera electrónica automatizada conjunta con la herramienta de mesa de ayuda institucional del IMSS.

3.8. **Conectividad. (Enlaces de Comunicaciones).**

Habilitación del 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 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 Servicio Integral para la Continuidad de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social a efecto de transferir las interacciones (telefonía, chat , correo electrónicos y cualquier medio de captación que integra al Servicio Integral para la Continuidad de Centros de Contacto del Instituto

Asunto: **Propuesta para el "Servicio Integral para la Continuidad de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Ciudad de México)"**

Mexicano del Seguro Social) 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.

Habilitación y configuración de los enlaces de comunicaciones, firewalls, switches, racks, patch panel, cableado de voz y datos y demás componentes de la solución tecnológica ofertada para garantizar la operación de los servicios y brindando la funcionalidad solicitada con los niveles de calidad descritos en documento Anexo Técnico, Apéndices, así como documento denominado Términos y Condiciones.
Proveer capacidad de los enlaces de comunicación suficiente 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 Infocredit, S. de R.L. de C.V., que considere suficiente para brindar el servicio, con la calidad y disponibilidad mencionada en el Anexo Técnico, 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.
Proveer enlaces de comunicaciones hacia los edificios del, UMAE Siglo XXI para las campañas de Centros Vacacionales y Unidad de Congresos, y los que por razones operativas del Servicio Integral para la Continuidad de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social, se sumen durante la vigencia del contrato serán de al menos 10 Mbps (o el ancho de banda superior que mi representada 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

ENVÍO DE CONTRATOS
00035

capacidad de ancho de banda ofertada por mi representada Infocredit, S. de R.L. de C.V., durante la vigencia del contrato, siempre que sea insuficiente el ancho de banda instalado.

Proveer enlace de comunicación entre el site de comunicaciones principal ofertado por mi representada 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 Infocredit, S. de R.L. de C.V., considere suficiente para brindar el servicio con la calidad y disponibilidad mencionada en el Anexo Técnico).

Proveer enlaces de comunicación 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 incluyendo todos sus componentes tecnología de fibra óptica e independientes en sus trayectorias y con ancho de banda suficiente para garantizar la volumetría y mecánica de operación de las campañas que integran al Servicio Integral para la Continuidad de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social.

Proveer los enlaces de comunicaciones entre el site principal ofertado y aquellos site donde proporcione el servicio CCIMSS contando con el ancho de banda para garantizar la correcta operación de las campaña o campañas del Servicio Integral para la Continuidad de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social que de ahí operen, EL INSTITUTO podrá solicitar en cualquier momento el aumento en la capacidad de ancho de banda ofertada por mi representada Infocredit, S. de R.L. de C.V., durante la vigencia del contrato, siempre que sea insuficiente el ancho de banda instalado.

Las instalaciones del Centro de Datos de EL 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.

En las siguientes instalaciones de la campaña de Centros Vacacionales y Unidad de Congresos, 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:

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Asunto: **Propuesta para el "Servicio Integral para la Continuidad de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Ciudad de México)"**

Habilitación de todo el cableado y equipos activos de telecomunicaciones (voz, datos, eléctrico) y equipamiento de seguridad informática perimetral necesario acorde a la propuesta operativa para atender los requerimientos del servicio descrito en el Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones por cada campaña que integran el Servicio Integral para la Continuidad de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social.

Monitoreo de los enlaces que integren la propuesta técnica mi representada Infocredit, S. de R.L. de C.V., serán realizarse por mi representada Infocredit, S. de R.L. de C.V., 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.

Configuración de los enlaces de comunicaciones descritos en la propuesta para brindar el servicio Servicio Integral para la Continuidad de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social y lo necesario para 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.

Configuración y habilitación de las posiciones PS-I, PS-P y PS-I Especializado y PS-I Especializado en las instalaciones de EL INSTITUTO ubicadas, en la UMAE Siglo XXI para las campañas de Centros Vacacionales y Unidad de Congresos y los que por razones operativas del Centro de Contacto (CCIMSS pudieran sumarse, para el acceso tanto a la red de cómputo del mi representada Infocredit, S. de R.L. de C.V., como a la red de EL INSTITUTO , para lo cual:

Equipamiento de seguridad perimetral (Firewalls, switches y cableado de datos) que permitan habilitar esta funcionalidad.

ANEXO 3
DIVISIÓN DE CONTRATOS

00 037

Asunto: **Propuesta para el "Servicio Integral para la Continuidad de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Ciudad de México)"**

Habilitación y configuración de acceso a la red de mi representada Infocredit, S. de R.L. de C.V., que permitirá hacer uso de la solución ofertada por mi representada 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 Servicio Integral para la Continuidad de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en las herramientas electrónicas de gestión solicitadas para tal fin.

Habilitación y configuración para la gestión y atenciones de los usuarios del CCIMSS 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 Anexo Técnico, su apéndices y el apéndice de Interoperabilidad con Bases de Datos Institucionales.

Habilitacoión y configuración de 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 Infocredit, S. de R.L. de C.V..

Proveer el registro y estructura de información correspondiente a cada una de las bases de datos utilizadas por las diferentes campañas que integran al Servicio Integral para la Continuidad de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social mismas que se detallan en el Apéndice Interoperabilidad con Bases de Datos Institucionales.

Otorgar facilidades al personal de EL INSTITUTO o algún tercero designado por él IMSS, para verificar, supervisar y monitorear la disponibilidad de la Infraestructura Tecnológica ofertada, instalada, implementada y dedicada de los servicios tanto en instalaciones IMSS como de mi representada Infocredit, S. de R.L. de C.V., lo anterior cuando EL INSTITUTO se lo requiera.

00 038

Configuración, habilitación, implementación y operación 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.

3.9. **Estaciones de servicio.**

Capacitación y pruebas en instalaciones IMSS.

Habilitación de las estaciones de servicio a utilizar en las instalaciones de mi representada Infocredit, S. de R.L. de C.V., así como en las instalaciones del INSTITUTO en las que serán operadas la campañas Derechohabiente y Contribuyente 2do Nivel de Telefonía, Chat y Correo, Departamento de Incorporación y Recaudación "Atención", Departamento de Incorporación y Recaudación Denuncias, Cobranza, SIDEIMSS, SIROC, Verificación Personal, Bono COVID, Centros Vacacionales y Unidad de Congresos, Denuncias del Órgano Interno de Control (OIC) así como en las que, en su caso, sean requeridas por EL INSTITUTO para la implementación de nuevas campañas; incluyendo como parte de la propuesta técnica, descripción y detalle de todo lo necesario para habilitar las estaciones de servicio, las cuales incluyen al menos lo siguiente:

Habilitación y configuración de equipo de cómputo nuevo o seminuevo en condiciones para la prestación del servicio del CCIMSS, para agentes y supervisores, cumpliendo al menos con las siguientes especificaciones mínimas requeridas:

Configuración de la herramienta para ejecutar el procedimiento de log-off en caso de que un agente PS-P no tenga actividad en un periodo continuo de 10 minutos 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 Servicio Integral para la Continuidad de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social propuesta, debe 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 Infocredit, S. de R.L. de C.V. Las estaciones de servicio que sean dadas de baja por medio del

COMPRAS
DIVISIÓN DE

00 039

procedimiento de log-off deberán ejecutar el procedimiento manual de Log-in por parte del operador PS-P.

Habilitación de agente de seguridad para bloqueo de puertos USB a petición del área requirente y/o EL INSTITUTO.
Configuración de las estaciones de trabajo con sistemas de almacenamiento extraíbles y de grabación en medio externo (DVD, CD, entre otros), para poder ser bloqueados dichos puertos y/o periféricos a petición del área administradora del contrato o de EL INSTITUTO.
Instalación de software antivirus, spyware y malware entre otros, debidamente licenciado, proporcionar copia a EL INSTITUTO del licenciamiento vigente que ampare el uso de dicho software durante la vigencia del contrato.
Configuración de 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 y Pantallas), con la finalidad de acceder a las páginas de organismos gubernamentales, salud, seguridad social o de farmacéuticas tanto nacionales como internacionales, para lo cual, en su caso, mi representada Infocredit, S. de R.L. de C.V., recibirá de las áreas supervisoras de campañas de EL INSTITUTO el listado de sitios permitidos para dicha navegación a Internet a través de la infraestructura del mi representada Infocredit, S. de R.L. de C.V.
Configuración y habilitación de permisos en equipos de cómputo para ingresar a las aplicaciones del portal del IMSS para los PS-P, supervisores y personal de coordinación, herramientas de configuración para el acceso vía WEB (IDSE, SIPARE, SUA, Escritorio Virtual entre otros).
Habilitación de agente de seguridad para bloqueo de puertos USB a petición del área requirente y/o EL INSTITUTO, para los equipos que se suministrados para EL INSTITUTO y operados por personal de EL INSTITUTO, los cuales no estarán bloqueados durante la operación y serán utilizados de acuerdo con las necesidades operativas de cada campaña durante la vigencia del contrato.

00 040

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Asunto: **Propuesta para el "Servicio Integral para la Continuidad de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Ciudad de México)"**

3.15. **De las instalaciones del Servicio Integral para la Continuidad de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social.**

Contar con 2 factores de autenticación siendo al menos uno de ellos, control biométrico para el acceso al área de sites de cómputo donde se encuentre la infraestructura en operación de las campañas Servicio Integral para la Continuidad de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social.

Sistema de circuito cerrado de video tanto en el SITE como en el piso de operación, acceso a la visualización del sistema de circuito cerrado de video para seguimiento en piso de operaciones donde se gestionen las campañas del Servicio Integral para la Continuidad de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social por parte de área usuarias de las campañas o el personal que él designe, así como al área técnica de EL INSTITUTO.

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.

Uso de Active Directory (Administración de identidades).

Acceso a la Intranet Institucional en los equipos que designe el personal asignado por los áreas usuarias de las campañas y EL INSTITUTO.

Habilitación y configuración de Hardware y Software para garantizar operativa y técnicamente la operación en los principales componentes tecnológicos con los que oferta el servicio del Servicio Integral para la Continuidad de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (como son por mencionar algunos: enlaces, firewalls, servidores de cómputo, servidor de telefonía o equivalente).

Seguridad lógica en toda la infraestructura, delimitada por firewalls statefull, con 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, al menos 4 interfaces 10/100/1000, RJ45 o fibra óptica.

Controles de humedad y temperatura para los SITES de cómputo de mi representada Infocredit, S. de R.L. de C.V., que requiera la infraestructura instalada para atender los Servicio Integral para la Continuidad de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social.

3.17. **De la infraestructura que deberá proveer mi representada Infocredit, S. de R.L. de C.V..**

COMPRAS CONTRATOS
00 041

Asunto: **Propuesta para el "Servicio Integral para la Continuidad de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Ciudad de México)"**

Entrega de diagramas de interconexión físicos y lógicos, respaldos de todos los componentes a utilizar para prestar el Servicio Integral para la Continuidad de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social, indicando detalladamente, 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 tecnológica ofertada por cada campaña.

Infraestructura telefónica (conmutador, teléfonos, voz sobre IP, diademas alámbricas e inalámbricas y todo aquello necesario para la operación).

Infraestructura de datos (computadoras, 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.

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.

3.18. **De las Bases de Datos.**

Habilitación e integración de una base de datos derivados de las solicitudes de atención por cualquier medio de captación y campaña, a fin de: Salvaguardar toda la información (almacenamiento y base de datos) relacionada con el Servicio Integral para la Continuidad de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social durante la vigencia del contrato; cumpliendo con los estándares de seguridad (basado en ISO 27001:2013) y Normatividad vigente en materia de Protección de datos Personales.

Gestionar respaldos y recuperación automatizados empleando rutinas programadas diarias.

Habilitación y configuración para el administrador de estadísticas automatizado.

Habilitación y configuración de la solución para la administración de la base de datos desde al menos tres tipos de navegadores, conforme a los requerimientos de EL INSTITUTO .

Habilitación y configuración de herramientas de enmascaramiento de datos como medida adicional de seguridad en la base de datos.

Asunto: **Propuesta para el "Servicio Integral para la Continuidad de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Ciudad de México)"**

Habilitación y configuración para 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.
Integración de una base de conocimiento por campaña, que se compondrá con la información que EL INSTITUTO entregue mi representada Infocredit, S. de R.L. de C.V., o bien, con la que se genere durante la prestación del servicio.
Respaldos y recuperación automatizados empleando rutinas programadas al menos con respaldos totales semanales (los domingos) e incrementales diarios.
Habilitación y configuración para 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.
Habilitación y configuración de herramientas de enmascaramiento de datos como medida adicional de seguridad de la base de datos, sin aplicar una herramienta de terceros.
Habilitación y configuración para soportar todos los tipos de datos relacionales estándares, así como también datos nativos como XML, texto, imágenes, documentos y audio.
Habilitación y configuración para 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.
Habilitación y configuración de almacenamiento en el sistema (al menos 30 días naturales) de la base de datos incluyendo las grabaciones, con acceso para ser consultada, respaldos de la base de datos incluyendo grabaciones de las llamadas y entrega 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.
Habilitación de almacenamiento de la base de datos en el sistema incluyendo las grabaciones (al menos 30 días naturales) para su consultada, respaldos de la base de datos incluyendo grabaciones de las llamadas y entrega 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.

3.19. **Mesa de Ayuda.**

FOLIO 00 843
VERSIÓN PÚBLICA CON MARCAS

Asunto: **Propuesta para el "Servicio Integral para la Continuidad de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Ciudad de México)"**

Asignación de personal de soporte en "sitio" dentro de las instalaciones de EL INSTITUTO, para integrar la Mesa de Ayuda del Servicio Integral para la Continuidad de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social.

Habilitación de mesa de ayuda exclusiva con personal propio en las instalaciones de EL INSTITUTO (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 inhabiles de 7 a 14 horas, siempre y cuando haya operación en esó días inhabiles, entendiendo que de 7 a 8 am ejecutarán validaciones a las plataformas tecnológicas de mi representada Infocredit, S. de R.L. de C.V., garantizando el correcto inicio de operaciones por parte del personal operativo del centro de contacto, asimismo, proporcionará a EL INSTITUTO al menos 2 personas de soporte en sitios IMSS (distribuidos principalmente en TOKIO, TOLEDO, REFORMA, CMN Siglo XXI, AV. REVOLUCIÓN, VILLAONGÍN 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.

13	**Requerimientos de arquitectura tecnológica.**
13.1	**Interoperabilidad con Bases de Datos Institucionales.**

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 Servicio Integral para la Continuidad de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 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.

00 044

EFICASIA
Soluciones Integrales en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Asunto: **Propuesta para el "Servicio Integral para la Continuidad de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Ciudad de México)"**

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 Servicio Integral para la Continuidad de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 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 Servicio Integral para la Continuidad de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social.

Descripción de todos los componentes y su arquitectura para proveer el servicio de gestión y atenciones de los usuarios del Servicio Integral para la Continuidad de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social a través de CTI, IVR, Solución de Atención Telefónica (Conmutador o PBX), Chat, Mensajeria Instantanea 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.

Acceso a las bases de datos productivas del Servicio Integral para la Continuidad de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social, por solicitud de EL INSTITUTO 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 Servicio Integral para la Continuidad de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social para los fines que requiera EL INSTITUTO , 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 Servicio Integral para la Continuidad de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social o a elección de mi representada 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 Infocredit, S. de R.L. de C.V., podrá

DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES
CONTRATOS

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 Servicio Integral para la Continuidad de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social.

3.12.	**Disponibilidad de la Infraestructura**

Verificación 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 notificación 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.

B.	**Recursos Humanos, Capacitación y Aseguramiento de Calidad.**
4.10.	**Perfiles Operativos**

Ubicación del personal operativo, de calidad y de capacitación de las campañas de los medios de captación de primer nivel de medios electrónicos y atención telefónica en sitio, site, cede de operación o piso operativo (site / ubicación) de mi representada Infocredit, S. de R.L. de C.V., por campaña.

3.10.1.	**De los agentes de atención del CCIMSS.**

Proporcionar recursos humanos asumiendo 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.

Asunto: **Propuesta para el "Servicio Integral para la Continuidad de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Ciudad de México)"**

Habilitación y configuración de la solución para la atención a través de los distintos Canales de Atención de entrada y salida, para el servicio Servicio Integral para la Continuidad de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 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 de mi representada Infocredit, S de R.L. de C.V., y en las Instalaciones del Servicio Integral para la Continuidad de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social, aprovisionamiento de Posiciones de Servicio Propias (PS-P) con 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 de EL INSTITUTO.

3.10.2. **PS-I con Agente Básico**

Proporcionar recursos humanos asumiendo 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.

3.10.3. **PS-I Agente Especializado.**

Asignación de agéntes PS-I con Agente Básico y PS-I con Agente Especializado según corresponda para cada campaña, previos a la inicio de operacines del Servicio Integral para la Continuidad de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en funciòn a la cantidad de llamadas recibidas, el porcentaje de abandono, porcentaje de ocupación y tiempo de atención telefónica.

Redimensionaminto de posiciones por campaña dentro de los primeros 15 días naturales de cada mes en acuerdo con el IMSS.

Proporcionar recursos humanos asumiendo 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.

ANEXOS
EVALUACIÓN DE CONTRATOS

Asunto: **Propuesta para el "Servicio Integral para la Continuidad de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Ciudad de México)"**

3.10.4.	**Perfiles de personal mi representada Infocredit, S. de R.L. de C.V. para la atención de la operación de las campañas que integran el Servicio Integral para la Continuidad de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social** Proporcionar personal propio necesario para la operación y administración del Servicio Integral para la Continuidad de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social de conformidad con los siguientes perfiles: 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)
3.10.4.1.	**Administrador o Ejecutivo de Cuenta del Contrato:** Asignación de un Administrador o Ejecutivo de Cuenta del Contrato para atender y reportar a la Ventanilla Única la operación de todas las campañas.
3.10.4.2.	**Gerente de Operación:** Asignación de un Gerente de Operación para campañas con 100 estaciones o más.
3.10.4.3.	**Gerente de Calidad:** Asignación de un Gerente de Calidad para el contrato, dedicado exclusivamente para la operación del servicio en EL INSTITUTO con experiencia en la solución tecnológica ofertada.
3.10.4.4.	**Gerente de Capacitación:** Asignación de Gerente de Capacitación para el contrato, dedicados a la operación del servicio en EL INSTITUTO con experiencia en la solución tecnológica ofertada.

00 046

Asunto: **Propuesta para el "Servicio Integral para la Continuidad de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Ciudad de México)"**

3.10.4.5. **Supervisor de operación:**

Asignación de un supervisor de operación por cada 15 PS-I por campaña. Con capacidad para coordinar y dirigir al personal que mi representada INFOCREDIT S de R.L. de C.V., designe para la prestación del servicio objeto del Anexo Técnico y sus Apéndices, 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.

3.10.4.6. **Supervisor de Work Force Managment:**

Asignación de 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 INFOCREDIT S. de R.L. de C.V.

3.10.4.7. **Analista de dimensionamiento o de Work Force Managment:**

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

3.10.4.8. **Analista de Calidad:**

Asignación de 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.

3.10.4.9. **Gerente de Gestión de Proyectos:**

Asignación de un Gerente de Gestión de Proyectos del Contrato, para el desarrollo implementación, habilitación y puesta en marca de cada una de las capañas del servicio CCIMSS

3.10.4.10 **Analista de Mesa de Ayuda:**

Asignación de al menos dos Analistas de Mesa de Ayuda para brindar asesoría, orientación y soporte técnico en sitio.

3.11. **Recursos Humanos, Capacitación y Aseguramiento de Calidad.**

Capacitación necesaria al personal que defina mi representada Infocredit, S. de R.L. de C.V., para asegurar el adecuado cumplimiento por parte de los agentes PS-I.

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.

ANEXO 3 PROPUESTA TÉCNICA

09 849

Asunto: **Propuesta para el "Servicio Integral para la Continuidad de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Ciudad de México)"**

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 a mi representada Infocredit, S. de R.L. de C.V. b. Operadores PS-I. Entrega de reporte electrónico a las áreas requirentes sobre la evaluación del personal que atenderá las diferentes campañas del Servicio Integral para la Continuidad de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (sede Ciudad de Mexico), 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.
3.11.2.	**Mi representada 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, calendario de reclutamiento periódico para la totalidad de los agentes que se destinen a la prestación del servicio de las campañas de EL INSTITUTO. Plan estratégico de reclutamiento de agentes en casos necesarios de incremento de acuerdo a la demanda del servicio brindado por mi representada 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 Servicio Integral para la Continuidad de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (sede Ciudad de Mexico).
3.16.	**Características de las salas de capacitación del CCIMSS.** Proporcionar salas de capacitación con equipos de cómputo acceso a Internet, (red Institucional e internet) equipo telefónico físico o virtual que permita el entrenamiento del personal a través de la simulación de interacciones dentro de la Solución Tecnológica ofertada, donde se lleve a cabo la operación de los servicios del Servicio Integral para la Continuidad de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social, con al menos una capacidad de veinte (25) personas en cada aula, mismas que deberán estar disponibles para llevar a cabo las actividades de capacitación durante la vigencia del contrato. En caso de

00 050

requerirse espacio para alojar un mayor número de personas, mi representada Infocredit, S. de R.L. de C.V., deberá proporcionar el espacio necesario.

Habilitar todas las salas de capacitación con las herramientas adecuadas, como proyectores, pizarrones, rota folios, equipos de cómputo con privilegios de administrador en la Solución Tecnológica ofertada, con opción de conexión al centro de datos de mi representada Infocredit, S. de R.L. de C.V., así como todo lo necesario para realizar la capacitación y contar con la herramienta tecnológica de capacitación para la capacitación remota del Servicio Integral para la Continuidad de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social de la campaña que se solicite.

3.11.3. **Capacitación periódica durante la vigencia del contrato.**

Habilitación de sala de capacitación (propias o rentadas) en las cuales brindará de manera periódica actualizaciones y capacitación en horarios no hábiles, de acuerdo con las solicitudes de EL INSTITUTO y del plan de capacitación establecido entre EL INSTITUTO y mi representada Infocredit, S. de R.L. de C.V.

Habilitación de software para aplicación de examen de Tipeo a personal PS-I para los casos de Medios Electrónicos o cualquier otra campaña donde aplique, incluyendo los recursos para brindar dicho servicio, licencia en español latino (no gratuita), versión más reciente garantizando 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 de EL INSTITUTO mediante la herramienta electrónica descrita en el Anexo Técnico.

ANEXOS / EMISIÓN DE CONTRATOS

09 051

Implementación de procesos de capacitación como: material didáctico, uso de las herramientas proporcionadas por mi representada Infocredit, S. de R.L. de C.V., sistemas operativos, mejores prácticas, atención al cliente y procesos internos del Servicio Integral para la Continuidad de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (sede Ciudad de Mexico) para capacitaciones posteriores al inicio de operación y que deberán ser proporcionadas por mi representada Infocredit, S. de R.L. de C.V., durante la vigencia del contrato del Servicio Integral para la Continuidad de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (sede Ciudad de Mexico).

Habilitación de herramienta de evaluación en línea para evaluar en los temas institucionales a los PS-I propuestos por mi representada Infocredit, S. de R.L. de C.V., para incorporarse a las campañas Derechohabiente, Contribuyente telefonía, Medios Electrónicos o cualquier otra que genere e indique EL INSTITUTO y configuración de acceso para consulta de las áreas de EL INSTITUTO.

3.11.4. **Referente al personal para inicio de operaciones por parte de mi representada Infocredit, S. de R.L. de C.V., se requiere lo siguiente:**

Previo al inicio de la operación transferencia de la metodología y protocolos de atención del servicio al personal de mi representada Infocredit, S. de R.L. de C.V., con los roles de: capacitadores, supervisores, agentes de calidad y PS-I. El personal de EL 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.

3.11.5. **Proceso de Capacitación y Desarrollo.**

Programa de capacitación para las campañas del Servicio Integral para la Continuidad de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (sede Ciudad de Mexico) detectando áreas prioritarias, necesidades de capacitación, número de cursos y de instructores, además de lugares, fechas, horarios, materiales, equipos, entre otros.

Calendario de evaluaciones para la totalidad de los agentes que se destinen a la prestación del servicio de las campañas de EL INSTITUTO, (entrega bimestralmente durante la vigencia del contrato).

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 de EL INSTITUTO considerando los resultados de las evaluaciones aplicadas para la totalidad de los agentes.

Asunto: **Propuesta para el "Servicio Integral para la Continuidad de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Ciudad de México)"**

3.11.5.1. **El Modelo de Capacitación requerirá:**

Evaluación, Control y Seguimiento.

Habilitación de plataforma informática para 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:

Entrega de calendario de evaluaciones para la totalidad de los agentes que se destinen a la prestación del servicio de las campañas de EL INSTITUTO, (como mínimo bimestralmente durante la vigencia del contrato).

Plan de trabajo para la capacitación en procesos de atención al solicitante, 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.

Revisión de evaluaciones del personal a que se refiere el Anexo Técnico enviadas por parte de mi representada Infocredit, S. de R.L. de C.V., y validadas por personal de EL INSTITUTO, de manera bimestral.

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

Proveer plataforma para capacitar y evaluar mediante una herramienta en línea 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

3.11.6. **Aseguramiento de la Calidad.**

Evaluaciones de calidad de forma periódica al personal de mi representada Infocredit, S. de R.L. de C.V., del servicio de Servicio Integral para la Continuidad de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (sede Ciudad de Mexico) según lo determinen EL INSTITUTO.

3.13. **Difusión del CCIMSS.**

ANEXO 08 PROPUESTA CONJUNTA

03 053

Asunto: **Propuesta para el "Servicio Integral para la Continuidad de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Ciudad de México)"**

	Elaboración y entrega del material para la difusión de cada una de las campañas que integran el Servicio Integral para la Continuidad de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (sede Ciudad de Mexico).
	Presentación de material de manera trimestral dentro de los primeros 10 días naturales de cada trimestre.
	Plazo para revisión y autorización será de un máximo de 10 días hábiles a partir de la recepción del material.
	Plazo para realizar adecuaciones y correcciones será de un máximo de 5 días hábiles.
C.	**Entregables, procesos y certificaciones.**
10	**Perfil del Proveedor**
	Capacidad de los recursos humanos
	Experiencia de los Recursos humanos
	Curriculum Vitae
	Capacidad de los recusros económicos y equipamiento.
	Políticas de igualdad de género
	Experiencia del mi representada Infocredit, S. de R.L. de C.V.
	Especilidad del mi representada Infocredit, S. de R.L. de C.V.
	Metodología
	Plan de trabajo
	Matriz de Escalación
	Plantilla y organigrama
	Cumplimiento de contratos convenios, pedidos u órdenes de trabajo.
11	**Condiciones técnicas de aceptación de entregable**
	Detallar, documentar, proporcionar, habilitar 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 Servicio Integral para la Continuidad de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (sede Ciudad de Mexico), 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:

00054

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Asunto: **Propuesta para el "Servicio Integral para la Continuidad de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Ciudad de México)"**

Proporcionar en formato electrónico (Word, Excel, Power Point, PDF, DBF, o el que EL INSTITUTO determine), 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, 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, 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, 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, la exportación 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.

Proporcionar en formato electrónico (Word, Excel, Power Point, PDF, DBF, o el que EL INSTITUTO determine), 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, 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, 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, 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, la exportación 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.

SOLICITUD DE ACLARACIÓN A LA CONVOCATORIA

00055

Asunto: **Propuesta para el "Servicio Integral para la Continuidad de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Ciudad de México)"**

Incorporación de la documentación a la herramienta electrónica de colaboración (sitio seguro) con niveles de seguridad para 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.

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 CCCIMSS, a través del repositorio de información electrónica en los primeros 15 días naturales del mes inmediato al periodo de cobro, entrega en USB, CDs, DVDs o BlueRay o discos externos físicos a cada campaña a través del área técnica y administrador del contrato (contará con 5 días adicionales a los 15 días iniciales para la entrega).

Documentación y entrega al Instituto en formato electrónico (PDF, Word, Excel, Power Point, manuales, configuraciones, grabaciones y bases de datos) de manera mensual, dos meses previos y a la conclusión del contrato, 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.

Entrega mensualmente al área administradora de cada campaña a través del área técnica la información soporte de la operación y prestación del servicio, así como la referente a la determinación de los niveles de servicio y facturación, 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, habilitación de 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, con accesos a cada administrador de cada campaña y al área técnica, exportación 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.

00 056

Asunto: **Propuesta para el "Servicio Integral para la Continuidad de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Ciudad de México)"**

	Entrega al área técnica y administrador del contrato de 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. Indicando 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.
1	Detalle de Interacción (telefonía, medios electrónicos) de acuerdo al medio de captación (entrega semanal)
1	Detalle de Interacción (telefonía, medios electrónicos) de acuerdo al medio de captación (entrega mensual)
2	Reporte de encuestas de satisfacción
3	Reporte de Niveles de Servicio
4	Reporte de Rotación de personal
5	Reporte de contactación de llamadas de salida
6	Buzón de llamadas (fuera de la ventana de servicio)
7	Reporte de tiempos de conexión de usuarios PS-P
8	Reporte de disponibilidad, Acceso a la Infraestructura y Aplicaciones del CCIMSS y Bitácora de Fallas.
9	Memoria Técnica
10	Entregable de componentes habilitadores para Posiciones de Servicio Propias (PS-P) por campaña.
11	Histórico de interacciones.
12	Bitácora estadística de correlación
13	Análisis de comportamiento y estacionalidad
14	Reporte y Análisis de llamadas transferidas a 2do Nivel.
15	Reporte y Análisis de Net Promoter Score o estudio equivalente
16	Reportes Post-Mortem de incidentes o fallas Relevantes (RIR).
17	Reporte Consolidado de Interacciones
18	Reporte de Encuesta de satisfacción por Campaña y Skill
3.14.	**Procesos para la implementación, desarrollo, estabilización, operación y administración del CCIMSS.**

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

00 057

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Asunto: **Propuesta para el "Servicio Integral para la Continuidad de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Ciudad de México)"**

Entrega de procesos para la implementación, desarrollo, estabilización, operación y administración necesarios para la correcta prestación del servicio CCIMSS, dentro delos 180 días naturales contados a partir del día natural siguiente al de la fecha de notificación de la adjudicación, costumizados (personalizados) al Servicio CCIMSS incluyendo cada una de las campañas que lo conforman; los cuales serán verificados y autorizados por el IMSS.

Proceso para autorización del Material para difusión del servicio del CCIMSS.

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

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

Proceso para gestionar las altas, bajas y cambios de claves de usuarios del personal asignado al servicio CCIMSS incluyendo los controles que permitan la confiabilidad del proceso.

Proceso para la mejora continua del servicio CCIMSS.

Procedimiento para la gestión de grabaciones de video y audio de las interacciones del CCIMSS.

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.

00 058

Proceso para generación de memorias técnicas.

Procedimiento de aplicación Plan de Continuidad de Negocio y Recuperación en Caso de Desastre (BCP/DRP).

Una vez autorizados los proceso por parte del IMSS.

Los procesos serán revisados y actualizados cada 6 meses durante la vigencia de los servicios, por mi representada Infocredit, S. de R.L. de C.V., de manera conjunta con el IMSS.

Entrega de los procesos mapeados y documentados de acuerdo a las normas ISO9001:2015 e ISO 27001:2013.

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

Implementación, diseño, planeación y manejo operativo de un plan de DRP (Disaster Recovery Plan por sus siglas en inglés) en instalaciones de mi representada Infocredit, S. de R.L. de C.V., detallando las acciones en la propuesta de dicho plan en caso de contingencia para garantizar la continuación de los servicios ofertados a EL INSTITUTO.

D. Inicio de prestación de los servicios

Inicio de prestación de los servicios

E. Transición y continuidad de los servicios.

3.20. Contingencia o fuerza mayor.

Habilitación de estaciones 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 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 ubicación de las estaciones habilitadas en instalaciones de mi representada Infocredit, S. de R.L. de C.V., para dar secuencia a los servicios y campañas del Centro de Contacto (CCIMSS) 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.

Para la campaña Cobranza DIR, en caso de contingencia, se requiere la habilitación de estaciones para continuidad de negocio del 50% de la plantilla de agentes y supervisores que se encuentren operando al

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS
00 059

momento de presentarse la contingencia, dichas estaciones podrán ser operadas por PS-P o PS-I según el esquema de operación vigente.

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.**

Configuración, habilitación, puesta a punto y administración de un sistema ACD o equivalente, con posibilidad de segmentar la atención por medio de grupos especializados (Skills) de acuerdo con las necesidades de EL 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 mi representada INFOCREDIT S. de R.L. de C.V., para optimizar la operación y manejo de información de los usuarios del CCIMSS 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:

Integración, desarrollo, pruebas y despliegue de interfaces aplicativas, de hardware y comunicaciones.

Habilitación de 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.

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 mi representada Infocredit, S. de R.L. de C.V.

3.23. Inicio y Finalización de los servicios.

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

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.

Plan de transferencia y/o migración para la conclusión de los servicios que hubiere prestado, 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.

Entrega de toda la información recibida y generada, materiales y documentos que, en su caso, le hubiere proporcionado EL INSTITUTO para la prestación del servicio.

Entrega al área técnica y las áreas requirentes de EL INSTITUTO, un plan integral de migración de los servicios, información y documentación objeto del presente servicio.

Entrega de 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.

Entrega de 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).

Entrega de resultados de la encuesta de satisfacción por interacción y campaña.

Entrega de diagramas conceptuales, código y árboles de decisión de la aplicación desarrollada para brindar el servicio al Instituto.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

00061

Asunto: **Propuesta para el "Servicio Integral para la Continuidad de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Ciudad de México)"**

Entrega de archivos de grabaciones.

Entrega de toda la información e indicadores de negocio generada durante la vigencia del contrato

Entrega de estadísticas de operación y tendencias del servicio

Exportación y entrega al Instituto de las campañas que integran el servicio CCIMSS 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, 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 INFOCREDIT S. de R.L. de C.V.

Entregar de documentos que soporten y acrediten el borrado seguro de la información de EL INSTITUTO en su infraestructura.

Entrega de 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

Entrega de 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.

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).

Entrega de resultados de la encuesta de satisfacción por interacción y campaña.

Entrega de diagramas conceptuales y árboles de decisión de las aplicaciones desarrolladas para brindar servicio al instituto.

Entrega de 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.

Documentación y entrega de reglas de negocio utilizadas para la operación de las bases de datos, base de conocimiento, CRM, BI y Herramienta de Colaboración (sitio seguro).
Entrega de resultados de la encuesta de satisfacción por interacción y campaña.
Entrega de 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:**

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 el 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, 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.
Habilitar y desmostrar el cumplimiento de la funcionalidad establecida en los documentos denominados Apéndices" para cada campaña, para lo cual, habilitación de 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 puebas funcionales y de negocio para validar que la funcionalidad solicitada sea cumplida cabalmente, por lo que no

ANEXO 6
DIVISIÓN DE CONTRATOS
00063

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.

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, detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir los recursos para brindar dicho servicio.

Entrega de documentación correspondiente a la memoria técnica de cada una de las campañas, desarrollo de 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.

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.

00 664

Asunto: **Propuesta para el "Servicio Integral para la Continuidad de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Ciudad de México)"**

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.

Entrega de 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 número telefónicos 800 y números locales utilizados para las Campañas de EL INSTITUTO durante la vigencia del contrato, facilidades para realizar la portabilidad de los números telefónicos mencionados en los tiempos y formas definidas por EL INSTITUTO .

Infocredit, S de R.L. de C.V., como parte de su oferta integral se compromete a iniciar la prestación de los servicios a partir del día natural siguiente de la fecha de notificación de fallo, ya que cuenta con el capital humano capacitado y certificado en la operación de conformidad con lo requerido por el IMSS en el presente procedimiento de contratación, así como la tecnología puesta a punto con lo que se garantiza la continuidad del servicio (CCIMSS) sin afectaciones por la migración de los mismos, lo cual contribuye a que el IMSS cumpla con las metas y objetivos institucionales de manera óptima.

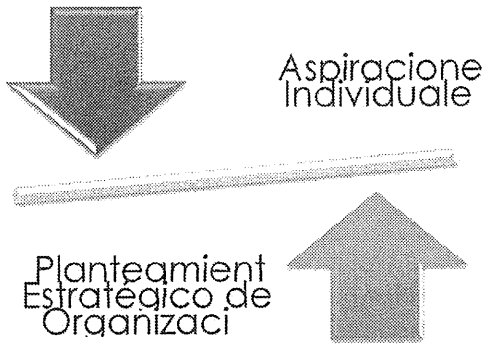
6. Plan de Desarrollo de Recursos Humanos.

La estrategia de desarrollo del capital humano dentro de Infocredit, S. de R.L. de C.V., tiene como objetivo desarrollar planes de carrera a través de una re-colocación interna en la organización, sirviendo de medio de retención y reubicación de talentos al interior.

COMISIÓN DE CONTRATOS
00 095

Asunto: **Propuesta para el "Servicio Integral para la Continuidad de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Ciudad de México)"**

- El Plan integra las siguientes consideraciones:
  - Planes de formación continua que buscan desarrollar competencias en los colaboradores
  - Cumplimiento de Indicadores
  - Antigüedad



Fases del Plan de Desarrollo (Plan de Carrera)

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Asunto: **Propuesta para el "Servicio Integral para la Continuidad de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Ciudad de México)"**



- Definición del Lesson Plan adaptado al Plan de Carrera para Nuevos ingresos.
- Definición y Desarrollo de Módulos de Formación (material en línea) especializados por proyecto.
- Definición de Bono de Permanencia e indicadores en cada nivel de cada proyecto (propuesta 3 niveles en el semillero)
- Definición de las reglas de participación en el Plan de Carrera
- Alineación con las áreas de atracción de Talento, Formación y Calidad en las reglas de Plan de Carrera
- Definición de la Estrategia de comunicación a los AT activos en las plantillas
- Desarrollo del plan de compensación con el área de administración de acuerdo a los niveles donde estén asignados los AT

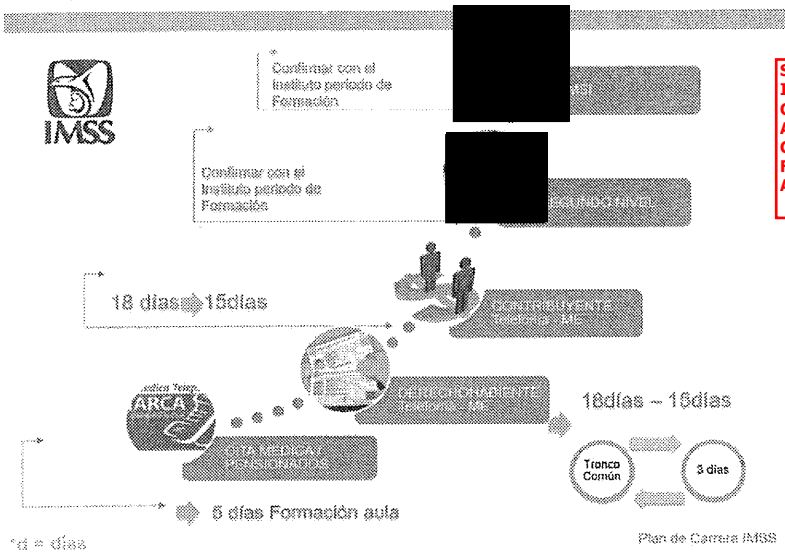
Estrategia específica para el Instituto Mexicano del Seguro Social.

La estrategia consiste en que todos los nuevos ingresos se incorporen a la campaña respectiva por la que fueron contratados (Plantilla Semillero), teniendo tronco común de 3 días y a partir de ahí iniciar con la capacitación de temas normativos de acuerdo a la especialización de cada campaña.

El plan tiene por objeto identificar los talentos (por indicadores, módulos de Formación aprobados y antigüedad), de cada campaña y de manera calendarizada impartir los temas de la especialización normativa, talleres de servicio y desarrollo de habilidades para contar con plantillas de reemplazo.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS
00 057

Asunto: **Propuesta para el "Servicio Integral para la Continuidad de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Ciudad de México)"**



SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FISICAS 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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

7. Recursos Asignados

El Programa de Capacitación está realizado con base a las necesidades de conocimiento de los agentes telefónicos.

SOLUCIONES (SOFTWARE)

	PLATAFORMA TELEFÓNICA	CTI	IVR	PBX	ACD	Grabación de Voz	Grabación de Pantall	CHAT	CORREO	REDES SOCIALES	CRM	MONITOREO
MARCA	MITROL	MITROL	MITROL	MITROL	MITROL	MITROL	MITROL	MITROL	MITROL	MITROL	MITROL	MITROL
VERSIÓN	6.3.0	6.3.0	6.3.0	6.3.0	6.3.0	6.3.0	6.3.0	6.3.0	6.3.0	6.3.0	6.3.0	6.3.0
CONTRATO DE LICENCIAMIENTO	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
LICENCIAS MÁXIMAS	Ilimitadas	Ilimitadas	Ilimitadas	Ilimitadas	Ilimitadas	Ilimitadas	Ilimitadas	Ilimitadas	Ilimitadas	Ilimitadas	Ilimitadas	Ilimitadas

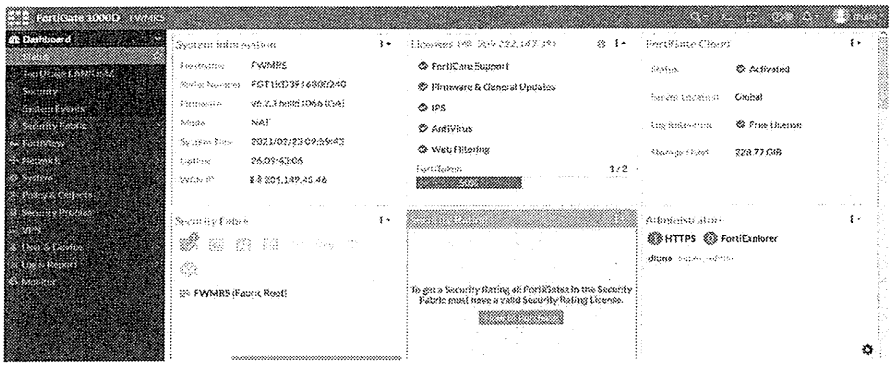
EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

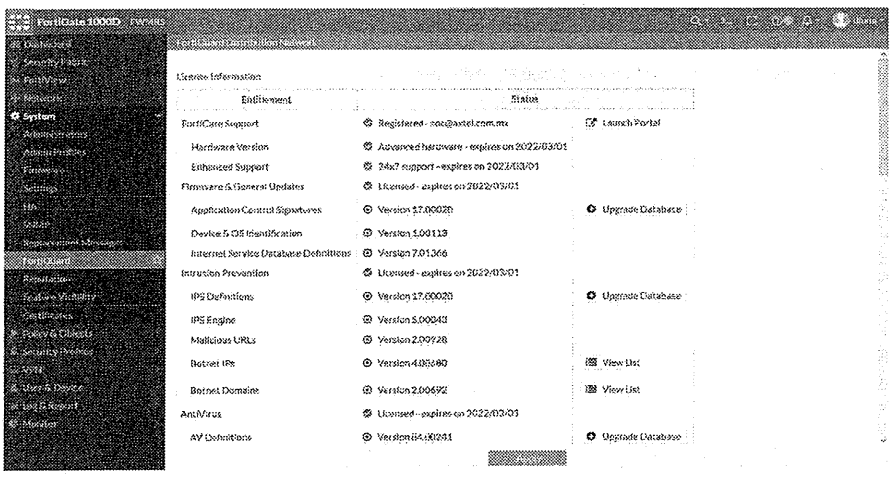
Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

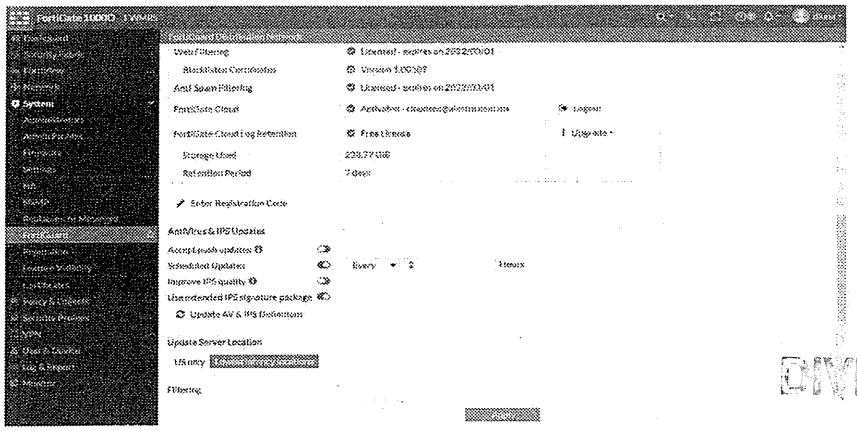
www.eficasia.com

Asunto: **Propuesta para el "Servicio Integral para la Continuidad de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Ciudad de México)"**

Moras







ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

09 · 055

Asunto: **Propuesta para el "Servicio Integral para la Continuidad de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Ciudad de México)"**

Firewalls Palo Alto

Serial Number								
16201015994	PAN-PA-3220	FWTD-B	Threat Prevention	24884754	02/02/23	CDMX	CDMX	1020
16201015994	PAN-PA-3220	FWTD-B	PAN-DB URL Filtering	35876384	02/02/23	CDMX	CDMX	1020
16201015994	PAN-PA-3220	FWTD-B	Cortex Data Lake	55677149	11/03/26	CDMX	CDMX	1020
16201015994	PAN-PA-3220	FWTD-B	DNS Security	57432589	02/02/23	CDMX	CDMX	1020
16201015994	PAN-PA-3220	FWTD-B	Premium Support	51797153	02/02/23	CDMX	CDMX	1020
16201015994	PAN-PA-3220	FWTD-B	WildFire License	58283077	02/02/23	CDMX	CDMX	1020
16201016026	PAN-PA-3220	FWTL-B	Threat Prevention	20191421	02/02/23	CDMX	CDMX	3800
16201016026	PAN-PA-3220	FWTL-B	PAN-DB URL Filtering	30806734	02/02/23	CDMX	CDMX	3800
16201016026	PAN-PA-3220	FWTL-B	DNS Security	53169159	02/02/23	CDMX	CDMX	3800
16201016026	PAN-PA-3220	FWTL-B	Premium Support	47012666	02/02/23	CDMX	CDMX	3800
16201016026	PAN-PA-3220	FWTL-B	WildFire License	23807763	02/02/23	CDMX	CDMX	3800
16201016190	PAN-PA-3220	FWTD-A	Threat Prevention	7775140	02/02/23	CDMX	CDMX	1020
16201016190	PAN-PA-3220	FWTD-A	PAN-DB URL Filtering	18903411	02/02/23	CDMX	CDMX	1020
16201016190	PAN-PA-3220	FWTD-A	DNS Security	23003582	02/02/23	CDMX	CDMX	1020
16201016190	PAN-PA-3220	FWTD-A	Premium Support	72145483	02/02/23	CDMX	CDMX	1020
16201016190	PAN-PA-3220	FWTD-A	WildFire License	53376805	02/02/23	CDMX	CDMX	1020
16201016364	PAN-PA-3220	FWTL-A	Threat Prevention	73491386	02/02/23	Estado de MÃ©xico	Estado de MÃ©xico	52100
16201016364	PAN-PA-3220	FWTL-A	PAN-DB URL Filtering	76352285	02/02/23	Estado de MÃ©xico	Estado de MÃ©xico	52100
16201016364	PAN-PA-3220	FWTL-A	DNS Security	12557778	02/02/23	Estado de MÃ©xico	Estado de MÃ©xico	52100
16201016364	PAN-PA-3220	FWTL-A	Premium Support	54705913	02/02/23	Estado de MÃ©xico	Estado de MÃ©xico	52100
16201016364	PAN-PA-3220	FWTL-A	WildFire License	71524717	02/02/23	Estado de MÃ©xico	Estado de MÃ©xico	52100
16201029406	PAN-PA-3220	FWRV-A	Threat Prevention	62305360	2/17/2024	Ciudad de MÃ©xico	CDMX	3800
16201029406	PAN-PA-3220	FWRV-A	PAN-DB URL Filtering	60494618	2/17/2024	Ciudad de MÃ©xico	CDMX	3800
16201029406	PAN-PA-3220	FWRV-A	Premium Support	92469949	2/17/2024	Ciudad de MÃ©xico	CDMX	3800
16201029406	PAN-PA-3220	FWRV-A	WildFire License	84027395	2/17/2024	Ciudad de MÃ©xico	CDMX	3800
16201029412	PAN-PA-3220	FWRV-B	Threat Prevention	72768109	2/15/2024	CDMX	CDMX	3800
16201029412	PAN-PA-3220	FWRV-B	PAN-DB URL Filtering	84492425	2/15/2024	CDMX	CDMX	3800
16201029412	PAN-PA-3220	FWRV-B	Premium Support	88365049	2/15/2024	CDMX	CDMX	3800
16201029412	PAN-PA-3220	FWRV-B	WildFire License	32234797	2/15/2024	CDMX	CDMX	3800

Switch para servicios PS-P y/o externos				
Edificio	Descripción	Marca	Modelo	Serie
Reforma 475 / DH&CB	Switch	Extreme Network	Summit X440-48t 16505	1332N-40596
	Switch	Extreme	Summit X450e-24t 16141	1145G-80822
	Descripción	Marca	Modelo	Serie
Toledo #21 / MSI	Switch	Extreme Networks	Summit X440-48t	1332N-40597
	Descripción	Marca	Modelo	Serie
Para brindar servicios en el Órgano Interno de Control	Switch	Extreme Networks	Summit X460-24t	1336N-40312
	UPS	LIEBERT	GXT2-3000RT120	No visible
	RAC	LIEBERT	BCM2000L-60	249460-027B
	MITE	No visible	No visible	513740424609198
	UPS	EMERSON	GXT3-1000RT120	1503403140AF313
	UPS	APC	650	3B1329X07414
	UPS	APC	650	3B1328X06936
	UPS	APC	650	3B1320X01509
	UPS	APC	650	3B1320X01538
	Descripción	Marca	Modelo	Serie
A instalar para entregar enlaces de servicios y comunicación de Eficasia a Reforma	Switch	HUAWEI	S3328TP-EI	2102351377DMD9001078
	Switch	JUNIPER	S5G20	164102013000082
	Switch	HUAWEI	S3328TP-EI	PZCY0P5A591Y940
	Switch	HUAWEI	S3328TP-EI	N330NXN755AXC48
	Switch	EXTREME	460 24T	1305N-4680

Componentes habilitadores PS-P, PS-I, PS-I Especializados, y Supervisores.

INFOCREDIT, S. DE R.L DE C.V., se compromete a mantener actualizado a la última versión liberada en el mercado y vigente durante el periodo contratado, las licencias de uso y contratos de mantenimiento de la herramienta o solución tecnológica ofertada para el Centro de Contacto (CCIMSS).

INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., proporcionará y habilitará los accesorios telefónicos o SoftPhone con diademas alámbricas estereofónicas 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.

00 070

Asunto: **Propuesta para el "Servicio Integral para la Continuidad de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Ciudad de México)"**

INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., proporcionará y habilitará el cableado, equipo activo y todos los componentes para servicios de nodos de voz y datos requeridos para proporcionar la correcta operación de las estaciones PS-I, PS-I Especializados y PS-P en las instalaciones del Instituto de acuerdo a lo descrito en el presente documento y su apéndice.

Mobiliario (mampara) para estaciones de atención del Centro de Contacto en instalaciones del Instituto para PS-I, PS-I DIR, PS-I Especializados, PS-I Especializado DIR, PS-P, PS-P DIR.

Mampara nueva o seminueva y tapizado con tela absorbente de ruido con medidas preferentes de 0.90 x 0.60 x 1.70. mts., sillas ergonómicas con respaldo, giratorias y reclinables, ajuste de altura, con soporte lumbar y descansabrazos, con al menos 105 cm de alto, 64 cm de ancho y 64 cm de profundidad preferentemente, esto es, no existe una obligatoriedad de marca o modelo, o medidas exactas, sin embargo, el espacio es finito, por lo que deberán estar acordes a los espacios institucionales, cuidando los lineamientos de seguridad e higiene laboral institucional y el plan de protección civil, por lo que en su caso, **INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., definirá de manera conjunta con los responsables de las campañas, una serie de reuniones a fin de definir el layout de implementación.**

Al menos dos posiciones contarán con características para personal de capacidades diferentes, las mismas consideraran adaptabilidad para personas con discapacidad motriz que utilizan silla de ruedas.

Las mamparas serán nuevas o seminuevas, tendrán las medidas de 0.90 x 0.60 x 1.70. mts., esto es, no existe una obligatoriedad de marca o modelo, o medidas exactas, sin embargo, el espacio es finito, por lo que deberán estar acordes a los espacios institucionales, cuidando los lineamientos de seguridad e higiene laboral institucional y el plan de protección civil, por lo que en su caso, **INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V. definirá de manera conjunta con los responsables de las campañas, una serie de reuniones a fin de definir el lay-out de implementación.**

Para las posiciones de Supervisión: Las mamparas serán de 0.90 x 0.60 x 1.70. mts, esto es, no existe una obligatoriedad de marca o modelo, o medidas exactas, sin embargo, el espacio es finito, por lo que deberán estar acordes a los espacios institucionales, cuidando los lineamientos de seguridad e higiene laboral institucional y el plan de protección civil, por lo que en su caso, **INFOCREDIT, S. DE R.L DE C.V., definirá de manera conjunta con**

ANEXOS CONTRATO DE PRESTACIÓN

Asunto: **Propuesta para el "Servicio Integral para la Continuidad de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Ciudad de México)"**

los responsables de las campañas, una serie de reuniones a fin de definir el lay-out de implementación:

INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., oferta los componentes habilitadores para el Área Técnica y las áreas usuarias en la ubicación geográfica que dichas áreas especifiquen.

INFOCREDIT, S. DE R.L DE C.V., se compromete a mantener actualizado a la última versión liberada en el mercado y vigente durante el periodo contratado, las licencias de uso y contratos de mantenimiento de la herramienta o solución tecnológica ofertada para el Centro de Contacto (CCIMSS).

Para la prestación del servicio PS-P y PS-P DIR en instalaciones del Instituto, las mamparas contarán con las especificaciones solicitadas por el Instituto, esto en virtud a que se requiere el número de estaciones de acuerdo a cada servicio solicitado dentro de espacios físicos finitos, la consideración de las dimensiones se hacen con base a ese espacio físico finito contemplando estaciones de supervisor y estaciones de personal con discapacidad, así mismo el mobiliario a ser utilizado por el personal de atención PS-P, PS-I, PS-I Especializados, PS-I Especializados MST y Supervisores en el Instituto. Por lo que respecta al tapizado con tela absorbente de ruido, **se incluye el mobiliario que INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., proporcionará en las instalaciones del Instituto, mismo que ofrece aislamiento al ruido evitando de esta forma confusión entre las diferentes llamadas simultáneas que se reciben y atienden. Las mamparas serán nuevas** esto es, no existe una obligatoriedad de marca o modelo, o medidas exactas, sin embargo, el espacio es finito, por lo que deberán estar acordes a los espacios institucionales, cuidando los lineamientos de seguridad e higiene laboral institucional y el plan de protección civil, por lo que en su caso, **INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., definirá de manera conjunta con los responsables de las campañas, una serie de reuniones a fin de definir el lay-out de implementación.**

Las sillas preferentemente contarán con al menos 105 cm de alto, 64 cm de ancho y 64 cm de profundidad. Las sillas serán nuevas esto es, no existe una obligatoriedad de marca o modelo, o medidas exactas, sin embargo, el espacio es finito, por lo que deberán estar acordes a los espacios institucionales, cuidando los lineamientos de seguridad e higiene laboral institucional y el plan de protección civil, por lo que en su caso, **INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., definirá de manera conjunta con los responsables de las campañas, una serie de reuniones a fin de definir el lay-out de implementación.**

Para la prestación del servicio PS-P y PS-P DIR en instalaciones del Instituto, las mamparas cuentan con las especificaciones solicitadas por el Instituto, esto en virtud a que se requiere

Asunto: **Propuesta para el "Servicio Integral para la Continuidad de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Ciudad de México)"**

el número de estaciones de acuerdo a cada servicio solicitado dentro de espacios físicos finitos, la consideración de las dimensiones se hacen con base en el espacio físico asignado y finito incluyendo estaciones de supervisor y estaciones de personal con discapacidad, así mismo el mobiliario a ser utilizado por el personal de atención PS-P, PS-P DIR, PS-I, PS-I DIR. PS-I Especializados, PS-I Especializados DIR y Supervisores en las instalaciones del Instituto se incluyen aislantes de ruido para evitar confusión entre las diferentes llamadas simultáneas que se reciben y atienden, así como espacio de almacenamiento mínimo para objetos y artículos propios de la operación y documentación sensible, los cuales integran mecanismos de seguridad para resguardo. Las mamparas serán nuevas esto es, no existe una obligatoriedad de marca o modelo, o medidas exactas, sin embargo, el espacio es finito, por lo que deberán estar acordes a los espacios institucionales, cuidando los lineamientos de seguridad e higiene laboral institucional y el plan de protección civil, por lo que en su caso, **INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., definirá de manera conjunta con los responsables de las campañas, una serie de reuniones a fin de definir el lay-out de implementación.**

Uno de los beneficios de la utilización del mobiliario descrito, toma en cuenta las horas que permanece sentado el personal del Instituto, por ergonomía, higiene y seguridad en el trabajo, dado que es obligatorio el vigilar los puntos antes indicados conforme a la norma que establece las disposiciones para el desarrollo de actividades de seguridad e higiene en el trabajo en el IMSS, así como la normatividad y recomendaciones que emitan las comisiones mixtas de seguridad e higiene en el IMSS.

El mobiliario es seminuevo en las instalaciones del IMSS, y es ergonómico cuyo diseño sea similar con las que cuenta actualmente el Instituto, esto es, no existe una obligatoriedad de marca o modelo, o medidas exactas, sin embargo, el espacio es finito, por lo que deberán estar acordes a los espacios institucionales, cuidando los lineamientos de seguridad e higiene laboral institucional y el plan de protección civil, por lo que en su caso, **INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., definirá de manera conjunta con los responsables de las campañas, una serie de reuniones a fin de definir el lay-out de implementación.**

El mobiliario (mamparas y sillas) se proporcionará e instalará previo al inicio de operación del servicio, por lo que INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., habilitará mobiliario seminuevo en las instalaciones del IMSS, garantizando la secuencia operativa del servicio, obligándose a sustituirlo en caso de presentar deterioro, descompostura, falla o alteración en su funcionamiento o apariencia.

En caso de deterioro del mobiliario o desgaste por uso, **será reemplazado por parte de INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., por mobiliario en buenas condiciones de operación**

ANEXOS
DIRECCIÓN DE CONTRATOS

00 073

Asunto: **Propuesta para el "Servicio Integral para la Continuidad de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Ciudad de México)"**

en un plazo no mayor a dos días naturales a partir del reporte por parte de los responsables de las campañas, sin costo adicional para el Instituto.

Para el caso de reemplazo de equipo electrónico utilizado por los PS-P, PS-P DIR, PS-I Especializados y PS-I Especializados DIR (CPU, monitor, ratón, teclado, diadema, no-break, entre otros.), éste será sustituido 8 horas posteriores a la notificación por escrito hecha a INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., por parte del área responsable de la campaña.

8. *Personal Asignado, recursos asignados (plantilla y organigrama)*

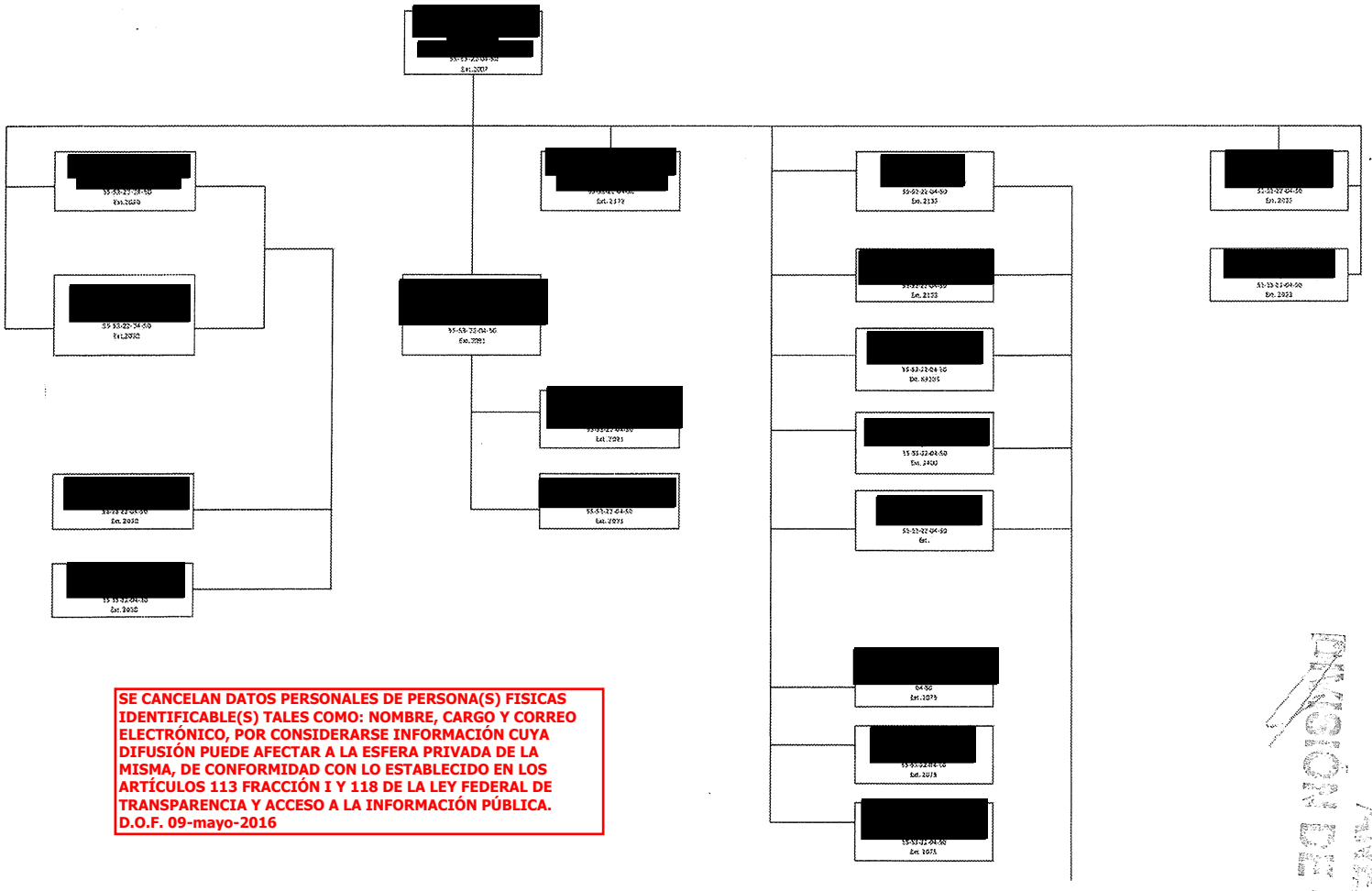
EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Asunto: **Propuesta para el "Servicio Integral para la Continuidad de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Ciudad de México)"**

ORGANIGRAMA ESPECÍFICO



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

ANEXO 3
PROPUESTA ECONÓMICA

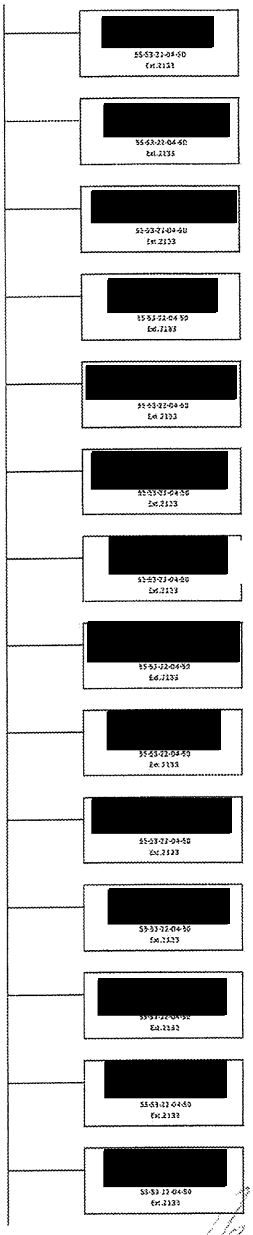
EFICASIA
Soluciones integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Asunto: **Propuesta para el "Servicio Integral para la Continuidad de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Ciudad de México)"**

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



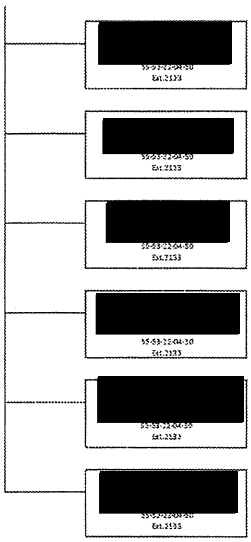
00 076

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Asunto: **Propuesta para el "Servicio Integral para la Continuidad de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Ciudad de México)"**



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

Plantilla asignada:

Nombre Completo	Puesto	Correo	Telefono	Extension	Nivel de escalamiento
[redacted]	[redacted]	[redacted]	55-53-22-04-50	2007	3
			55-53-22-04-50	2179	2
			55-53-22-04-50	2535	2
			55-53-22-04-50	2023	2
			55-53-22-04-50	2091	1
			55-53-22-04-50	2030	2
			55-53-22-04-50	2030	2
			55-53-22-04-50	2133	2
			55-53-22-04-50	69305	2
			55-53-22-04-50	69347	2
			55-53-22-04-50	2589	2
			55-53-22-04-50	2188	2
			55-53-22-04-50	2133	1
			55-53-22-04-50	2133	1
			55-53-22-04-50	2133	1

ISO copc ITIL ESR

SUPER EMPRESAS 2021

PCI Security Standards Council

CIC Mexico

00077

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

[redacted]	[redacted]	[redacted]	55-53-22-04-50	2133	1
			55-53-22-04-50	2133	1
			55-53-22-04-50	2133	1
			55-53-22-04-50	2133	1
			55-53-22-04-50	2133	1
			55-53-22-04-50	2133	1
			55-53-22-04-50	2133	1
			55-53-22-04-50	2133	1
			55-53-22-04-50	2133	1
			55-53-22-04-50	2133	1
			55-53-22-04-50	2133	1
			55-53-22-04-50	2133	1
			55-53-22-04-50	2133	1
			55-53-22-04-50	2133	1
			55-53-22-04-50	2133	1
			55-53-22-04-50	2133	1
			55-53-22-04-50	2133	1
			55-53-22-04-50	2133	1
			55-53-22-04-50	2133	1
			55-53-22-04-50	2091	1
			55-53-22-04-50	2091	1
			55-53-22-04-50	2030	1
			55-53-22-04-50	2030	1
			55-53-22-04-50	2075	1
			55-53-22-04-50	2075	1
			55-53-22-04-50	2075	1

9. Programa de Capacitación

El Programa de Capacitación está realizado con base a las necesidades de conocimiento de los agentes telefónicos.

MODELO 360 DE CAPACITACIÓN INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V.

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

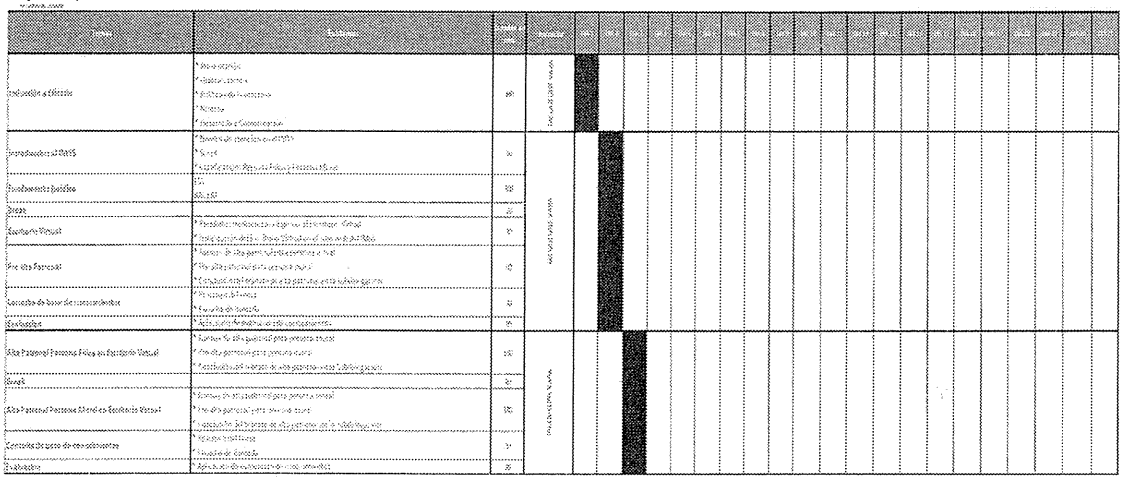
Asunto: **Propuesta para el "Servicio Integral para la Continuidad de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Ciudad de México)"**

Condiciones del Proceso de Certificación Continúa

De forma mensual, se estará aplicando una evaluación en línea para asegurar el conocimiento respecto a los cambios en los procesos, mejoras y temas institucionales.

Cada uno de los PCRC refrendará su certificación cada 6 meses, acorde al puesto. Esto con la finalidad de mantener y aumentar los niveles de conocimiento, habilidades y actitudes necesarias para el desempeño de sus funciones.

Ejemplo:



ANEXOS
Propuesta Comercial

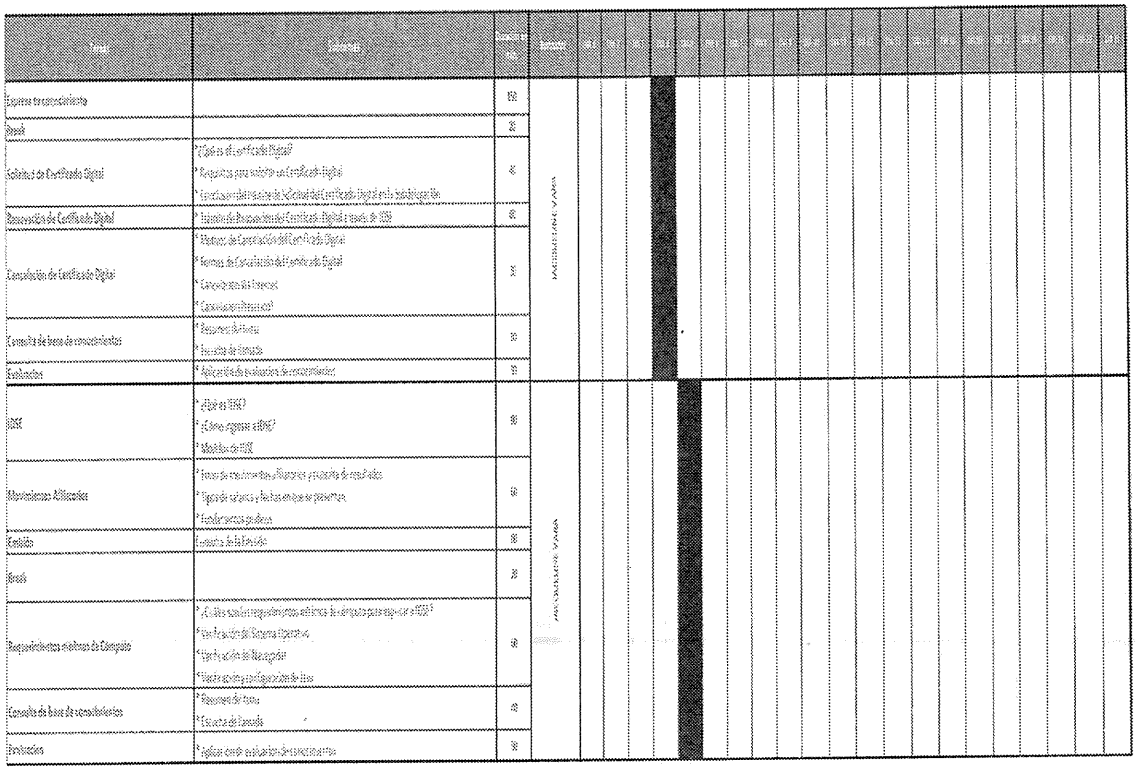
00 079

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Asunto: **Propuesta para el "Servicio Integral para la Continuidad de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Ciudad de México)"**

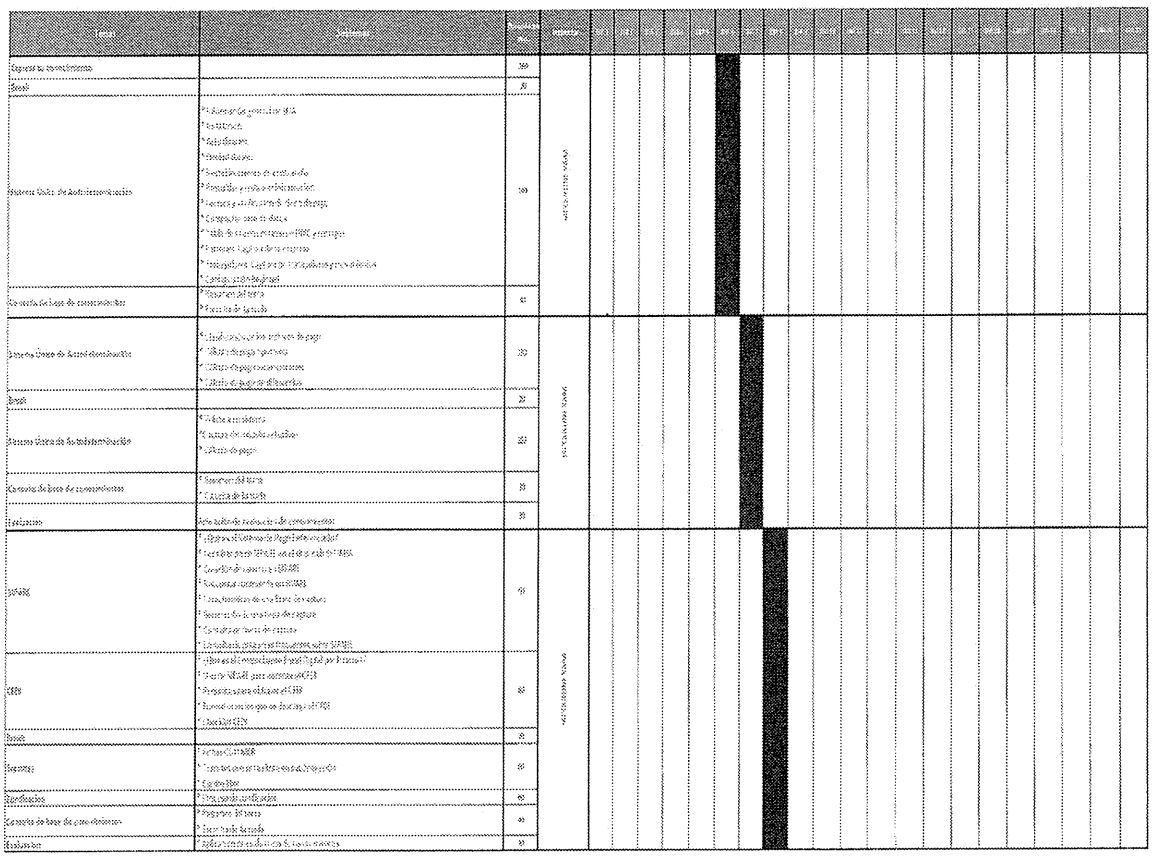


EFICASIA
Soluciones Integrales en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Asunto: **Propuesta para el "Servicio Integral para la Continuidad de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Ciudad de México)"**



ISO copc ITIL ESR
conocer SUPER EMPRESAS 2021 PCI Security Standards Council CIC

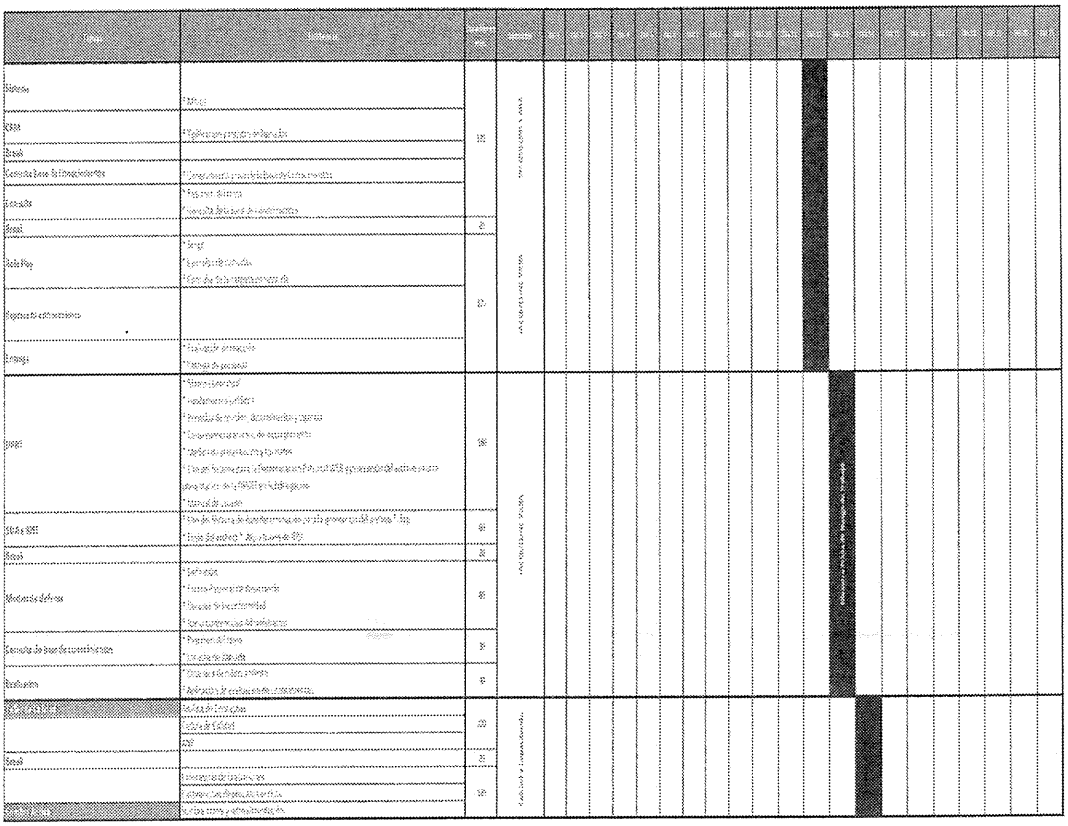
00 081

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Asunto: **Propuesta para el "Servicio Integral para la Continuidad de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Ciudad de México)"**



00 092

ISO copc ITIL ESR

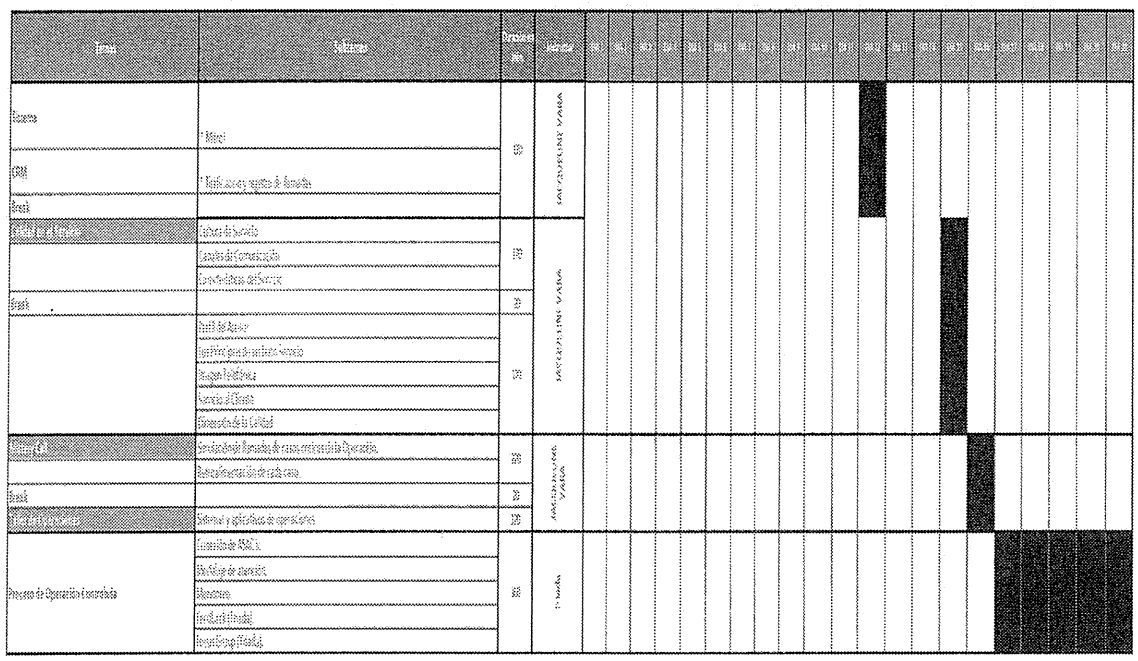
SUPER EMPRESAS 2021 PCI Security Standards Council CIC

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Asunto: **Propuesta para el "Servicio Integral para la Continuidad de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Ciudad de México)"**



ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS
00 093

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Asunto: **Propuesta para el "Servicio Integral para la Continuidad de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Ciudad de México)"**

Fase	Actividad	Duración en días	Agente	Día 1	Día 2	Día 3	Día 4	Día 5	Día 6	Día 7	Día 8	Día 9	Día 10	Día 11	Día 12	Día 13	Día 14	Día 15	Día 16	Día 17	Día 18	Día 19	Día 20
Presentación	Bienvenida original Reducción del tiempo de atención Objetivo del curso	30	AGENTES A CONTACT																				
Seguro de salud para la familia	* Seguro de salud para la familia individual * Seguro de salud para la familia colectivo * Tramites en IMSS individual * Tramites en IMSS colectivo	120																					
	RESCANSO	30																					
Movilidad IMSS	* Solicitud de movilidad con la institución educativa en el siguiente trimestre	150																					
Cierre	Cierre de ciclo	30																					
Evaluación	Aplicación de evaluación de nuevos conocimientos	30																					
Presentación	Bienvenida original Reducción del tiempo de atención Objetivo del curso	30	AGENTES AVANZADOS																				
Tramite IMSS	* Tramites de movilidad IMSS * Solicitud de traslado a la cuenta con licenciatura en enfermería a la que se va a laborar en el IMSS Beneficios * Citas y sus beneficios Prestaciones IMSS (Licencias, Días, etc)	90																					
	REPASO	30																					
Recertificación	*Actualización *Test	60																					
Seguros para movilidades	Seguro para mi vehículo	30																					
Cierre	Entrega de constancia	30																					
Evaluación	Aplicación de evaluación de conocimientos	30																					
EXPRESA TU CRECIMIENTO		**150**																					
Presentación	Bienvenida original Objetivo del curso	30	AGENTES EXPERTOS																				
Ayudas	* Ayuda para cuidar de familiar * Ayuda para cuidar de mascotas * Certificado de desarrollo para el trabajo en Gobierno	90																					
Guarderías	* Prestación de guarderías * Procedimiento para particulares como prestador de servicio de guardería * Trámite de cambio de actividad por de prestador de guardería	300																					
	RESCANSO	30																					
Puesta a punto por fallas	* Tramites de movilidad * Tramites IMSS * Cierre de operaciones en sitio	90																					
Cambio de operación pública	* Movimiento * Movilidad, cambio de	90																					
Cierre	Entrega de constancia	30																					
Evaluación	Aplicación de evaluación de conocimientos	30																					

00 034

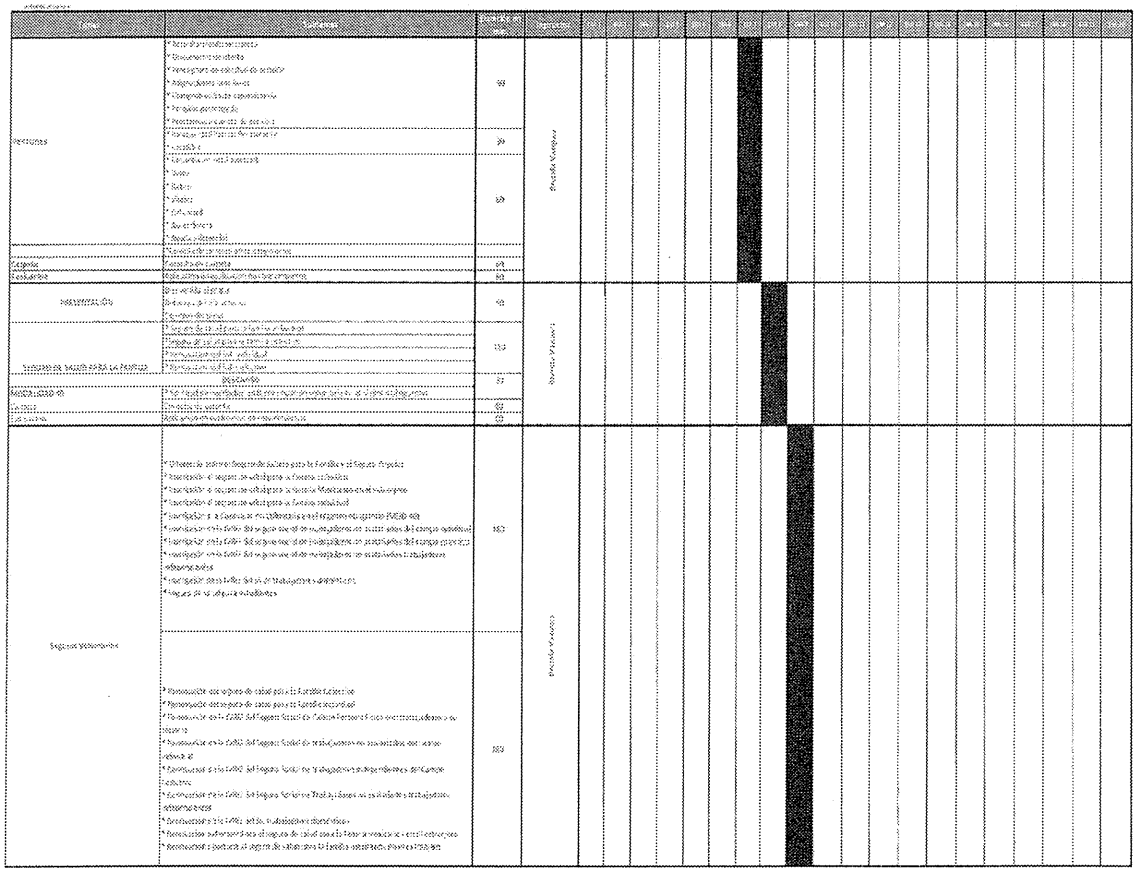
ISO · COPC · ITIL · ESR · SUPER EMPRESAS 2021 · PCI Security Standards Council · CIC

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Asunto: **Propuesta para el "Servicio Integral para la Continuidad de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Ciudad de México)"**



Y así para cada una de las campañas que integran el CCIMSS.

El calendario de evaluaciones posteriores a la implementación, derivan en un proceso que se denomina capacitaciones de refuerzo y capacitaciones constantes, mismas que se realizarán en base a las necesidades que sean detectadas por el área de calidad en los monitoreos que se realizan.

Los monitoreos son pieza fundamental para poder identificar desviaciones en dos sentidos, habilidades blandas y habilidades duras.

Habilidades blandas.- Son aquellos atributos de calidad que debe tener el ejecutivo telefónico como lo son: etiqueta telefónica, personalizar la llamada, los cuales, al no realizarse no tienen impacto al negocio o a la operación.

COMERCIAL
FOLIO
00 095

Asunto: **Propuesta para el "Servicio Integral para la Continuidad de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Ciudad de México)"**

Habilidades duras.- Atributos de calidad que debe tener un ejecutivo sobre dominio de la información, trato respetuoso y tolerancia durante el desarrollo de la llamada, el no cumplir con este y otro tipo de habilidades duras, existe impacto al negocio y puede derivar en una queja.

Nuestra oferta prevé que se realicen evaluaciones todos los meses bajo un esquema de verificación y análisis diario, lo que permite identificar hallazgos por cada agente o en su caso detectar desviaciones sobre el mismo tema en toda o gran porcentaje de la operación.

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

El modelo desarrolla, genera y fomenta habilidades:

Técnicas: Conjunto de conocimientos demostrables referentes a: información, procedimientos, huso de herramientas y aplicativos.

Blandas (personales e interpersonales): Características propias del individuo, aprendidas y/o perfeccionadas a través del tiempo: habilidades de comunicación: asertividad, escucha activa, empatía, dicción, etiqueta telefónica, ortografía y redacción, calidad en el servicio, entre otras.

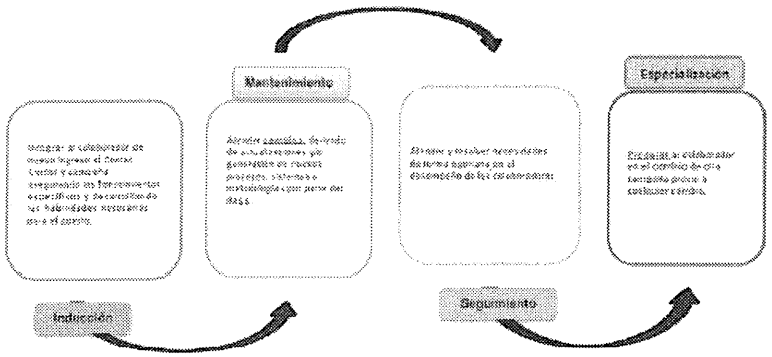
EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

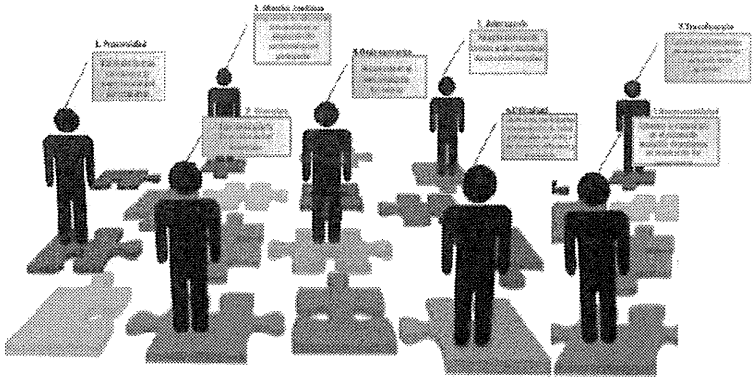
www.eficasia.com

Asunto: **Propuesta para el "Servicio Integral para la Continuidad de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Ciudad de México)"**

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:



Cada uno de los procesos del modelo se basa en los siguientes principios:



ANEXO 3
DIVISIÓN DE CONTRATOS

00 097

ISO copc ITIL ESR
conocer SUPER EMPRESAS 2021 PCI Security Standards Council Modelo Global CIC

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Asunto: **Propuesta para el "Servicio Integral para la Continuidad de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Ciudad de México)"**

Especificación de las Procesos

Proceso de Inducción. – Onboarding interno: Inducción a Eficasia, Calidad en el servicio, desarrollando las habilidades necesarias para la atención telefónica; así como conocimientos específicos de la campaña. Tanto en la teoría como en la práctica.

Proceso de Mantenimiento. – Acorde a la necesidad, derivada de las modificaciones a los procesos por parte del IMSS en conocimientos y habilidades teóricos y prácticos.

Proceso de Seguimiento. - Reforzar a los colaboradores acorde a la detección de necesidad, dirigida por parte de Operación, Calidad, Capacitación o Cliente.

Proceso de Especialización. - Preparar al PCRC para atender servicios especializados que requieren un conocimiento multiskill en el desempeño de sus funciones.

Como parte del ONBOARDING la Inducción para el PCRC es fundamental, pues lo estamos integrando a la cultura de la empresa y la cultura de la campaña.

Las habilidades y conocimientos requeridos son:

- Conocimiento generales y de los distintos procedimientos
- Herramientas tecnológicas
- Habilidades para el uso del teléfono
- Habilidades de tipeo
- Habilidades en el uso de la base de conocimientos
- Competencias humanas: Enfoque a cliente
- Conocimiento de los distintos procesos de medición de calidad interna,

Siendo estos enunciativos; más no limitativos.

09 086

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Asunto: **Propuesta para el "Servicio Integral para la Continuidad de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Ciudad de México)"**

Dentro de los constantes cambios vividos en el IMSS, es prioritario que los PCRC cuenten con el conocimiento reciente acerca de los cambios los procesos operativos, para ello contamos con un proceso de Mantenimiento con la finalidad de preparar a los PCRC para atender las requisiciones del IMSS y las nuevas iniciativas.

El proceso de Seguimiento está planeado para reforzar a los PCRC que no han logrado llegar a las metas establecidas en los distintos niveles de conocimiento y presentan áreas de oportunidad en el dominio correspondiente a la habilidades, cliente o negocio.

Atendiendo a las necesidades del cliente y la especialización del servicio; buscando mejorar los niveles de atención el proceso de capacitación Especializada, se encarga de la generación anticipada de PCR multiskill; contando con personal capacitado y sin afectación a la campaña; asegurando la continuidad de la operación.

Proceso de Certificación Interna

Como parte de la formación en el puesto de trabajo, el proceso de Certificación se crea para dejar constancia, respecto al dominio en las habilidades técnicas y blandas que posee y conserva el PCRC en: procesos, manejo de las herramientas de trabajo, experiencia en atención telefónica, sensibilidad ante al cliente, proactividad en la atención y solución en línea, entre otros. Dando como resultado la satisfacción en el servicio otorgado y minimizando la curva de aprendizaje. Refiere a dos tipos de certificación:

Inicial: Asegura el conocimiento aprendido y habilidades desarrolladas o mejoradas. Se realiza en cada uno de los procesos de capacitación.

Continúa: Asegura mantener los niveles de servicio a través de la resolución de casuísticas presentadas en el día a día para el PCRC.

ANEXOS
REVISIÓN DE CONTRATOS

00 038

Asunto: **Propuesta para el "Servicio Integral para la Continuidad de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Ciudad de México)"**

Criterios para la Certificación

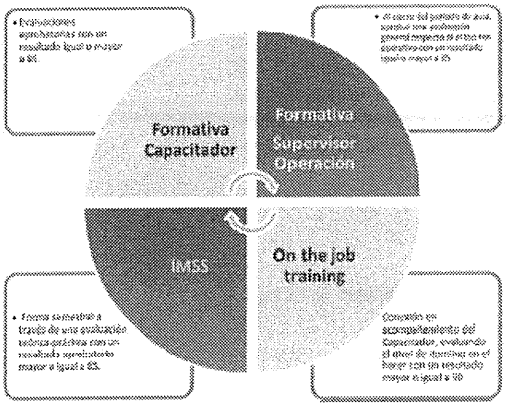
Todo PCRC es susceptible de certificación, los criterios son denominados de acuerdo a:

- Capacitación Inicial.
- Capacitación de Mantenimiento.
- Capacitación de Seguimiento.
- Capacitación de Especialización.

El proceso de Certificación es integral para cada una de los siguientes PCRC:

- PS-I Agente Telefónico
- Supervisor de Operación
- Supervisor de Calidad
- Monitor de Calidad
- Supervisor de Capacitación
- Capacitador

Condiciones del Proceso de Certificación Inicial



00 090

Asunto: **Propuesta para el "Servicio Integral para la Continuidad de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Ciudad de México)"**

• En caso de no obtener la calificación de certificación mínima aprobatoria que es de 85 durante el periodo de dicho entrenamiento, se realizará un reforzamiento y en caso de no aprobar en una segunda vuelta será desprendido de la campaña, garantizando no entregar a la operación un colaborador sin dominio para operar.

Condiciones del Proceso de Certificación Continúa

De forma bimestral, se aplica una evaluación en línea para asegurar el conocimiento respecto a los cambios en los procesos, mejoras y temas institucionales.

Cada uno de los PCRC deberá refrendar su certificación cada 2 meses, acorde al puesto. Esto con la finalidad de mantener y aumentar los niveles de conocimiento, habilidades y actitudes necesarias para el desempeño de sus funciones.

Tratamiento de colaboradores no Certificados

Un colaborador se considera fuera del umbral de certificación, cuando no cumple con la calificación mínima aprobatoria de 85. El tratamiento de capacitación se dará con base en el proceso de seguimiento y concluirá con la aplicación de una nueva evaluación y la aprobación en condiciones superiores o iguales al umbral. En tanto el colaborador no tenga el umbral establecido, tras un segundo intento el PCRC no podrá permanecer en la campaña.

Para personal con calificación aprobatoria de 85 y hasta 99 se generan planes de retroalimentación en aquellos temas que se requieran reforzar para asegurar que se cuenta con los conocimientos mínimos necesarios para otorgar el servicio, una vez ejecutado el refuerzo correspondiente, se aplica una segunda vuelta de la evaluación.

Sesiones de capacitación

Con la finalidad de que el colaborador adquiera el conocimiento de una forma más práctica y rápida los grupos están conformados preferentemente de 15 participantes por sesión. Las sesiones de capacitación tienen una duración máxima programada de 2 horas continuas y un break de 15 minutos entre cada una de ellas.

Dichas sesiones contemplan distintas técnicas de enseñanza – aprendizaje; van desde e-learning, coaching, presencial, estudio de casos, role play, hasta procesos de on the job training.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS
00091

Asunto: **Propuesta para el "Servicio Integral para la Continuidad de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Ciudad de México)"**

Materiales de Capacitación y técnicas de aprendizaje

Los materiales son actualizados periódicamente. El material didáctico dependerá de la estrategia de enseñanza-aprendizaje; sin embargo, en cada caso se deberá tomar en cuenta que los materiales están diseñados para acelerar el aprendizaje, tal como lo especifican las guías didácticas; ejemplo de ellos son:

- Manuales
- Test
- Quick reference
- Mapa conceptual
- Mapa mental
- Evaluación diagnóstica
- Evaluación reacción
- Evaluación formativa
- Evaluación de competencias demostrables
- Guías rápidas
- Estudio de casos
- Talleres
- Feedback
- Cursos
- Tutoriales
- Shadowing
- On the Job training

00 092

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Asunto: **Propuesta para el "Servicio Integral para la Continuidad de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Ciudad de México)"**

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

Métricas

- A,B,C, Formativo: Número de cursos base por campaña.
- Número de cursos tomados por PCRC y campaña.
- Porcentaje general de avance del conocimiento: Total de cursos tomados entre el total de cursos a tomar.
- Porcentaje de personas certificadas por campaña y PCRC que cuentan con la certificación.
- Curva de aprendizaje. - Tiempo estimado en el cual se alcanza la media de la meta.
- Dashboard de certificación. -Porcentaje general de Multiskill.

Programa de Capacitación

Programa de Capacitación Continua 2024:

Octubre	Administración del tiempo	Aprender a identificar los elementos para una óptima administración del tiempo y poner en práctica técnicas para aumentar la productividad estableciendo metas y objetivos.	Evaluación escrita	Calificación mínima aprobatoria 9.0	Mejorar el desempeño de las tareas y obtener los resultados en los tiempos estipulados.	2 horas
Noviembre	Manejo del estrés	Conocer las estrategias preventivas del estrés y las técnicas que ayudan a contrarrestarlo con la finalidad de favorecer la calidad de vida profesional y personal.	Evaluación escrita	Calificación mínima aprobatoria 9.0	Controlar el estrés para poder tener un balance de vida.	2 horas
Diciembre	Negociación constructiva	Aprender a manejar los conflictos de forma provechosa para lograr acuerdos en común.	Evaluación escrita	Calificación mínima aprobatoria 9.0	Tener la capacidad para escuchar, negociar y establecer acuerdos	2 horas

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS
09 093

Asunto: **Propuesta para el "Servicio Integral para la Continuidad de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Ciudad de México)"**

En el Cronograma adjunto en formato Excel se detalla el calendario de evaluaciones en los colores fucsia, Numeral 4.7.6.1

Estas evaluaciones son realizadas por el área de calidad y el resultado de las capacitaciones derivado de esta detección de necesidades es realizado por el área de capacitación (formación de personal).

11. Responsables de las Actividades

A continuación, describimos los responsables de la realización de las actividades para la implementación, operación y gestión de los servicios.

Asignación de Responsabilidades y Responsables.

Letra/Numeral	Actividad	Responsable / Responsables
B.	**Reuniones de inicio de prestación del servicio y contrato.**	• Administrador o Ejecutivo de Cuenta del Contrato; • Gerente de Operación; • Gerente de Calidad; • Gerente de Capacitación; • Supervisor de Operación; • Supervisor de Work Force Management; • Analista de Dimensionamiento Work Force; • Analista de Calidad; • Gerente de Gestión de Proyectos; • Analista de Mesa de Ayuda
C.	**Sesión revisión de procesos de trabajos de planeación de la implementación del CCIMSS en instalaciones de mi representada Infocredit, S. de R.L. de C.V.**	• Administrador o Ejecutivo de Cuenta del Contrato; • Gerente de Operación; • Gerente de Calidad; • Gerente de Capacitación; • Supervisor de Operación; • Supervisor de Work Force Management; • Analista de Dimensionamiento Work Force; • Analista de Calidad; • Gerente de Gestión de Proyectos; • Analista de Mesa de Ayuda
D.	**Implementación, Transición/Migración/Transición en**	• Administrador o Ejecutivo de Cuenta de' Contrato;

Asunto: **Propuesta para el "Servicio Integral para la Continuidad de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Ciudad de México)"**

	instalaciones de mi representada Infocredit, S. de R.L. de C.V., y sitios IMSS.	• Gerente de Operación; • Gerente de Calidad; • Gerente de Capacitación; • Supervisor de Operación; • Supervisor de Work Force Management; • Analista de Dimensionamiento Work Force; • Analista de Calidad; • Gerente de Gestión de Proyectos; • Analista de Mesa de Ayuda
	Implementación, Transición/Migración/Transición de las estaciones de servicio a utilizar en las instalaciones del CCIMSS, así como en las instalaciones del INSTITUTO en las que serán operadas la campañas: Derechohabiente y Contribuyente, Cobranza y Servicios DIR, Entrega de Medicamentos, Pensionados, Centros Vacacionales y Unidad de Congresos, Nueva Normalidad, Permiso COVID-19, Bienestar Social, Velatorios, Sistema Informático Nominal de Registro y Seguimiento para Vacunación COVID-19 Población General, Corrección de Registros para Obtención de Certificados de Vacunación COVID-19 para Población en General, Planificatel Yo Decido, Denuncias OIC, Vacuna Patria, así como en las que, en su caso, sean requeridas por EL INSTITUTO para la implementación de nuevas campañas para habilitar las estaciones de servicio.	
4	**Requerimientos técnicos.**	• Administrador o Ejecutivo de Cuenta del Contrato; • Gerente de Operación; • Gerente de Calidad; • Gerente de Capacitación; • Gerente de Gestión de Proyectos;
4.1.	**Solución Tecnológica Multicanal.**	• Administrador o Ejecutivo de Cuenta del Contrato; • Gerente de Operación; • Supervisor de Work Force Management; • Gerente de Gestión de Proyectos
4.2.	**Caracteristicas Técnicas de la Solución Tecnológica.**	• Administrador o Ejecutivo de Cuenta del Contrato; • Gerente de Operación;

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Asunto: **Propuesta para el "Servicio Integral para la Continuidad de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Ciudad de México)"**

		• Gerente de Calidad; • Gerente de Capacitación; • Supervisor de Work Force Management; • Gerente de Gestión de Proyectos;
4.2.1.	Conmutador, servidor telefónico, PBX o herramienta tecnológica que permita la funcionalidad descrita.	• Administrador o Ejecutivo de Cuenta del Contrato; • Gerente de Operación; • Gerente de Gestión de Proyectos;
4.2.2.	CTI. (Computer Telephony Integration, por sus siglas en inglés).	• Administrador o Ejecutivo de Cuenta del Contrato; • Gerente de Operación; • Gerente de Gestión de Proyectos;
4.2.3.	Respuesta de Voz Interactiva, IVR (Interactive Voice Response por sus siglas en ingles).	• Administrador o Ejecutivo de Cuenta del Contrato; • Gerente de Operación; • Gerente de Gestión de Proyectos;
4.2.4.	Chat	• Administrador o Ejecutivo de Cuenta del Contrato; • Gerente de Operación; • Gerente de Gestión de Proyectos;
4.2.5.	mensajería instantánea tipo WhatsApp o equivalente.	• Administrador o Ejecutivo de Cuenta del Contrato; • Gerente de Operación; • Gerente de Gestión de Proyectos;
4.2.6.	Correo Electrónico.	• Administrador o Ejecutivo de Cuenta del Contrato; • Gerente de Operación; • Gerente de Gestión de Proyectos;
4.2.7.	Redes Sociales	• Administrador o Ejecutivo de Cuenta del Contrato; • Gerente de Operación; • Gerente de Gestión de Proyectos;
4.2.8.	Servicio a través de Agentes Virtuales.	• Administrador o Ejecutivo de Cuenta del Contrato; • Gerente de Operación; • Gerente de Gestión de Proyectos;
4.2.9.	Servicio sin intervención de agente humano (texto a voz, voz a texto).	• Administrador o Ejecutivo de Cuenta del Contrato; • Gerente de Operación; • Gerente de Gestión de Proyectos;
4.2.10.	Servicios Web.	• Administrador o Ejecutivo de Cuenta del Contrato; • Gerente de Operación; • Gerente de Gestión de Proyectos;
4.2.11.	Buzón de Voz	• Administrador o Ejecutivo de Cuenta del Contrato; • Gerente de Operación; • Gerente de Gestión de Proyectos;

00 096

Asunto: **Propuesta para el "Servicio Integral para la Continuidad de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Ciudad de México)"**

4.2.12.	Sistema de Monitoreo.	• Administrador o Ejecutivo de Cuenta del Contrato; • Gerente de Operación; • Gerente de Gestión de Proyectos;
4.2.12.1	De las pantallas de Supervisión (Pantallas de al menos 60 pulgadas).	• Administrador o Ejecutivo de Cuenta del Contrato; • Gerente de Operación; • Gerente de Gestión de Proyectos;
4.3.	Herramientas Adicionales que Deben de Integrarse con la Solución Tecnológica Multicanal.	• Administrador o Ejecutivo de Cuenta del Contrato; • Gerente de Operación; • Gerente de Gestión de Proyectos;
4.3.1.	CRM, BI (Buisness Inteligence) y Base de Conocimiento.	• Administrador o Ejecutivo de Cuenta del Contrato; • Gerente de Operación; • Gerente de Gestión de Proyectos;
4.3.2.	Mensajes de Texto SMS	• Administrador o Ejecutivo de Cuenta del Contrato; • Gerente de Operación; • Gerente de Gestión de Proyectos;
4.4.	Repositorio electrónico virtual.	
4.5.	Blaster	• Administrador o Ejecutivo de Cuenta del Contrato; • Gerente de Operación; • Gerente de Gestión de Proyectos;
4.6.	E-learning o Herramienta de Capacitación de Línea.	• Administrador o Ejecutivo de Cuenta del Contrato; • Gerente de Operación; • Gerente de Calidad; • Gerente de Capacitación; • Gerente de Gestión de Proyectos;
4.7.	Herramienta(S) Electrónica(S) para el Registro y Atención de Fallas a través de Tickets.	• Administrador o Ejecutivo de Cuenta del Contrato; • Gerente de Gestión de Proyectos; • Analista de Mesa de Ayuda
4.8.	Conectividad. (Enlaces de Comunicaciones).	• Administrador o Ejecutivo de Cuenta del Contrato; • Gerente de Operación; • Gerente de Gestión de Proyectos;
4.9.	Estaciones de servicio.	• Administrador o Ejecutivo de Cuenta del Contrato; • Gerente de Operación; • Gerente de Gestión de Proyectos;
4.16.	Características de las salas de capacitación del CCIMSS.	• Administrador o Ejecutivo de Cuenta del Contrato; • Gerente de Operación; • Gerente de Capacitación; • Gerente de Gestión de Proyectos;
4.18.	De las Bases de Datos.	• Administrador o Ejecutivo de Cuenta del Contrato;

Asunto: **Propuesta para el "Servicio Integral para la Continuidad de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Ciudad de México)"**

		• Gerente de Operación; • Gerente de Gestión de Proyectos;
4.19.	Mesa de Ayuda.	• Administrador o Ejecutivo de Cuenta del Contrato; • Gerente de Operación; • Gerente de Gestión de Proyectos; • Analista de Mesa de Ayuda
4.17.	De la infraestructura que deberá proveer mi representada Infocredit, S. de R.L. de C.V..	• Administrador o Ejecutivo de Cuenta del Contrato; • Gerente de Operación; • Gerente de Gestión de Proyectos;
4.15.	De las instalaciones del CCIMSS.	• Administrador o Ejecutivo de Cuenta del Contrato; • Gerente de Operación; • Gerente de Gestión de Proyectos;
10	Requerimientos de arquitectura tecnológica.	• Administrador o Ejecutivo de Cuenta del Contrato; • Gerente de Operación; • Gerente de Gestión de Proyectos;
10.1	Interoperabilidad con Bases de Datos Institucionales.	• Administrador o Ejecutivo de Cuenta del Contrato; • Gerente de Operación; • Gerente de Gestión de Proyectos;
E.	Reclutamiento y Capacitación en instalaciones de mi representada Infocredit, S. de R.L. de C.V., y sitios IMSS	• Administrador o Ejecutivo de Cuenta del Contrato; • Gerente de Operación; • Gerente de Gestión de Proyectos;
4.10.	Perfiles Operativos	• Gerente de Operación; • Gerente de Gestión de Proyectos;
4.10.1.	De los agentes de atención del CCIMSS.	• Gerente de Operación;
4.10.2.	PS-I con Agente Básico	• Gerente de Operación; • Gerente de Operación;
4.10.3.	PS-I Agente Especializado.	
4.10.4.	Perfiles de personal mi representada Infocredit, S. de R.L. de C.V. para la atención de la operación de las campañas que integran el CCIMSS	• Administrador o Ejecutivo de Cuenta del Contrato;
4.10.4.1.	Administrador o Ejecutivo de Cuenta del Contrato:	Administrador o Ejecutivo de Cuenta del Contrato:
4.10.4.2.	Gerente de Operación:	Gerente de Operación:
4.10.4.3.	Gerente de Calidad:	Gerente de Calidad:
4.10.4.4.	Gerente de Capacitación:	Gerente de Capacitación:
4.10.4.5.	Supervisor de operación:	Supervisor de operación:
4.10.4.6.	Supervisor de Work Force Managment:	Supervisor de Work Force Managment:

00 098

Asunto: **Propuesta para el "Servicio Integral para la Continuidad de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Ciudad de México)"**

4.10.4.7.	**Analista de dimensionamiento o de Work Force Managment:**	Analista de dimensionamiento o de Work Force Managment:
4.10.4.8.	**Analista de Calidad:**	Analista de Calidad:
4.10.4.9.	**Gerente de Gestión de Proyectos:**	Gerente de Gestión de Proyectos:
4.10.4.10	**Analista de Mesa de Ayuda:**	Analista de Mesa de Ayuda:
4.11.	**Recursos Humanos, Capacitación y Aseguramiento de Calidad.**	• Administrador o Ejecutivo de Cuenta del Contrato; • Gerente de Operación; • Gerente de Calidad; • Gerente de Capacitación; • Gerente de Gestión de Proyectos;
4.11.1.	**Capacitación inicial, EL INSTITUTO de manera inicial capacitará en temas institucionales acorde a lo siguiente:**	• Administrador o Ejecutivo de Cuenta del Contrato; • Gerente de Operación; • Gerente de Calidad; • Gerente de Capacitación; • Gerente de Gestión de Proyectos;
4.11.2.	**Mi representada Infocredit, S. de R.L. de C.V., presentará con su propuesta técnica un Plan de Desarrollo de Recursos Humanos que contendrá:**	• Administrador o Ejecutivo de Cuenta del Contrato; • Gerente de Operación; • Gerente de Calidad; • Gerente de Capacitación; • Gerente de Gestión de Proyectos;
4.11.3.	**Capacitación periódica durante la vigencia del contrato.**	• Administrador o Ejecutivo de Cuenta del Contrato; • Gerente de Operación; • Gerente de Capacitación; • Gerente de Gestión de Proyectos;
4.11.4.	**Referente al personal para inicio de operaciones por parte de mi representada Infocredit, S. de R.L. de C.V., se requiere lo siguiente:**	• Administrador o Ejecutivo de Cuenta del Contrato; • Gerente de Operación; • Gerente de Calidad; • Gerente de Capacitación; • Gerente de Gestión de Proyectos;
4.11.5.	**Proceso de Capacitación y Desarrollo.**	• Administrador o Ejecutivo de Cuenta del Contrato; • Gerente de Operación; • Gerente de Capacitación; • Gerente de Gestión de Proyectos;
4.11.5.1.	**El Modelo de Capacitación requerirá:**	• Administrador o Ejecutivo de Cuenta del Contrato; • Gerente de Operación; • Gerente de Capacitación; • Gerente de Gestión de Proyectos;
4.11.6.	**Aseguramiento de la Calidad.**	• Administrador o Ejecutivo de Cuenta del Contrato; • Gerente de Operación; • Gerente de Calidad; • Gerente de Gestión de Proyectos;

COMPRAS EN LÍNEA
SOMETIDA
00 099

Asunto: **Propuesta para el "Servicio Integral para la Continuidad de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Ciudad de México)"**

F.	Validación de operación del servicio en instalaciones de mi representada Infocredit, S. de R.L. de C.V., y sitios IMSS	• Administrador o Ejecutivo de Cuenta del Contrato; • Gerente de Operación; • Gerente de Calidad; • Gerente de Capacitación; • Gerente de Gestión de Proyectos;
4.12.	Disponibilidad de la Infraestructura	• Administrador o Ejecutivo de Cuenta del Contrato; • Gerente de Operación; • Gerente de Calidad; • Gerente de Capacitación; • Gerente de Gestión de Proyectos;
4.13.	Difusión del CCIMSS.	• Administrador o Ejecutivo de Cuenta del Contrato; • Gerente de Operación; • Gerente de Gestión de Proyectos;
G.	Inicio de prestación de los servicios en instalaciones de mi representada Infocredit, S. de R.L. de C.V., y sitios IMSS.	• Administrador o Ejecutivo de Cuenta del Contrato; • Gerente de Operación; • Gerente de Calidad; • Gerente de Capacitación; • Gerente de Gestión de Proyectos;
H.	Entrega de Procesos, implementación y certificados	• Administrador o Ejecutivo de Cuenta del Contrato; • Gerente de Operación; • Gerente de Calidad; • • Gerente de Gestión de Proyectos;
6	Perfil del Proveedor	• Administrador o Ejecutivo de Cuenta del Contrato; • Gerente de Operación; • Gerente de Gestión de Proyectos;
4.14.	Procesos para la implementación, desarrollo, estabilización, operación y administración del CCIMSS.	• Administrador o Ejecutivo de Cuenta del Contrato; • Gerente de Operación; • Gerente de Calidad; • Gerente de Capacitación; • Gerente de Gestión de Proyectos;
7	Condiciones técnicas de aceptación de entregable	• Administrador o Ejecutivo de Cuenta del Contrato; • Gerente de Operación; • Gerente de Calidad; • Gerente de Capacitación; • Gerente de Gestión de Proyectos;
4.20.	Contingencia o fuerza mayor.	• Administrador o Ejecutivo de Cuenta del Contrato; • Gerente de Operación; • Gerente de Calidad; • Gerente de Capacitación; • Gerente de Gestión de Proyectos;
4.21.	Plan de recuperación en caso de desastres (DRP).	• Administrador o Ejecutivo de Cuenta del Contrato;

Asunto: **Propuesta para el "Servicio Integral para la Continuidad de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Ciudad de México)"**

		• Gerente de Operación; • Gerente de Calidad; • Gerente de Capacitación; • Gerente de Gestión de Proyectos;
4.22.	**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.**	• Administrador o Ejecutivo de Cuenta del Contrato; • Gerente de Operación; • Gerente de Gestión de Proyectos;
4.23.	**Inicio y Finalización de los servicios.**	• Administrador o Ejecutivo de Cuenta del Contrato; • Gerente de Operación; • Gerente de Gestión de Proyectos;
4.24.	**De la transición y/o migración de los servicios:**	• Administrador o Ejecutivo de Cuenta del Contrato; • Gerente de Operación; • Gerente de Gestión de Proyectos;

12. Plan de crecimiento de posiciones

Las tareas que se incluyen en el plan de crecimiento de posiciones consideran:

1.- Dimensionamiento.
2.- Detección de Necesidades Específicas de acuerdo con las necesidades de las campañas y en apego al anexo técnico, contrato y apéndices.
3.- Definición de la temporalidad (es eventual o permanente)
4.- A través de área de proyectos se establecen los responsables y recursos para la implementación del crecimiento para cumplir los tiempos previstos en anexo técnico, contrato y especificaciones del Instituto.

PLAN DE TRABAJO Y CALENDARIO DE CAPACITACIONES TRIMESTRALES

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS
00 101

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Asunto: **Propuesta para el "Servicio Integral para la Continuidad de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Ciudad de México)"**

EFICASIA

Índice

1. [illegible]
2. [illegible]
3. [illegible]
4. [illegible]
5. [illegible]
6. [illegible]

EFICASIA

Día "0"

00-102

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

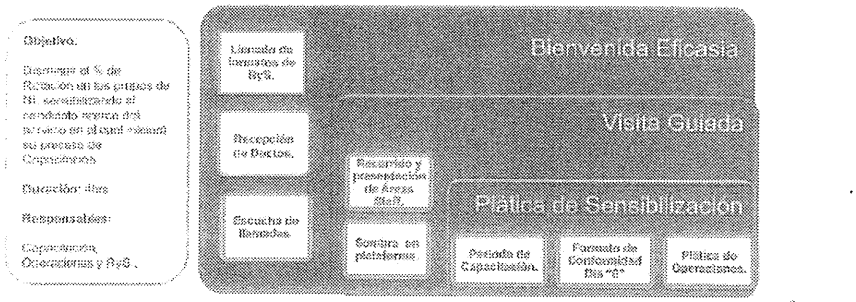
Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Asunto: **Propuesta para el "Servicio Integral para la Continuidad de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Ciudad de México)"**

EFICASIA

Día "0"



EFICASIA

Modelo de Capacitación

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

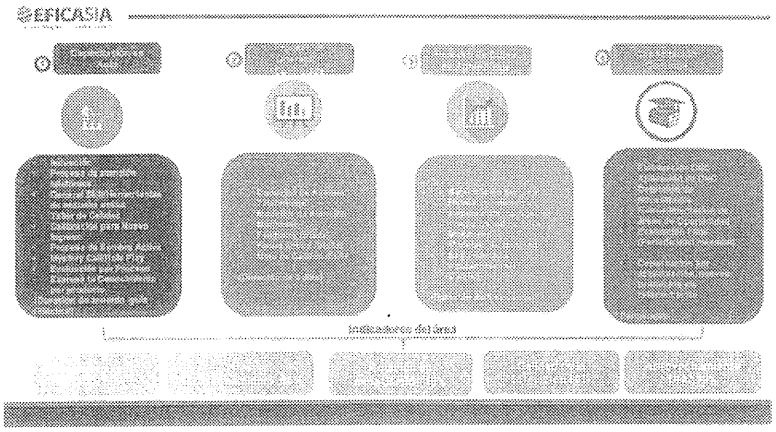
09 103

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Asunto: **Propuesta para el "Servicio Integral para la Continuidad de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Ciudad de México)"**







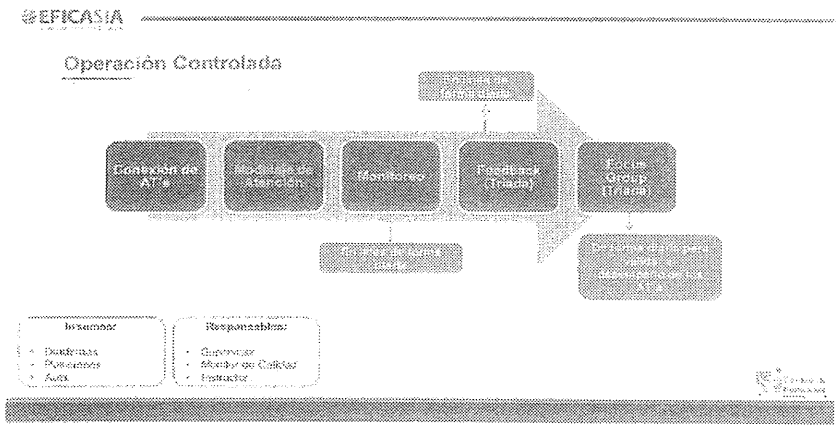
00.104

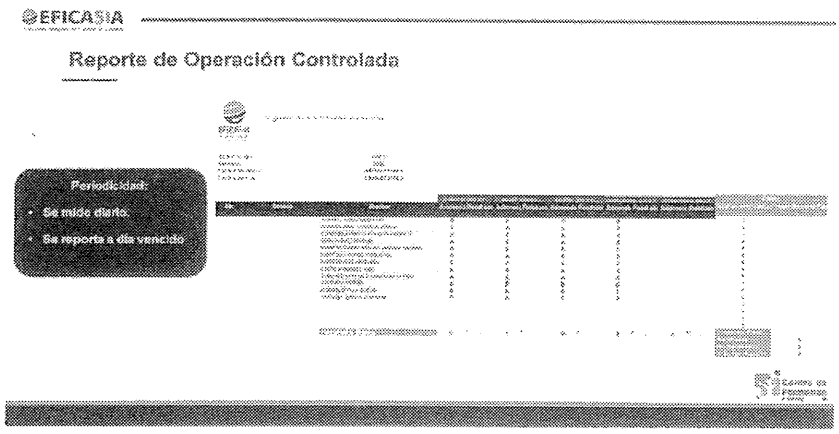
EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Asunto: **Propuesta para el "Servicio Integral para la Continuidad de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Ciudad de México)"**





ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

00 105

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

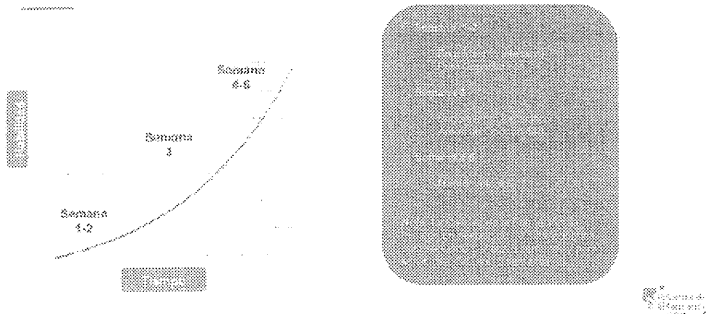
Asunto: **Propuesta para el "Servicio Integral para la Continuidad de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Ciudad de México)"**

EFICASIA

Curva de Aprendizaje

EFICASIA

Seguimiento Curva de Aprendizaje



00 106

EFICASIA
Soluciones Integrales en Centros de Contacto

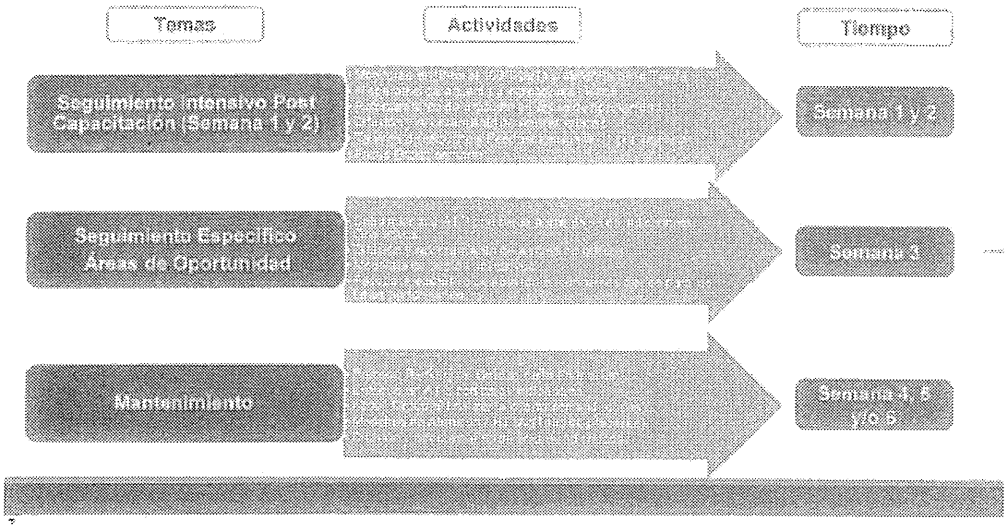
Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Asunto: **Propuesta para el "Servicio Integral para la Continuidad de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Ciudad de México)"**

EFICASIA

Actividades Curva de Aprendizaje



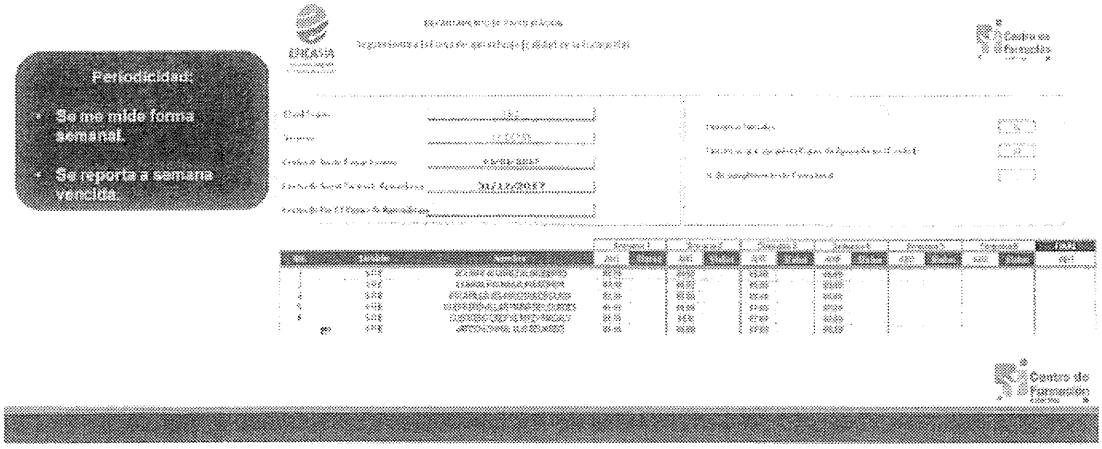
ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

00197

Asunto: **Propuesta para el "Servicio Integral para la Continuidad de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Ciudad de México)"**

EFICASIA

Reporte Curva de Aprendizaje



00106

EFICASIA
Soluciones Integrales en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Asunto: **Propuesta para el "Servicio Integral para la Continuidad de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Ciudad de México)"**

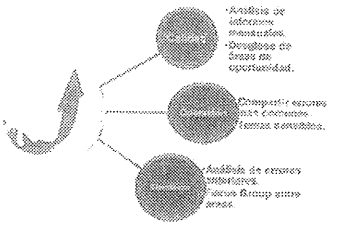
EFICASIA

Estructura DNC

EFICASIA

DNC Mensual

Mediante el uso de la Intranet, Mystery Call, Caída Electrónica y Evaluaciones Físicas, se refuerza la aplicación de la aplicación de la DNC teniendo como finalidad detectar las áreas de oportunidad de la operación práctica y no solo del conocimiento del proceso de atención telefónica



ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

00109

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

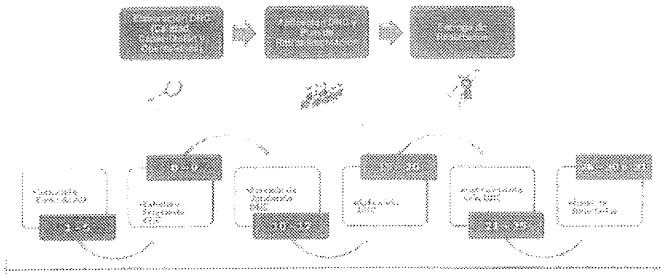
Asunto: **Propuesta para el "Servicio Integral para la Continuidad de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Ciudad de México)"**

EFICASIA

Capacitación Continua

EFICASIA

Capacitación Continua DNC

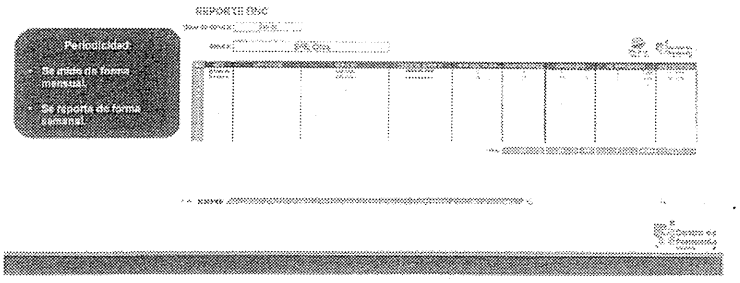


00 116

ISO cepc ITIL ESR
SUPER EMPRESAS 2021
PCI Security Standards Council
CIC

Asunto: **Propuesta para el "Servicio Integral para la Continuidad de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Ciudad de México)"**

DNC Mensual



PLAN ESTRATÉGICO DE RECLUTAMIENTO DE AGENTES

En casos necesarios de incremento de acuerdo a la demanda del servicio brindado por 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 incluye la matriz de reemplazo del personal que integrarán la operación del CC IMSS

Para el crecimiento de la demanda del servicio realizaremos las siguientes acciones inmediatas:

Estaciones de trabajo: Ofertamos atender el servicio objeto de la presente licitación con tres centros de contacto, cada uno con capacidad de más de 500 estaciones lo que nos permite tener un incremento inmediato de 750 estaciones adicionales a las requeridas para iniciar el servicio, en caso de que así lo demande el servicio.

Para el crecimiento de personal (agentes telefónicos) contamos con un proceso de reclutamiento y selección masivo, así como un modelo de capacitación intensiva (que deberá de ser validado por el IMSS), que nos permiten poder captar y capacitar en un periodo máximo de 10 días hábiles un total de 150 recursos por turno (matutino y

ANEXOS
EXPEDIENTE CONCURSO

Asunto: **Propuesta para el "Servicio Integral para la Continuidad de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Ciudad de México)"**

vespertino) y por día de contratación, es decir, cada día reclutamos los recursos humanos que se ingresan a la capacitación intensiva y se integran a la operación al tercer día hábil.

En resumen, cuando se requiera un incremento operativo tanto de agentes telefónicos como de estaciones operativas, en Infocredit, S. de R.L. de C.V., estamos listos para poder ejecutar las actividades antes mencionadas para poder llevar a cabo los crecimientos necesarios, manteniendo la operación estandarizada en el cumplimiento de los niveles de atención.

Para la disminución o decremento del servicio por la demanda, realizaremos las siguientes acciones:

- Se llevará a cabo un proceso de monitoreo sobre la tendencia del tráfico y en el momento que se ubique una constante en la disminución del tráfico y esta se mantenga así por un periodo establecido entre el IMSS y mi representada, se procederá a analizar y determinar la cantidad requerida de disminución de estaciones y recursos, el cual se presentará un plan de acción al IMSS para su conformidad y visto bueno.

- Monitoreamos las tendencias a la baja de llamadas en días críticos para tomar las medidas necesarias, cuando así se requiera, para aplicar los decrementos y disminución tanto de agentes telefónicos como de estaciones operativas, lo anterior se considera atípicos.

Asunto: **Propuesta para el "Servicio Integral para la Continuidad de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Ciudad de México)"**

EFICASIA

PROCEDIMIENTO GENERAL DE ATRACCIÓN DE TALENTO
RECLU04PG5
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, Gerentes(as) y Responsables de Implementación.

DEFINICIONES

D.O..- Desarrollo Organizacional

CH.- Capital Humano.

A. DE T..- Atracción de Talento.

Reclutamiento.- Atracción del talento de acuerdo a la Descripción de Puesto establecido.

DGP.- Descripción general de puesto.

Colaborador.- Personal que presta sus servicios a la empresa.

RESPONSABILIDADES Y AUTORIDAD

A) El (La) Director(a) General, Director(a) de Operaciones, Director(a) de Capital Humano, Director de Soporte a la Operación, deben vigilar el cumplimiento de lo establecido en este procedimiento.

B) El (La) Gerente(a) de Atracción de Talento, Líder/Coordinador(a) de Atracción de Talento, Reclutador(a), deben gestionar y supervisar el cumplimiento y mejora de este procedimiento.

C) Todo el personal de la Empresa debe cumplir con lo que le corresponda de lo establecido en este procedimiento.

D) Función de Cumplimiento: Validar el cuestionario de la Debida Diligencia – Empleados y otorgar una opinión del perfil del candidato.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

00113

EFICASIA
Soluciones Integrales en Centros de Contacto

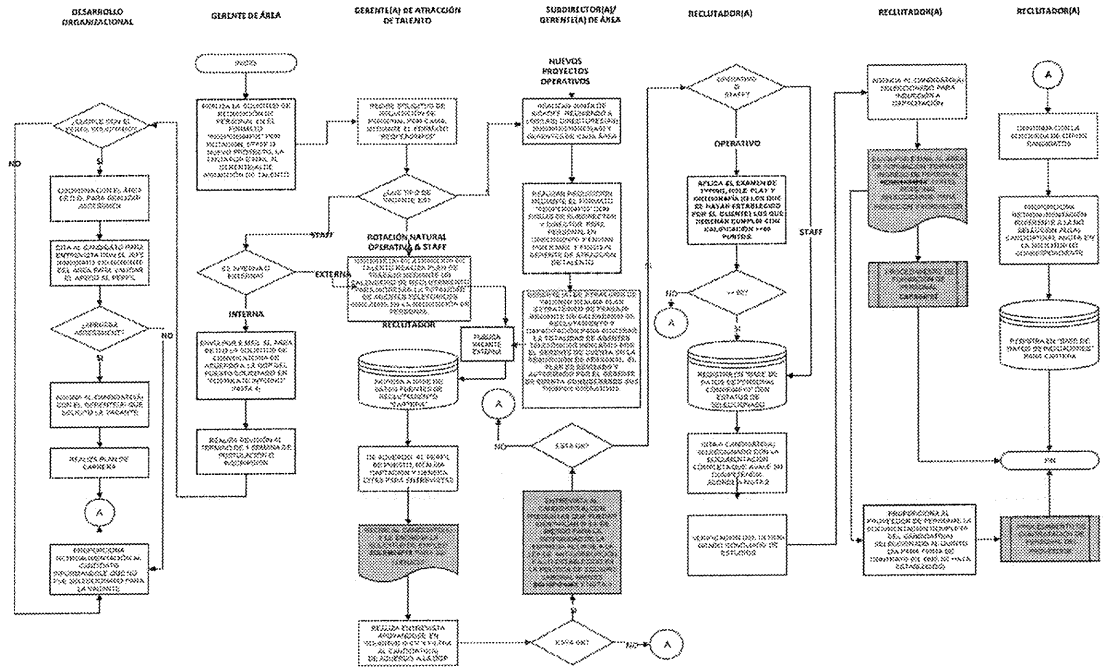
Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Asunto: **Propuesta para el "Servicio Integral para la Continuidad de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Ciudad de México)"**

EFICASIA
Soluciones Integrales en Centros de Contacto

PROCEDIMIENTO GENERAL DE ATRACCIÓN DE TALENTO
RECLU04P05
INFORMACIÓN: USO INTERNO



00 114

ISO · COPC · ITIL · ESR · CANACER · SUPER EMPRESAS 2021 · PCI Security Standards Council · CIC

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Asunto: **Propuesta para el "Servicio Integral para la Continuidad de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Ciudad de México)"**

Matriz de reemplazo del personal

Agente Telefónico	Descripción	5 días	10 días	15 días	20 días	40 días
Básico	Agente con habilidades básicas, de nuevo ingreso.	De 10 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
Personal Staff	Descripción	5 días hábiles	10 días hábiles	15 días hábiles	20 días hábiles	40 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	
Especializado 3	Agente Titulado con experiencia y conocimientos específicos en la campaña, especializado en el proyecto					De 0 a 4 candidatos

Agente Telefónico	Descripción	5 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 10 agentes
Personal Staff	Descripción	5 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

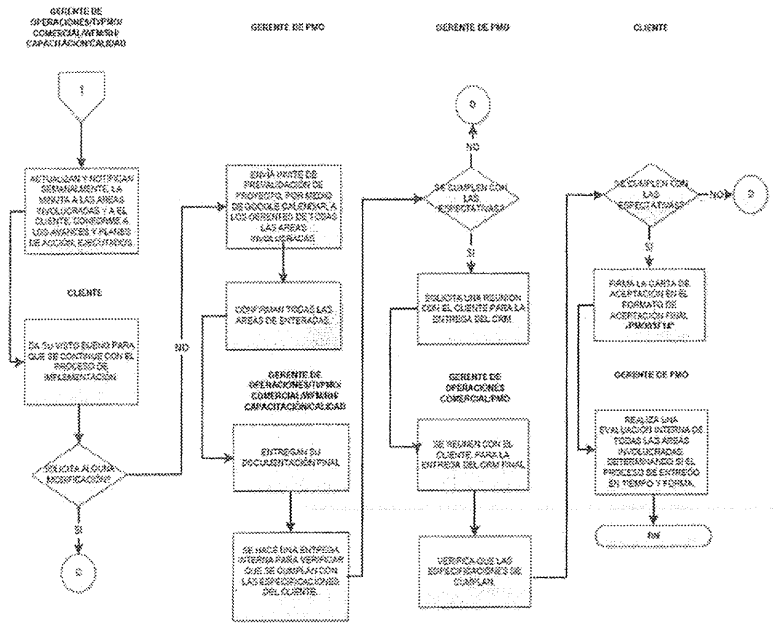
A continuación, se describe y detalla el proceso involucrados en la implementación, operación y administración de los servicios ofertados por Infocredit, S. de R.L. de C.V., al IMSS.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS
00 115

Asunto: **Propuesta para el "Servicio Integral para la Continuidad de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Ciudad de México)"**

EFICASIA

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE PROYECTOS PMO



13. Duración del Proyecto

Tres meses, a partir del 01 de octubre del 2024 al 31 de diciembre del 2024.

14. Fecha de Inicio

01 de octubre del 2024

Asunto: **Propuesta para el "Servicio Integral para la Continuidad de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Ciudad de México)"**

15. Fecha de Conclusión

31 de diciembre de 2024

Protesto lo necesario.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

SIN TEXTO

EFICASIA
Soluciones Integrales en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,

Anexo Técnico
Contenido

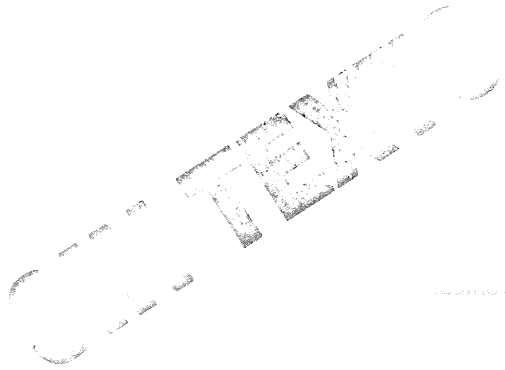
1. Objetivo del Documento. 4
2. Descripción amplia y detallada 4
Objetivo. 4
Alcance. 4
3. Requerimientos técnicos. 18
3.1. Solución Tecnológica Multicanal. 20
3.2. Características Técnicas de la Solución Tecnológica. 27
3.2.1. Conmutador, servidor telefónico, PBX o herramienta tecnológica que permita la funcionalidad descrita. 47
3.2.2. CTI. (Computer Telephony Integration, por sus siglas en inglés). 49
3.2.3. Respuesta de Voz Interactiva, IVR (Interactive Voice Response por sus siglas en ingles). 52
3.2.4. Chat 60
3.2.5. Mensajería Instantánea tipo WhatsApp o equivalente. 73
3.2.6. Correo Electrónico. 76
3.2.7. Redes Sociales 84
3.2.8. Servicio a través de Agentes Virtuales. 89
3.2.9. Servicio sin intervención de agente humano (texto a voz, voz a texto). 122
3.2.10. Servicios Web. 125
3.2.11. Buzón de Voz 132
3.2.12. Sistema de Monitoreo. 133
3.2.12.1 De las pantallas de Supervisión (Pantallas de al menos 60 pulgadas). 144
3.3. Herramientas Adicionales que Deben de Integrarse con la Solución Tecnológica Multicanal. 147
3.3.1. CRM, BI (Buisness Inteligence) y Base de Conocimiento. 147
3.3.2. Mensajes de Texto SMS 173
3.4. Repositorio electrónico virtual. 174
3.5. Blaster 176
3.6. E-learning o Herramienta de Capacitación de Línea. 177
3.7. Herramienta(S) Electrónica(S) para el Registro y Atención de Fallas a través de Tickets. 179
3.8. Conectividad. (Enlaces de Comunicaciones). 184
4.9. Estaciones de servicio. 197
4.10. Perfiles Operativos 202
3.10.1. De los agentes de atención del CCIMSS. 202
3.10.2. PS-I con Agente Básico 205

Atentamente,

[redacted] Alejandro Canasi Lozano
[redacted] epresentante Legal

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,

3.10.3. PS-I Agente Especializado. 205
3.10.4. Perfiles de personal de MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., para la atención de la operación de las campañas que integran el CCIMSS. 211
3.10.4.1. Administrador o Ejecutivo de Cuenta del Contrato: 212
3.10.4.2. Gerente de Operación: 213
3.10.4.3. Gerente de Calidad: 214
3.10.4.4. Gerente de Capacitación: 215
3.10.4.5. Supervisor de operación: 217
3.10.4.6. Supervisor de Work Force Managment: 218
3.10.4.7. Analista de dimensionamiento o de Work Force Managment: 219
3.10.4.8. Analista de Calidad: 220
3.10.4.9. Gerente de Gestión de Proyectos: 221
3.10.4.10 Analista de Mesa de Ayuda: 222
3.11. Recursos Humanos, Capacitación y Aseguramiento de Calidad. 224
3.11.1. Capacitación inicial, EL INSTITUTO de manera inicial capacitará en temas institucionales acorde a lo siguiente: 228
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: 229
3.11.3. Capacitación periódica durante la vigencia del contrato. 232
3.11.4. Referente al personal para inicio de operaciones por parte MI REPRESENTADA la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., se requiere lo siguiente: 243
3.11.5. Proceso de Capacitación y Desarrollo. 245
3.11.5.1. El Modelo de Capacitación requerirá: 248
3.11.6. Aseguramiento de la Calidad. 255
3.12. Disponibilidad de la Infraestructura 258
3.13. Difusión del CCIMSS. 261
3.14. Procesos para la implementación, desarrollo, estabilización, operación y administración del CCIMSS. 261
3.15. De las instalaciones del CCIMSS. 264
3.16. Características de las salas de capacitación del CCIMSS. 280
3.17. De la infraestructura que proveerá MI REPRESENTADA la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V. 282
3.18. De las Bases de Datos. 287
3.19. Mesa de Ayuda. 294
3.20. Contingencia o fuerza mayor. 295
3.21. Plan de recuperación en caso de desastres (DRP). 296

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

Atentamente,

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal



EFICASIA
Soluciones Integrales en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,

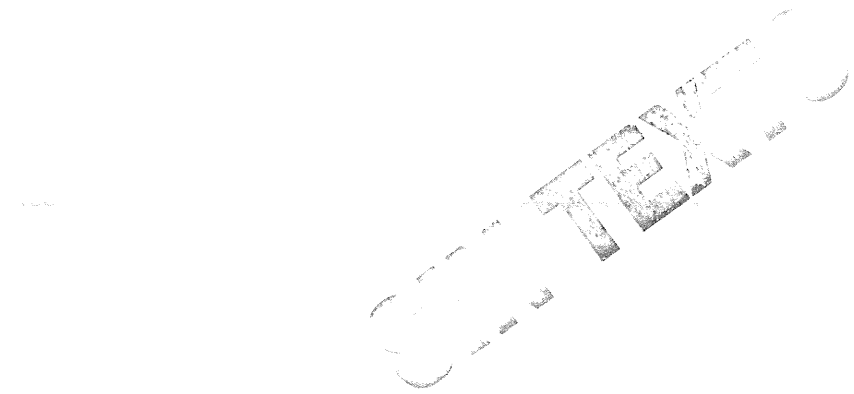
3.22. Integración a otros servicios de Centros de Contacto en un nivel superior del servicio, a un mismo nivel o un nivel inferior, tanto de EL INSTITUTO como de algún otro Organismo Público o Privado. 297
3.23. Inicio y Finalización de los servicios. 301
3.24. De la transición y/o migración de los servicios: 304
4. Especificaciones técnicas 307
5. Pruebas para verificar el cumplimiento de las especificaciones 320
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 Intrumental y Equipo Médico emitidos por la Comisión Interinstitucional del Cuadro Básico y Catálogo de Insumos del Sector Salud y el CBI 321
7. En aquellos casos en que el Área Requirente, modifique las especificaciones técnicas de un bien respecto de las estipuladas en el ejercicio anterior 321
8. Normas Oficiales Mexicanas, Estandar (antes mexicana) internacional, de referencia. 321
9. Cronograma de actividades. 321
10. Perfil del Proveedor 324
11. Condiciones técnicas de aceptación de entregable 334
12. Niveles de servicio acordados que cumpliránse. 367
13. Requerimientos de arquitectura tecnológica. 369
13.1. Interoperabilidad con Bases de Datos Institucionales. 369
14. Restricciones e interfaces con otros elementos. 380
14.1 Interfaces con otros elementos del solicitante del servicio. 380
14.2. Seguridad de la Información para el servicio de CCIMSS. 383
14.2.1. Especificación Técnica del Gestor Unificado de Amenazas (UTM) para la operación del Call Center. 383
14.2.1.1. Funcionalidad Firewall. 383
14.2.1.2. Funcionalidad de Prevención de Intrusos (IPS): 395
14.2.2. Servicios de Redes Privadas Virtuales – VPN. 404
14.2.3. Especificación Normativa para la operación del Call Center. 427
15. Apéndices 430

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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 para la Continuidad de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Ciudad de México).

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 para la Continuidad de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Ciudad de México) en adelante (CCIMSS), 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 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.

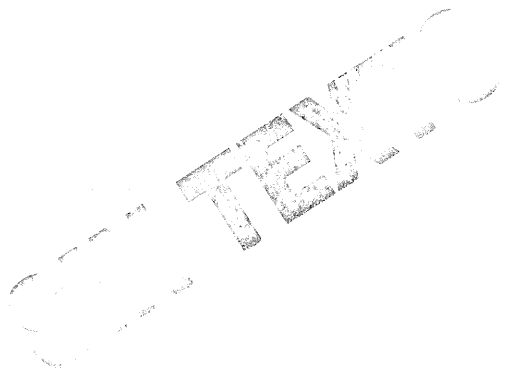
Se suministrará la partida única del servicio CCIMSS, para lo cual MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., oferta instalar, implementar, desarrollar, administrar y operar el servicio en instalaciones propias MI REPRESENTADA la empresa

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,

Infocredit, S. de R.L. de C.V., y en las que indique el IMSS donde se cuenta con espacio para instalar los servicios del presente proceso de contratación, lo anterior de conformidad con lo establecido en el presente Anexo Técnico, debiendo incluir lo siguiente:

Partida Única

Dirección Normativa	Apéndice	Campaña
Dirección de Operación y Evaluación (DOE)	Derechohabiente y Contribuyente	Chat Derechohabientes 1° y 2° Nivel
		Chat Contribuyentes 1° y 2° Nivel
		Inbound Derechohabientes 1° y 2° Nivel
		Inbound Contribuyentes 1° y 2° Nivel
		Redes Sociales Derechohabiente y Contribuyente
		Gestión
		Inbound Empleador
		Inbound Persona Trabajadora del Hogar
Dirección de Incorporación y Recaudación (DIR)	Cobranza y Servicios DIR	Cobranza
		SMS
		Blaster
		Inbound Dirección de Incorporación y Recaudación "Denuncias"
		Inbound Dirección de Incorporación y Recaudación "Atención"
		Inbound Sistema de Dictamen Electrónico (SIDEIMSS)
		Inbound Servicio Integral de registro de Obras de Contrucción (SIROC)
		Inbound Verificación Personal
		Inbound Trabajador Independiente (TI)
		Inbound Incorporación Patronal de Trabajadores del Campo (IPTC)
		Inbound Informativa de Contratos de Servicio u Obras Especializados (ICSOE)
	Aseguramiento De Periodistas Por Cuenta Propia	Inbound Aseguramiento Periodistas
Dirección de Prestaciones Económicas y Sociales (DPES	Pensionados	Inbound Pensionados
		SMS Pensionados
	Centros Vacacionales & Unidad de Congresos	Inbound Centros Vacacionales
		Inbound Unidad de Congresos
	Velatorios	Inbound Velatorios
		Outbound Velatorios
		SMS Velatorios
	Bienestar Social	Inbound Bienestar Social
	Entornos Laborales Seguros y Saludables (ELSSA)	Inbound Nueva Normalidad
		Blaster Nueva Normalidad
		Inbound Nueva Normalidad ELSSA
		Inbound Nueva Normalidad Eventos ELSSA
		Inbound Entornos Seguros
DIDT- CONAPO	Yo decido Planificatel	Inbound Yo decido
		Chat Yo Decido
DIDT	Plataforma de Hospitalización del Ecosistema Digital en Salud (PHEDS)	Plataforma de Hospitalización del Ecosistema Digital en Salud (PHEDS)
	Redes Sociales IMSS Digital	Redes Sociales IMSS Digital
Órgano Interno de Control (OIC)	Denuncias del Órgano Interno de Control	Inbound OIC

Durante la vigencia del contrato, el IMSS podrá solicitar la implementación de nuevas campañas.

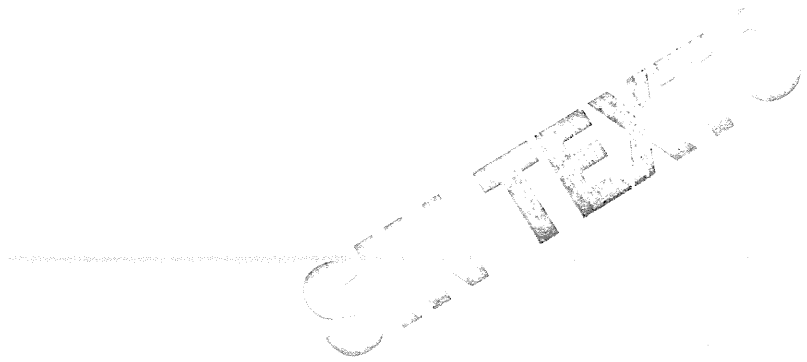
SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FISICAS IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: CARGO, POR CONSIDERARSE INFORMACIÓN CUYA DIFUSIÓN PUEDE AFECTAR A LA ESFERA PRIVADA DE LA MISMA, DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN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

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000449



EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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 campañas que componen el Servicio Integral para la Continuidad de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Ciudad de México), objeto del presente Anexo Técnico, operarán de forma integral y completa, es decir, las campañas implementadas en el presente contrato no podrán operar de forma paralela en el Servicio Integral para la Continuidad de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán).

Para la prestación del servicio CCIMSS, MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., oferta:

- MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., oferta la instalación, implementación, desarrollo, administración y operación del servicio CCIMSS, en un centro de contacto principal y un centro de contacto alterno, atendiendo a los plazos establecidos para tal efecto en el numeral **9. Cronograma de Actividades** del Presente Anexo Técnico.

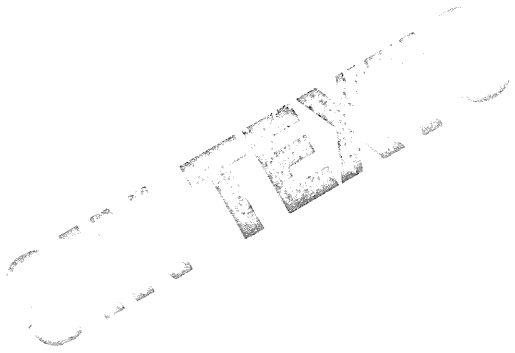
- MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., oferta instalar, implementar, desarrollar, administrar y operar el servicio en nuestras instalaciones, las cuales son arrendadas, demostramos su posesión, las cuales están ubicadas en la Ciudad de México o área conurbada de la Ciudad de México (Megalopolis) incluyendo las Ciudades capitales de los estados vecinos a la Ciudad de México, esto es, Cuernavaca, Puebla, Pachuca, Toluca, Tlaxcala y Querétaro ***(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:

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

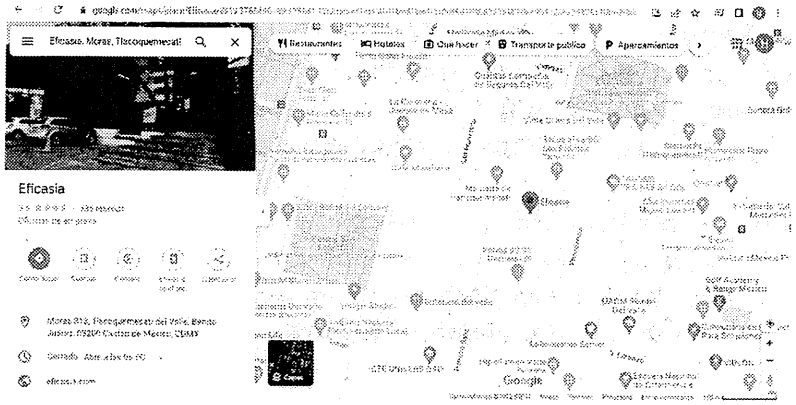
Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

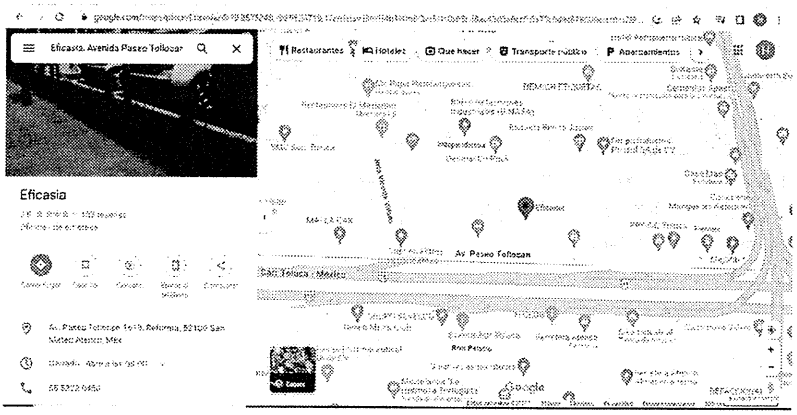
Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,

- 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.

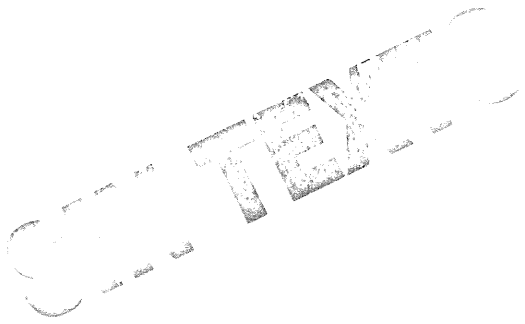


SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FISICAS IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: CARGO, POR CONSIDERARSE INFORMACIÓN CUYA DIFUSIÓN PUEDE AFECTAR A LA ESFERA PRIVADA DE LA MISMA, DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN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

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS
000451



EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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 anterior, MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., cumple los requerimientos, características 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 los documentos "manifiestos", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**.

La prestación del servicio CCIMSS, cumplirá lo siguiente ***(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en los documento 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.
- Elaboración e implementación de los procesos necesarios para la operación y administración del CCIMSS **(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)**
- Implementar los procesos de vinculación electrónica no presencial entre el IMSS y la población derechohabiente **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en "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).**

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

000452

ISO copc ITIL ESR conocer SUPER EMPRESAS 2021 TOP PCI Security Standards Council CIC



EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

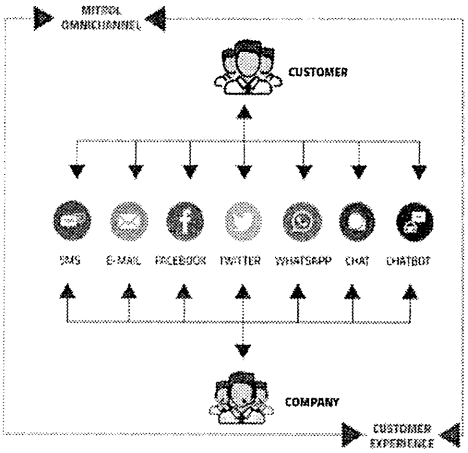
Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

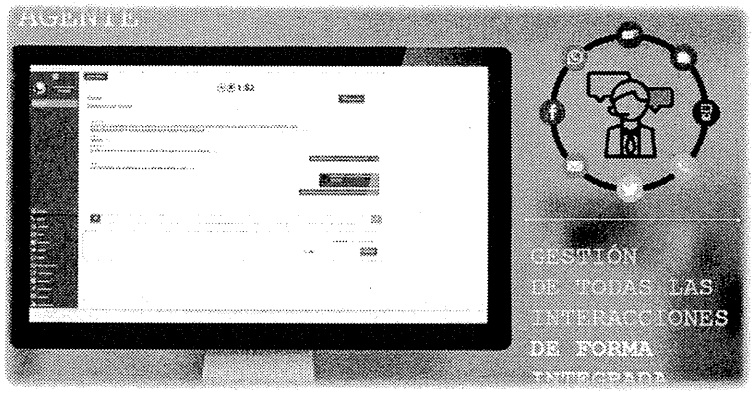
www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016





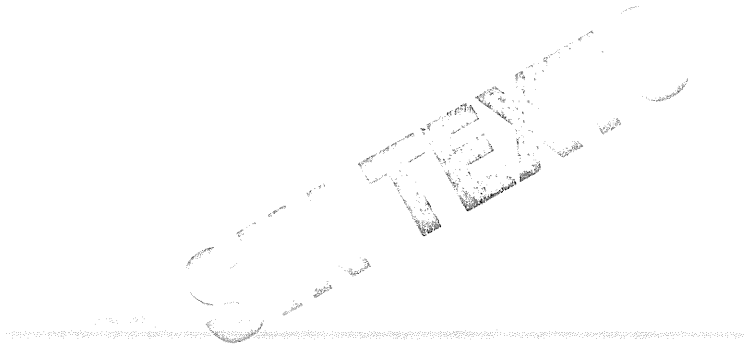
- Difundir los servicios proporcionados por el IMSS a los usuarios, ya sean derechohabientes, contribuyentes o público general **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en "Metodología" y en Procesos" (todos los documentos), los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición).**

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS
000453

ISO copc ITIL ESR
conocer SUPER EMPRESAS 2021 TOP PCI Security Standards Council CIC Modelo Global Versión 6.0



EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

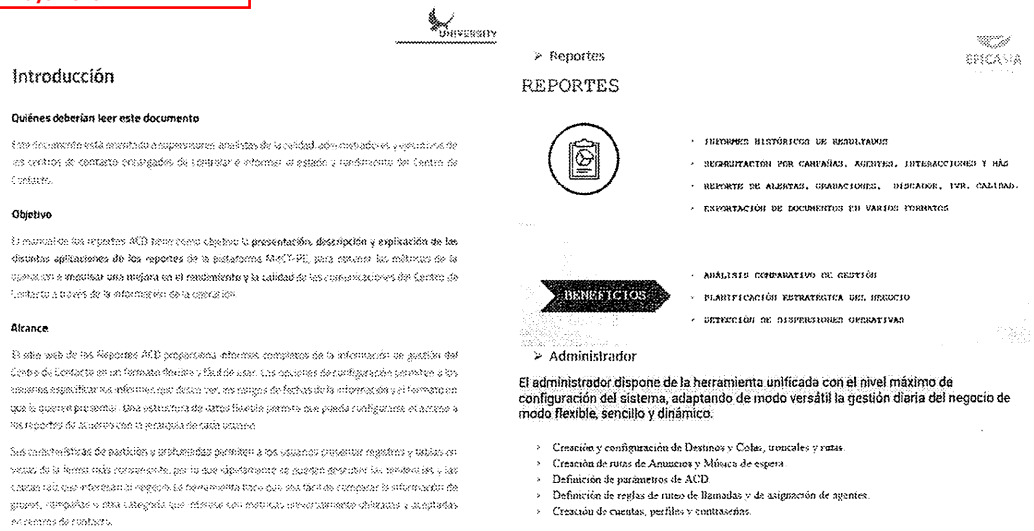
www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,

- 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. **(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)**

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016



Introducción

Quiénes deberían leer este documento

Este documento está orientado a supervisores, analistas de la calidad, coordinadores y operadores de los centros de contacto encargados de generar e informar el 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 MACT-PE, para obtener los máximos 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 la quiere presentar. Esta estructura de datos flexible permite que pueda configurar el acceso a los reportes de acuerdo con la estructura 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 detectar las tendencias y las causas raíz que afectan al negocio. La herramienta hace que sea fácil de consultar la información de grupos, campañas o otras categorías que ofrezcan una medición altamente utilizable y adaptadas en centros de contacto.

Reportes

REPORTES

- INFORMES HISTÓRICOS DE RESULTADOS
- SEGMENTACIÓN POR CAMPAÑAS, AGENTES, INTERACCIONES Y MÁS
- REPORTE DE ALERTAS, GRADUACIONES, INDICADOR, EVR, CALIDAD.
- EXPORTACIÓN DE DOCUMENTOS EN VARIOS FORMATOS

BENEFICIOS

- ANÁLISIS COMPARATIVO DE GESTIÓN
- PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DEL NEGOCIO
- DETECCIÓN DE DISFUNCIONES OPERATIVAS

Administrador

El administrador dispone de la herramienta unificada con el nivel máximo de configuración del sistema, adaptando de modo versátil la gestión diaria del negocio de modo flexible, sencillo y dinámico.

- Creación y configuración de Destinos y Colas, troncales y rutas.
- Creación de rutas de Anuncios y Música de espera
- Definición de parámetros de ACD
- Definición de reglas de rutas de llamadas y de asignación de agentes.
- Creación de cuentas, perfiles y contraseñas

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

454

ISO · copc · ITIL · ESR · conocer · SUPER EMPRESAS 2021 TOP · PCI Security Standards Council · CIC Mexicana

CITEX

EFICASIA
Soluciones Integrales en Centros de Contacto

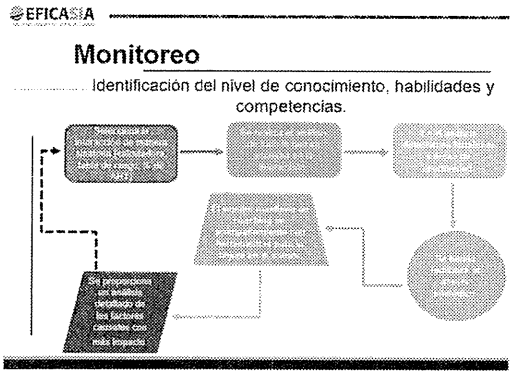
Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

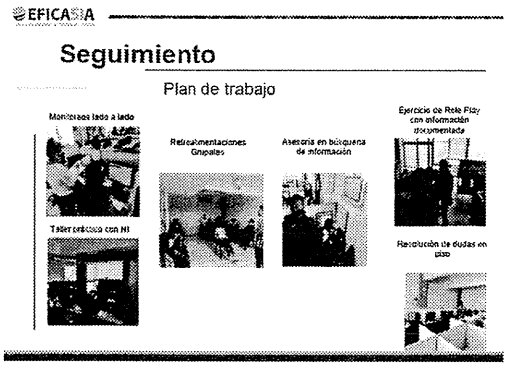
www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,

- 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)**





- Atención de las diferentes campañas que integrarán al CCIMSS., a través de un grupo definido de agentes destinados a este fin.
- Interactuar entre los diversos tipos de Posición de Agente que conforman el CCIMSS., independientemente de su ubicación geográfica, para atender y resolver

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000455



EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,

adecuadamente las solicitudes de servicio realizadas por los usuarios por cualquier canal de atención.

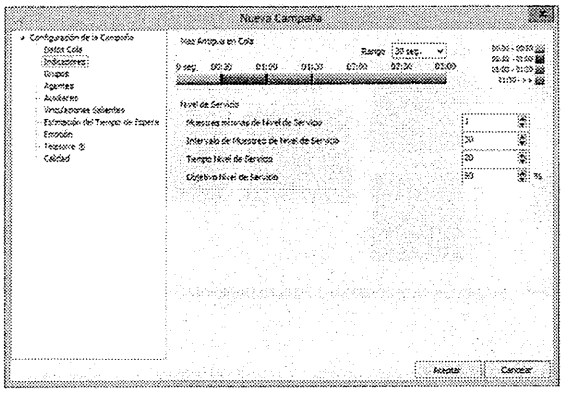
- Atención de diferentes campañas que integrarán al CCIMSS., a través de IVR (Interactive Voice Response o Respuesta de voz interactiva). **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en Manuales de la Oferta Tecnológica" documento "4.1 Mitrol - Administrador ACD", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**

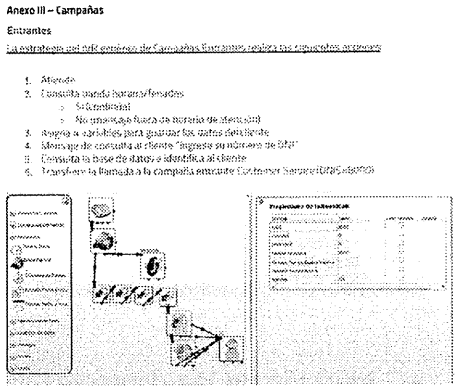
[redacted]

Módulo Datos Cola

Skill/DNIS

- **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.





- 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.

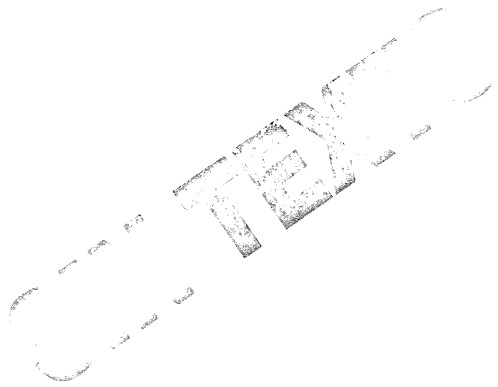
Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

000456



EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

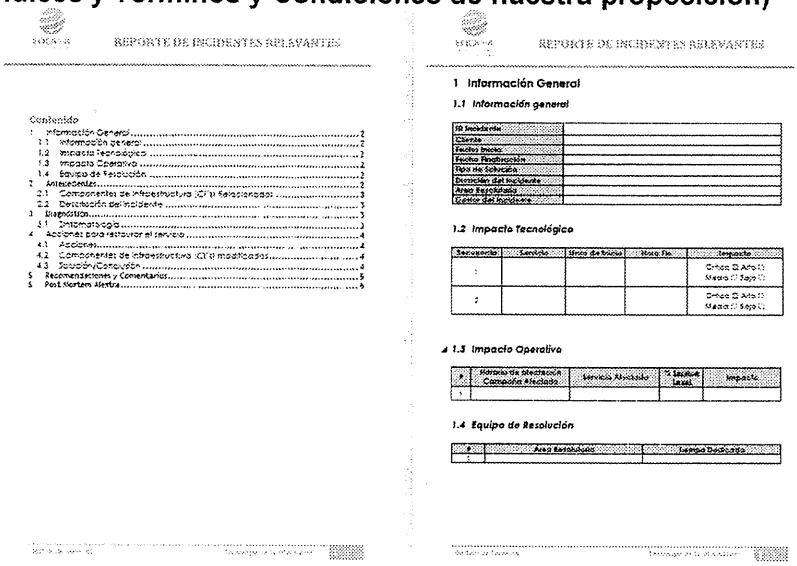
Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,

- Seguimiento y notificación de solicitudes de prestación de servicio e incidencias operativas hasta su solución, acorde con lo establecido en el presente documento. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en "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)**


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 Antecedentes 2
2.1 Componentes de Infraestructura (CI's) Relacionados 3
2.2 Descripción del Incidente 3
3 Diagnóstico 3
3.1 Cronología 3
4 Acciones para restaurar el servicio 4
4.1 Acciones 4
4.2 Componentes de Infraestructura (CI's) modificados 4
4.3 Solución/Conclusión 4
5 Recomendaciones y Comentarios 5
6 Post Mortem Alertia 6

REPORTE DE INCIDENTES RELEVANTES

1 Información General

1.1 Información general

ID Incidente	
Cliente	
Fecha Inicio	
Fecha Finalización	
Tipo de Solicitud	
Descripción del Incidente	
Área Resolutoria	
Usuario del Incidente	

1.2 Impacto Tecnológico

Secuencia	Servicio	Hora de Inicio	Hora Fin	Impacto
1				Critico ☐ Alto ☐ Medio ☐ Bajo ☐
2				Critico ☐ Alto ☐ Medio ☐ Bajo ☐

1.3 Impacto Operativo

#	Nombre de Afectación / Componente Afectado	Servicio Afectado	Sociedad Legal	Impacto
1				

1.4 Equipo de Resolución

#	Área Resolutoria	Tiempo Dedicado

- 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 definidas en los Apéndices correspondientes a cada una de ellas. **el cual se expone dentro del La Metodología de mi representada.**
- Impactar en la calidad de los servicios de salud, en la innovación y transformación de la gestión gubernamental.
- Generar habilidades digitales en la población.
- Coadyuvar con el uso de las diversas plataformas digitales no presenciales, disponibles para los usuarios derechohabientes, contribuyentes o público general.

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted]
Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS
000457



EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

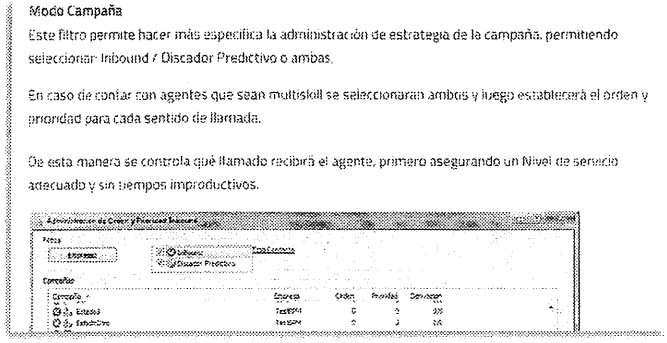
Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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 prestación de los servicios del CCIMSS 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 y Glia (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)**



Mitrol - Telefónicos (Inbound, Outbound o Blending (ambos modelos))

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

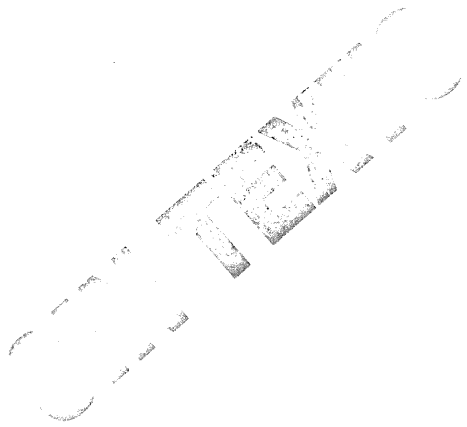
Atentamente,

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

000458

ISO copc ITIL ESR conocer SUPER EMPRESAS 2021 TOP PCI Security Standards Council CIC Mexico



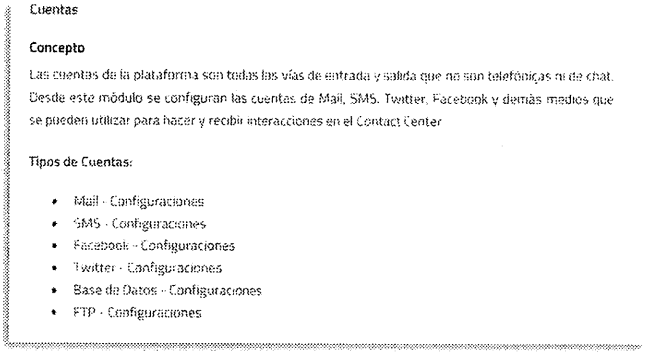
EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,



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 - Chat, whatsapp

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

000459



EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

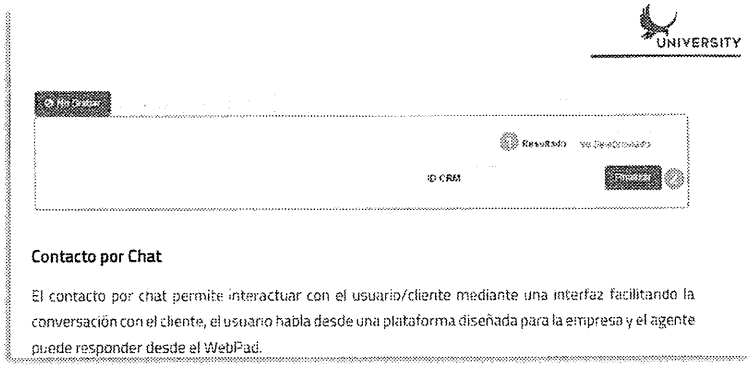
Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

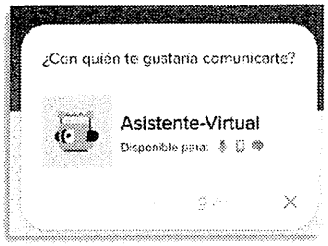
Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,

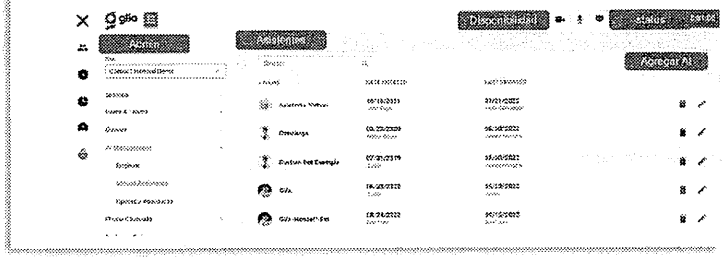
SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FISICAS IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: CARGO, POR CONSIDERARSE INFORMACIÓN CUYA DIFUSIÓN PUEDE AFECTAR A LA ESFERA PRIVADA DE LA MISMA, DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN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

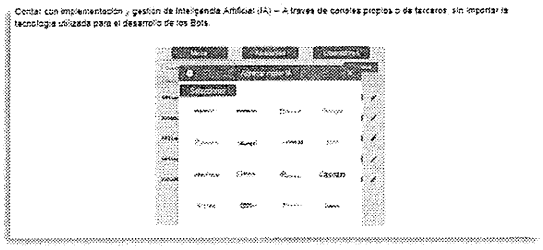


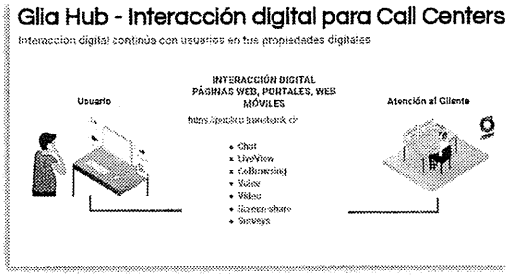
Mitrol - Chat, Mensajería instantánea



Ventana de administración de asistentes virtuales en Glia







Atentamente,

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

000460



EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

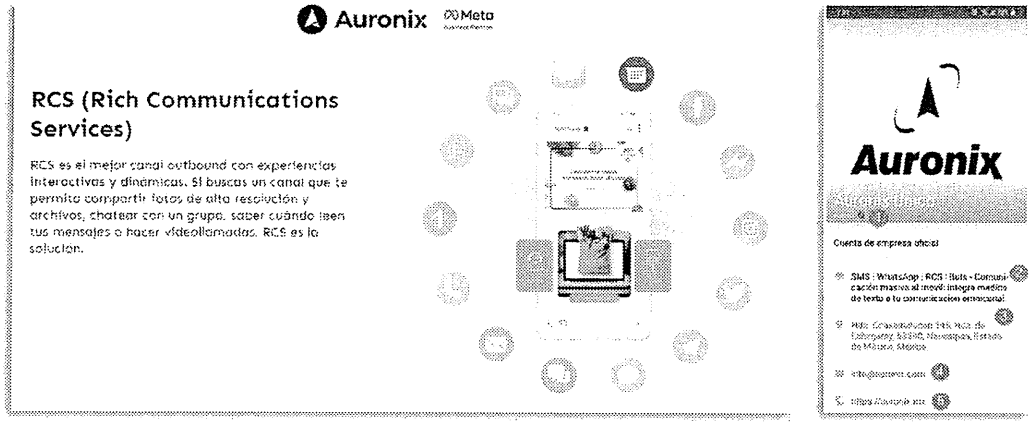
Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,

GLIA Aplicativos Móviles, Agentes Virtuales, Bot e Inteligencia Artificial



BONSAIF- SMS, Mensajes de texto, whatsapp, correo, audio, Blaster (mensajes de audio.)



AURONIX – Mensajes de texto, Whatsapp, RCS, Bots, comunicación masiva movil

- 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 accesar a los diferentes trámites y servicios que proporciona el IMSS a través de los medios destinados para ello.

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

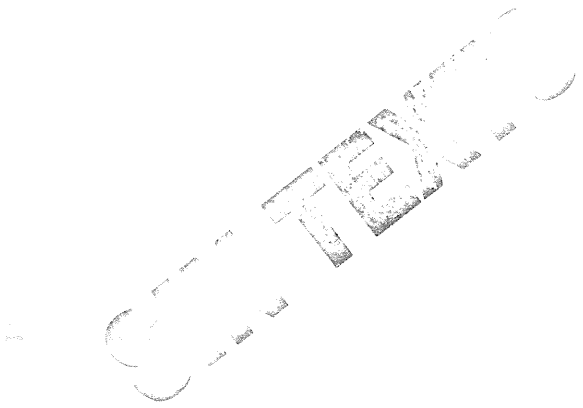
Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000481

ISO copc ITIL ESR conocer SUPER EMPRESAS 2021 TOP PCI Security Standards Council Modelo Global CIC Versión 2.1



EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

- 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 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 desarrollo, implementación, habilitación, migración y puesta a punto para el inicio de la 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, descrito en el presente Anexo Técnico y sus Términos y Condiciones, serán 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 cuenta con licenciamiento vigente al momento de la presentación de la propuesta y durante la vigencia del contrato. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en "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**

Atentamente,

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

000462

ISO copc ITIL ESR conocer SUPER EMPRESAS 2021 TOP PCI Security Standards Council Mejor Gobierno Global CIC



EFICASIA
Soluciones Integrales en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,

complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)

Las licencias de uso de las herramientas informáticas (hardware y software) del CCIMSS, MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., lo mantendremos 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)**

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, 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

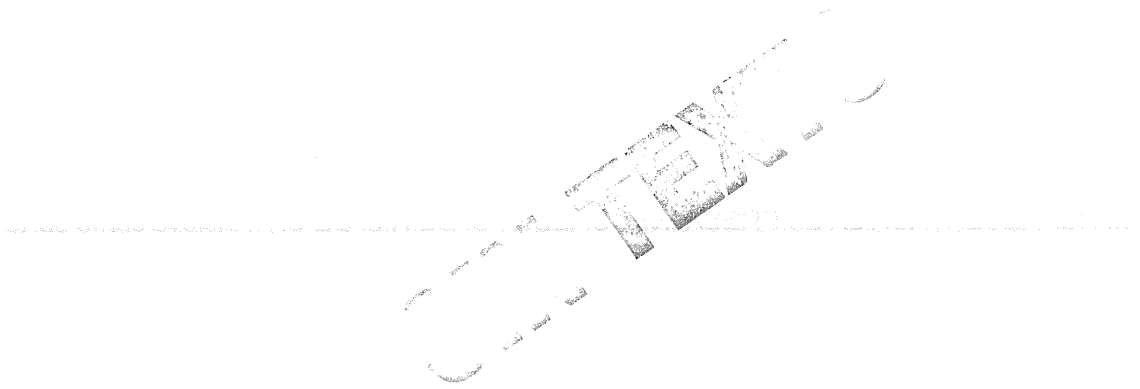
SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FISICAS IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: CARGO, POR CONSIDERARSE INFORMACIÓN CUYA DIFUSIÓN PUEDE AFECTAR A LA ESFERA PRIVADA DE LA MISMA, DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN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

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000463



EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

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, 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 Instantanea 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 Web.

MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., oferta una Solución Tecnológica Multicanal para la prestación del Servicio de CCIMSS, la cual cumple cuando menos con lo siguiente:

- La gestión y atenciones de los usuarios del CCIMSS, será 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 mismas que se detallan

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000484

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

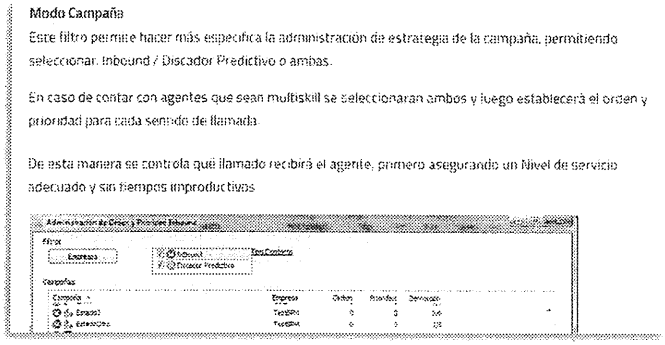
www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

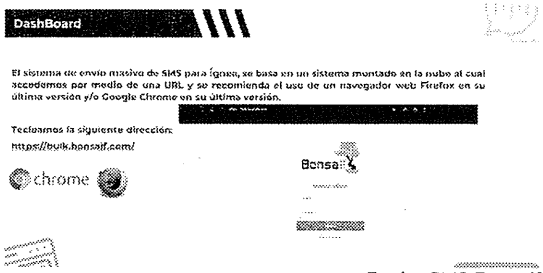
Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

en 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)**



Mitrol - Telefónicos (Inbound, Outbound o Blending (ambos modelos))



Envíos SMS Bonsaif

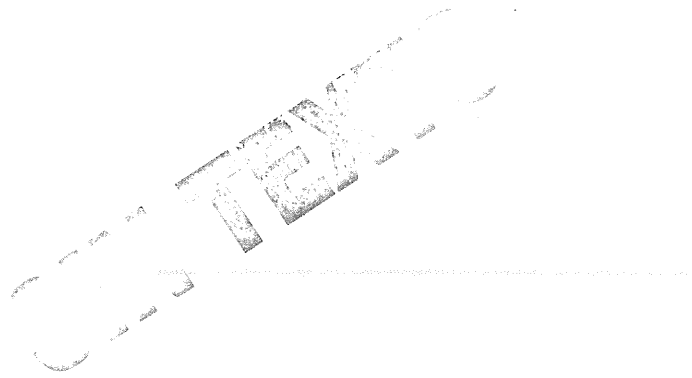
SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FISICAS IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: CARGO, POR CONSIDERARSE INFORMACIÓN CUYA DIFUSIÓN PUEDE AFECTAR A LA ESFERA PRIVADA DE LA MISMA, DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN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

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000465



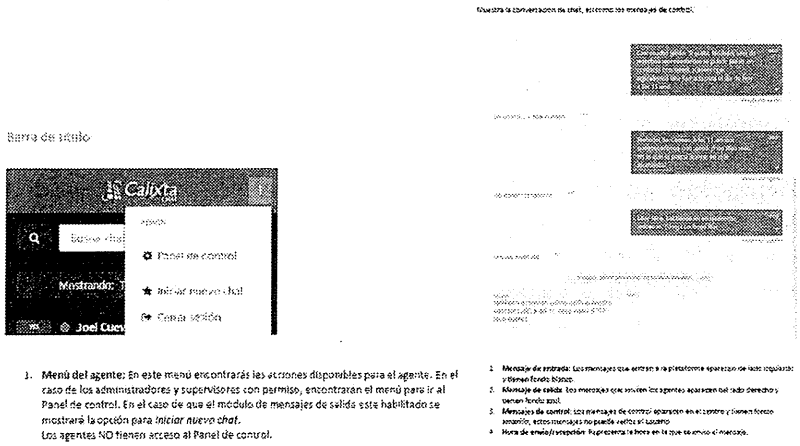
EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

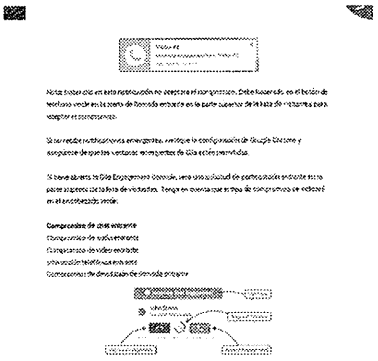
Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,



Módulo de atención Calixta

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016


Imagen Glia - Manual de Operador

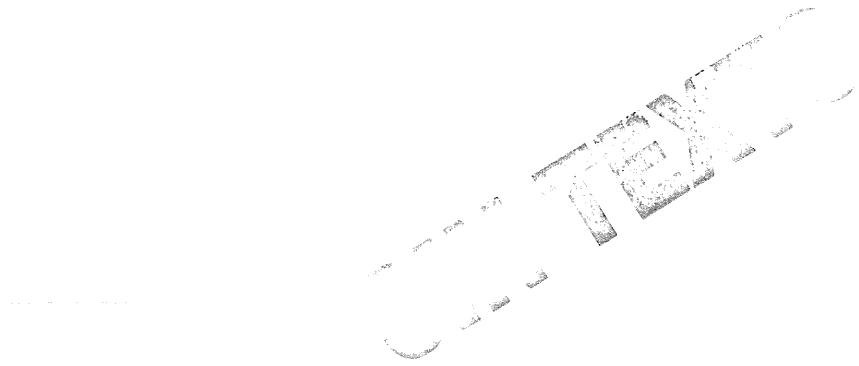
- MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., oferta la implementación de mejores prácticas con la finalidad de optimizar los recursos humanos y financieros de EL INSTITUTO, priorizando la atención del Servicio CCIMSS a través de "Agentes virtuales" (IVR, chatbot, inteligencia artificial, 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), presentaremos propuestas de

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

T3100M
000466



EFICASIA
Soluciones Integrales en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,

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 se realizarán por MI REPRESENTADA LA 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 analizará y en su caso, autorizar la implementación de dichas iniciativas y propuestas de automatización. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en ("1. Compromisos", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**

EFICASIA	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 "Eficasia", 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 EficaSia.

Imagen del Procedimiento de Mejora Continua

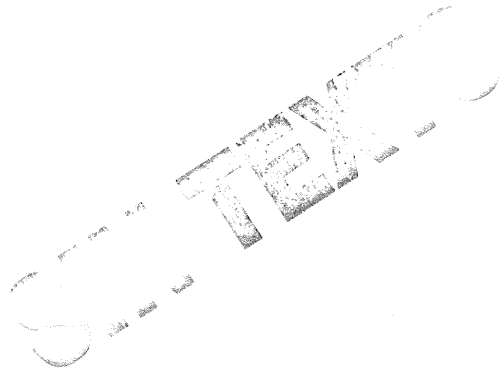
- La solución ofertada por MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., permite la integración de la funcionalidad "screen pop-up", donde se mostrará la información ingresada en el IVR, así como los datos correlacionables registrados en la Base de Conocimiento, CRM o cualquier otra herramienta 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

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS
000467



EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,

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)**

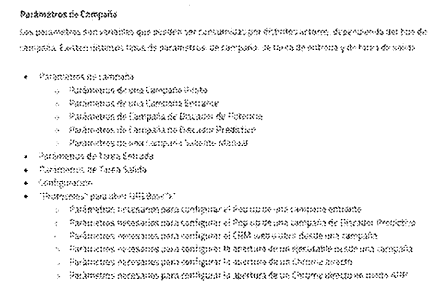


Imagen del Manual Administrador ACD de Mitrol

- 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 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.**

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000468

EFICASIA
Soluciones Integrales en Centros de Contacto

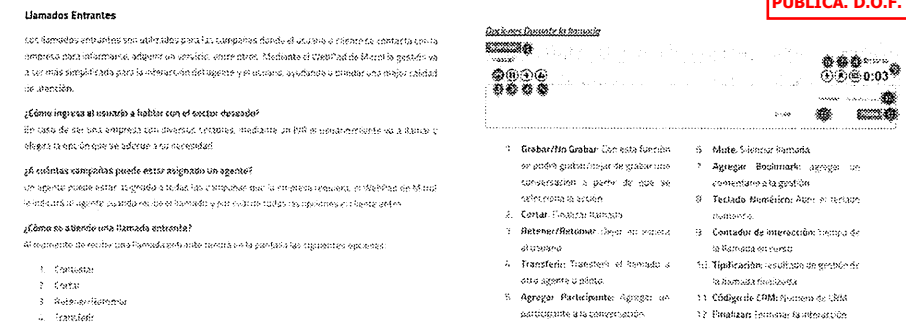
Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

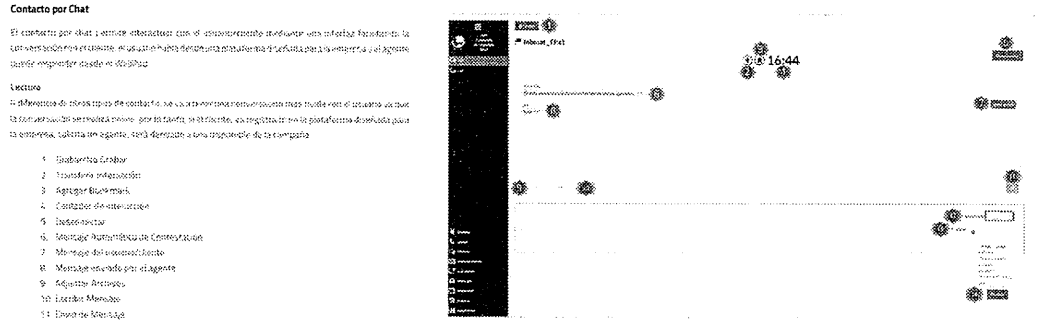
Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016



Imágenes del Manual Mitrol "WebPad v1.1"



Imágenes del Manual Mitrol "WebPad v1.1"

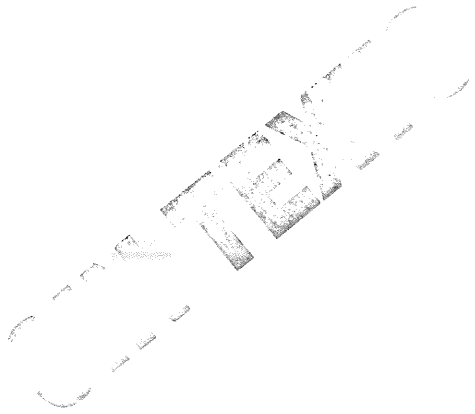
- La salida a consulta de información en internet para los usuarios de PS-I y PS-P será a través de la infraestructura ofertada por MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., para la prestación del servicio objeto del presente documento, con las restricciones de "navegación en internet" expresadas en el presente Anexo Técnico. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en "Tecnologías e Infraestructura", los cuales forman 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,

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS
000469



EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

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)**:

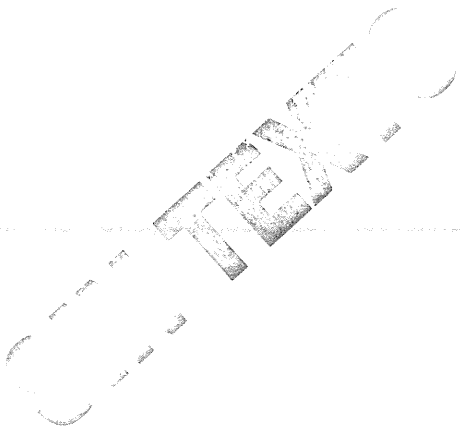
- Relación del equipamiento que integra la solución propuesta, referenciando marcas, modelos, versiones y capacidad de cada equipo, así como su ficha técnica. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en "Contratos, cartas del proveedor y Licenciamientos" y dentro de 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)**
- 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. **(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)**
- 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 incluye 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., adjudicado entregará 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.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000470



EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

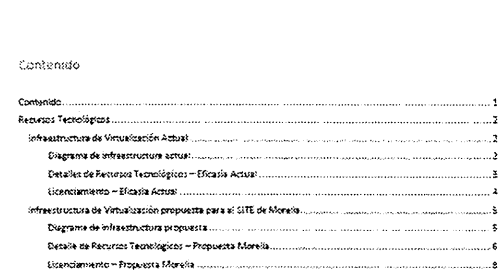
Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

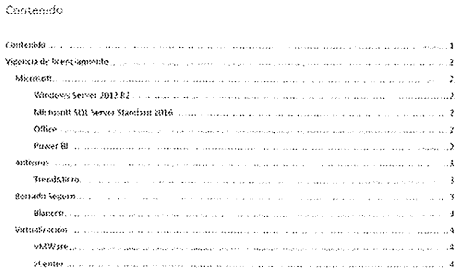
Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016


Contenido

Contenido 1
Recursos Tecnológicos 2
Infraestructura de Virtualización Actual 2
Diagrama de infraestructura actual 2
Detalles de Recursos Tecnológicos – Eficasia Actual 3
Licenciamiento – Eficasia Actual 4
Infraestructura de Virtualización propuesta para el SITE de Morelia 5
Diagrama de infraestructura propuesta 5
Detalle de Recursos Tecnológicos – Propuesta Morelia 6
Licenciamiento – Propuesta Morelia 8


Contenido

Contenido 1
Vigencia de licenciamiento 2
Microsoft 2
Windows Server 2012 R2 2
Microsoft SQL Server Standard 2016 2
Office 2
Power BI 2
Antivirus 3
Trend Micro 3
Bomgar Secure 3
Blancco 3
Virtualización 4
vMWare 4
Veeam 4

Imágenes ejemplo del documentó 3.5.1 Recursos Tecnológicos y 3.5.2 Vigencia de Licenciamiento

3.2. Características Técnicas de la Solución Tecnológica.

MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., oferta, describir, documentar y detallar el cumplimiento de al menos los siguientes aspectos del CCIMSS ofertado **(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):**:

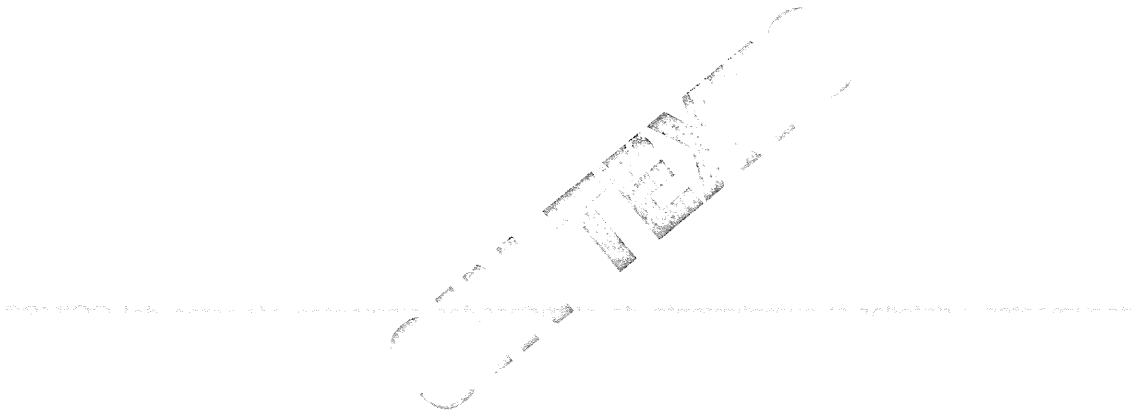
- La solución tecnológica ofertada está equipada con una capacidad de procesamiento en hardware, software y licencias de uso de herramientas tecnológicas correspondientes al número de canales necesarios de conexión al servidor propuesto. **la información soporte a la presente Proposición se encuentran 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 soporta y oferta 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 soporte y complemento a**

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000471



EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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 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 permitirá registrar respuestas a encuestas de servicio que serán 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 "Reportes", 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 (CatiQuestion)

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 MeFormularios, las entrevistas CATI brindan a las empresas pleno acceso a la información

Administrador ACD

Página 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

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

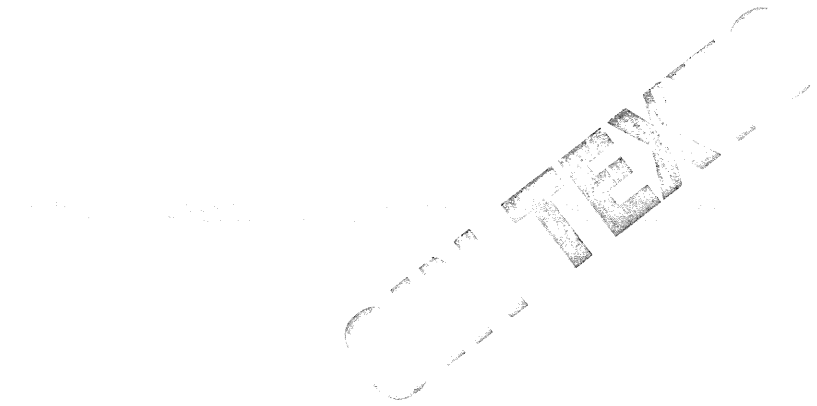
Atentamente,

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

047

00047



EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

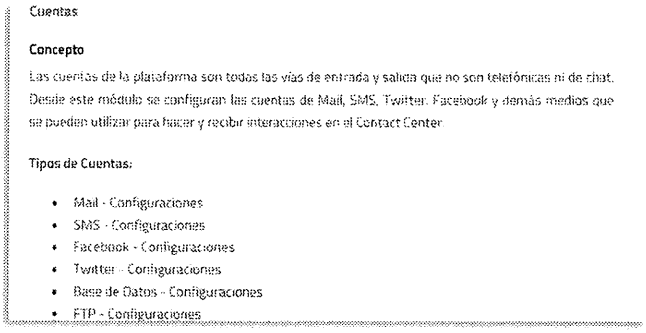
Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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 opera 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 - Chat, whatsapp

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

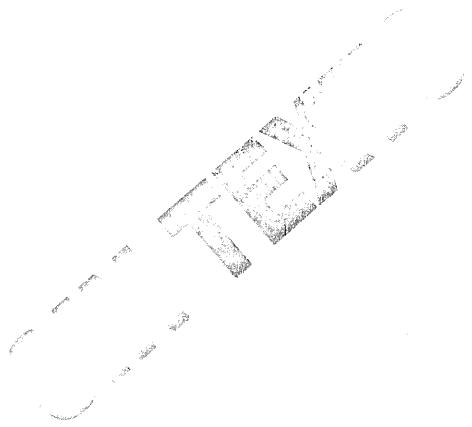
ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

000473

ISO copc ITIL ESR
conocer SUPER EMPRESAS 2021 TOP PCI Security Standards Council Modelo Global CIC Versión 2.1



EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

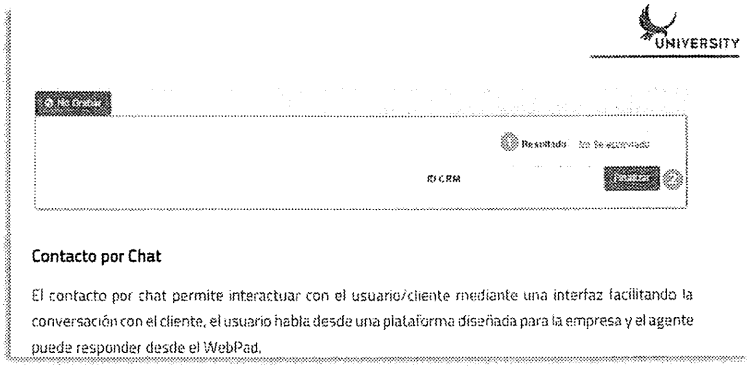
Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

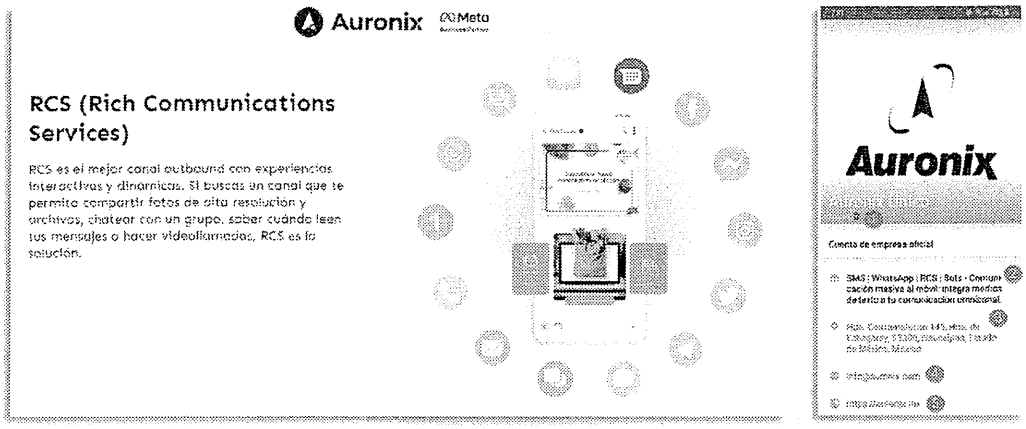
Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016



Mitrol - Chat, Mensajería instantánea



AURONIX – Mensajes de texto, Whatsapp, RCS, Bots, comunicación masiva móvil

- La solución tecnológica ofertada permite 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**

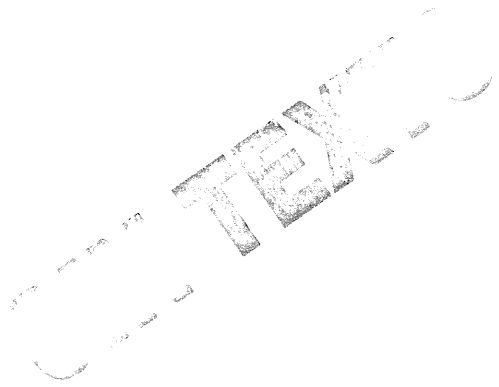
Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000474

ISO copc ITIL ESR conocer SUPER EMPRESAS 2021 PCI Security Standards Council CIC Versión 2.1



EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

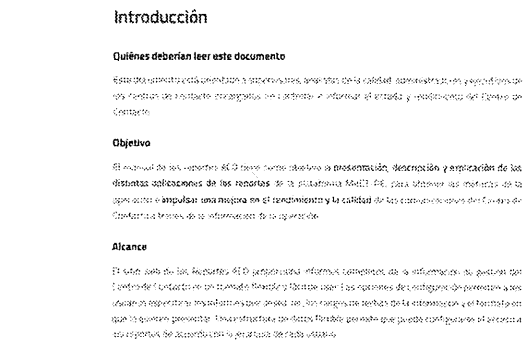
Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,

información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en "Manuales de la Oferta Tecnológica" documento "Mitrol-Reportes ACD", "GLIA - Manual de Panel de Reportes", 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

Objetivo

Alcance

Imagen del Manual de Mitrol Reportes ACD v1.1



Manual de Panel de Reportes

Panel de informes

Métricas e informes

Imagen del Manual de Glia - Manual de Panel de Reportes

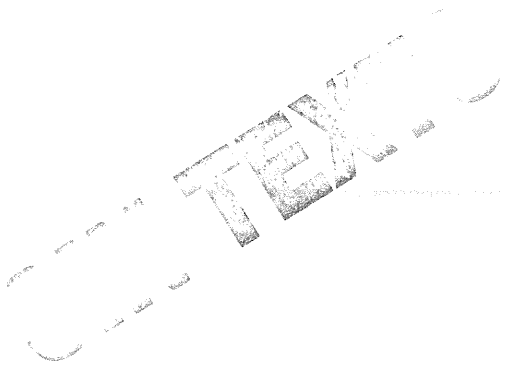
SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FISICAS IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: CARGO, POR CONSIDERARSE INFORMACIÓN CUYA DIFUSIÓN PUEDE AFECTAR A LA ESFERA PRIVADA DE LA MISMA, DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN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

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS
000475

ISO copc ITIL ESR conocer SUPER EMPRESAS 2021 TOP PCI Security Standards Council CIC



EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

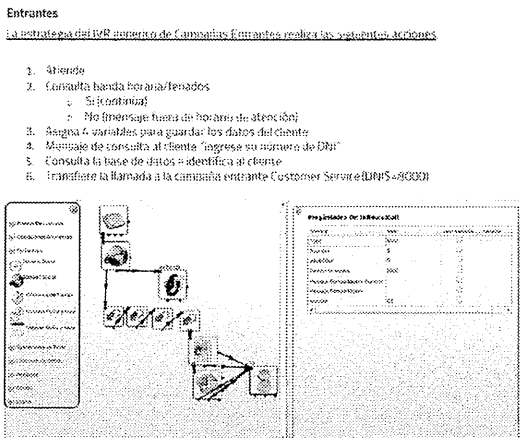
Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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 permite 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, está 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).**



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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

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., habilitará 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)**

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

000476



EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,

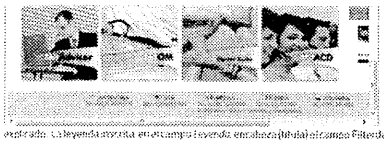
- La solución tecnológica ofertada permite instrucciones, comandos o acciones sobre un sistema a través de navegador web, y que el resultado de esta acción le sea notificado al usuario, mediante llamada telefónica, chat, correo electrónico o redes sociales. Esta funcionalidad, está habilitada al inicio del servicio de las campañas que así lo requieran.

Campo Html

Este campo está previsto para que el usuario pueda visualizar, al tiempo que completa la forma, el contenido de una página o marco html.

Por ejemplo, situamos nuestro "Eje" el campo "auto" en el http://www.mitel.com.ar" name="body="0" height="300" width="100%" y obtuvimos como contenido se muestra en la figura

Se puede personalizar configurando los campos Generic y Campos Adicionales tal como ya los



explicado. La leyenda mostrada en el campo Leyenda en blanco (título) el campo Filtro de TextBox al

siguiente forma

Los atributos que se pueden configurar en el campo html son

1. Habilitar / deshabilitar el browser para la carga de datos
2. Código html a usarse en el frontal
3. Mostrar o no la página al cargar

Buscador Web

El Buscador es una aplicación cliente integrada en la Suite de herramientas MaCT. Consiste en un control para Framework ASP.NET que facilita la consulta y carga de datos en el escritorio del agente por medio de formularios Web.

La idea clave del buscador es ganancia de productividad por medio de la automatización de búsquedas recurrentes utilizando un formulario predefinido en el escritorio del agente.

Las aplicaciones más frecuentes, donde hay necesidad de este tipo de formulario 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 recuperarse el formulario y lo completa.
3. El cliente llama espontáneamente y debe cumplimentarse el formulario.

Para la ubicación del formulario, se invoca a una página Web con el parámetro id campaña.

Ejemplo: http://servidor/FormsGenerator/Buscador.aspx?idCampana=4

Así solo se realizan búsquedas con el filtrado predefinido, sino que el agente puede agregar nuevas tareas en la campaña en curso.

El objetivo es que esta URL se invoque automáticamente con el contexto de la llamada o cuando el agente accede a los datos de tarea.

El idCampaña se obtiene viendo la configuración de la campaña en el Administrador ACD

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

000477

ISO copc ITIL ESR
conocer SUPER EMPRESAS 2021 TOP PCI Security Standards Council CIC Mexico

TEXAS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

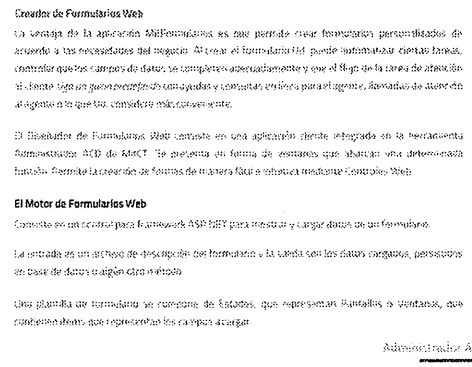
Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016



Creador de Formularios Web

La ventaja de la aplicación MiFormulario es que permite crear formularios personalizados de acuerdo a las necesidades del negocio. Al crear el formulario Ud. puede formatear ciertas tareas, controlar que los campos de datos se completen adecuadamente y que el flujo de la tarea de atención al cliente siga un guión preestablecido con ayudas y consultas online para el agente, formatos de atención al agente a la que Ud. considere más conveniente.

El Creador de Formularios Web consiste en una aplicación cliente integrada en la herramienta Administrador ACD de Mitrol. 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

Consiste en un control para Framework ASP.NET para mostrar y cargar datos de un formulario.

La entrada es un proceso de descripción del formulario y la salida son los datos cargados, persistidos en base de datos o según otro método.

Una plantilla de formulario se compone de Estados, que representan Pantallas o Ventanas, que contendrán datos que representan los campos a cargar.

Administrador ACD

Imágenes del Manual de Mitrol – Administrador ACD

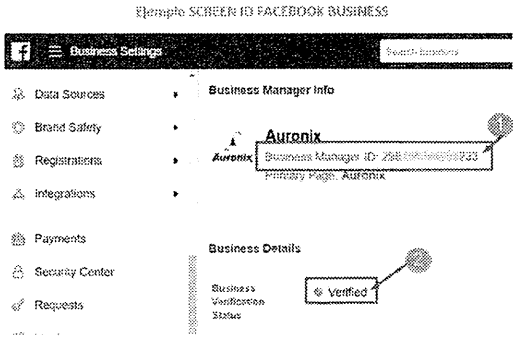


Imagen de Manuales Calixta - Whatsapp - Alta de cuenta

- EL INSTITUTO podrá solicitar durante la vigencia del contrato a MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., la habilitación de nuevos menús interactivos a través del navegador web; MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., habilitará 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**

Atentamente,

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000478

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal



EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,

complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)

- La solución tecnológica ofertada cuenta 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 cuenta con un sistema de distribución automático de llamadas, chat, correos electrónicos y medios electrónicos (ACD o 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)**

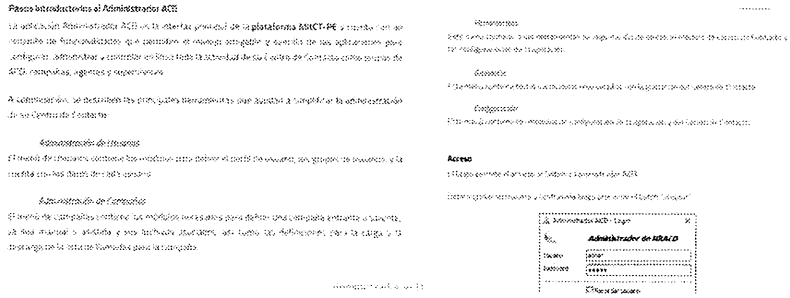


Imagen de la Herramienta Mitrol – Administrador ACD

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

000479



EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

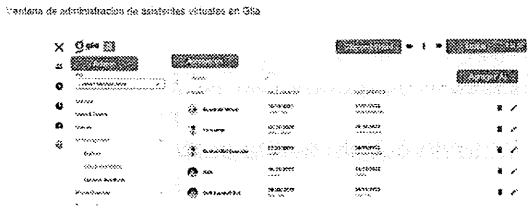
Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,

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)



Manual Glia – documento GLIA Documento descriptivo (en español)

- La solución tecnológica ofertada permite la administración y distribución de las llamadas, chat´s y correos electrónicos de diferentes grupos de agentes, permiten 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 sus 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).**

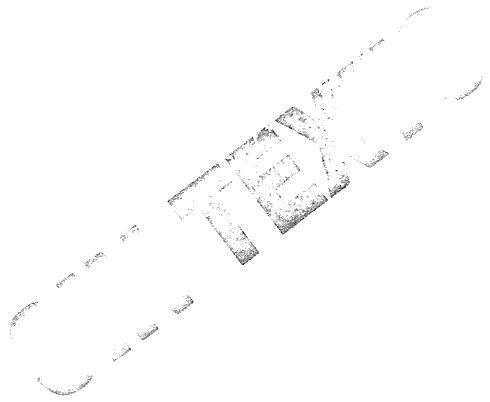
SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FISICAS IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: CARGO, POR CONSIDERARSE INFORMACIÓN CUYA DIFUSIÓN PUEDE AFECTAR A LA ESFERA PRIVADA DE LA MISMA, DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN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

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000480



EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

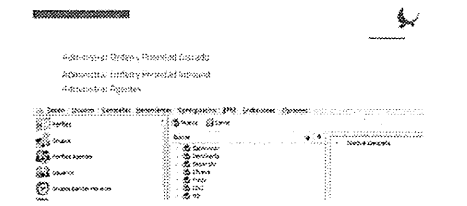
Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,

Administrar Orden y Prioridad de Discado

La opción Administrar Orden y Prioridad Discado permite asignar una estrategia de discado efectiva, asignar orden y prioridad que deben para cada campaña y lote.

Se trata de permitir a los clientes [illegible] cantidad de campañas/lotes para optimizar. Para acceder a esta opción se debe hacer clic derecho y seleccionar la categoría.



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.

Su uso es principalmente para clientes con una gran cantidad de campañas inbound donde la calificación de los ordenes 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, modulo Datos de cola para entender el uso de Orden y Prioridad.



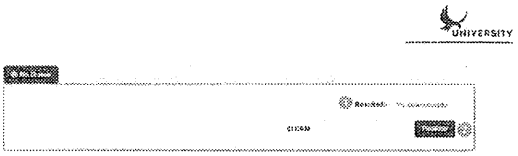
Cuentas

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



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 WebPart.

Mitrol – Manual Administrador ACD

Reportes

Concepto

Este menú contiene la lista de todos los reportes estadísticos del Centro de Contacto que se visualizan 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
- Llamadas
- Agentes
- Supervisor
- Encuesta
- Grabaciones
- Interacciones



Mitrol – Manual Administrador ACD

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

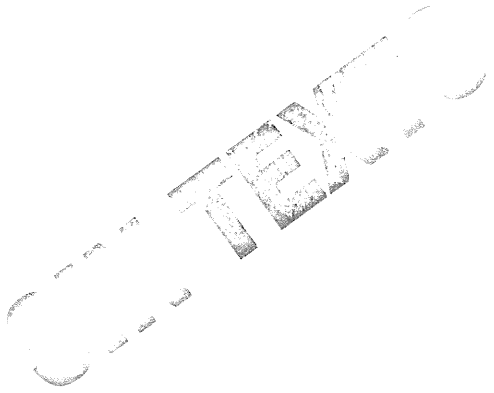
ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

FOJA 000421

ISO copc ITIL ESR conocer SUPER EMPRESAS 2021 TOP PCI Security Standards Council Frost & Sullivan CIC



EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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 trabajaran. 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 permite 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).**

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

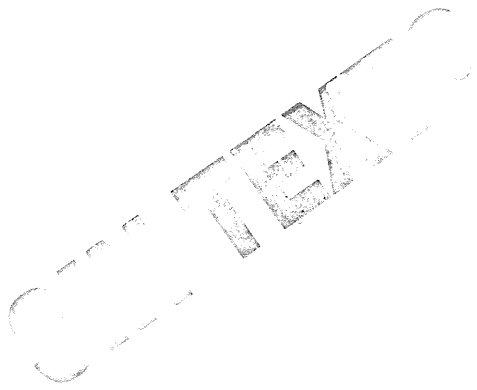
ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

000482

ISO copc ITIL ESR conocer SUPER EMPRESAS 2021 TOP PCI Security Standards Council Modelo Global CIC



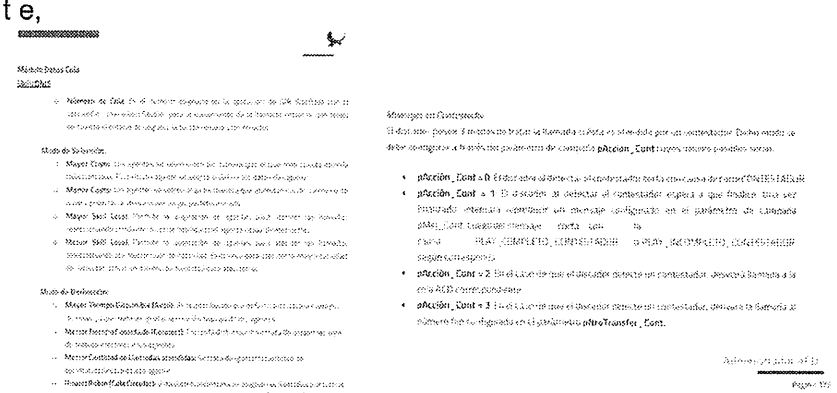
EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

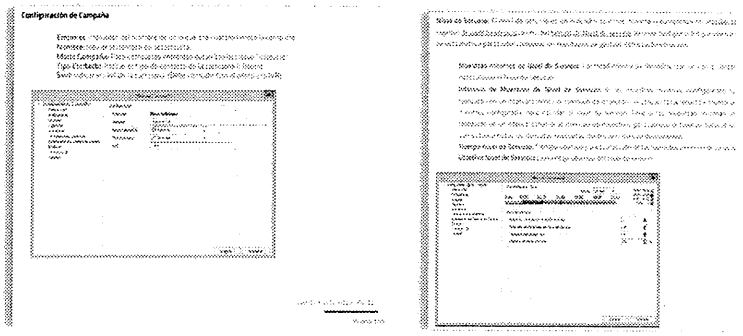
Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,



Mitrol – Manual Administrador ACD

- La solución tecnológica ofertada cuenta 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 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

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

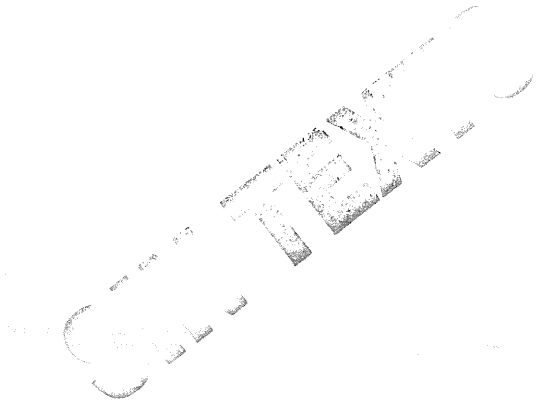
ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

000483

ISO copc ITIL ESR conocer SUPER EMPRESAS 2021 TOP PCI Security Standards Council CIC Mexico



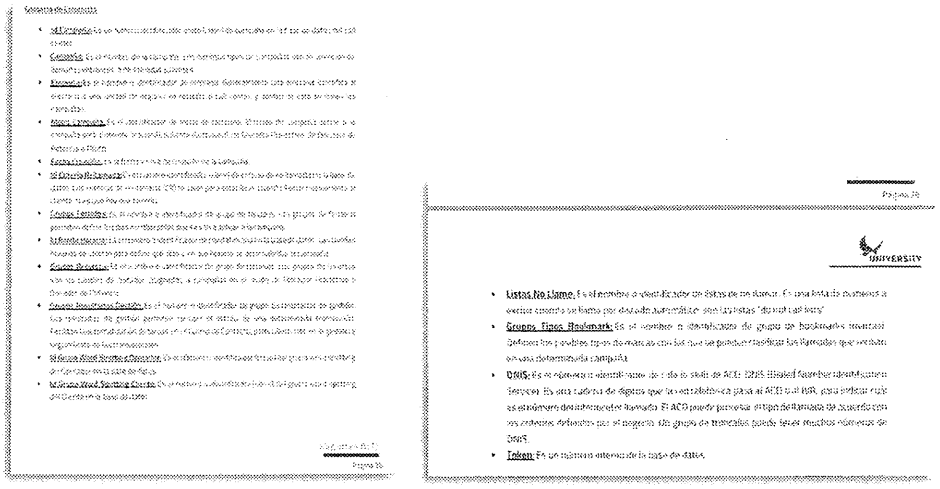
EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,



Mitrol – Imagen de Reportes ACD v1.1

- La solución tecnológica ofertada cuenta 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).**

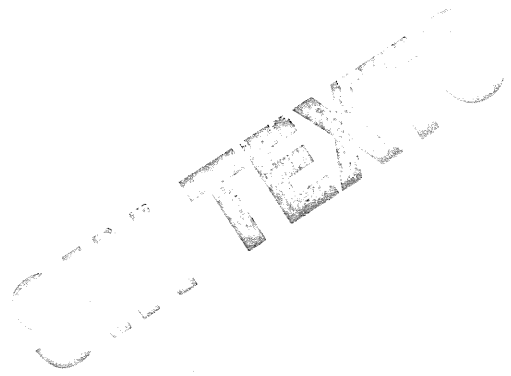
SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FISICAS IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: CARGO, POR CONSIDERARSE INFORMACIÓN CUYA DIFUSIÓN PUEDE AFECTAR A LA ESFERA PRIVADA DE LA MISMA, DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN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

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

000484



EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

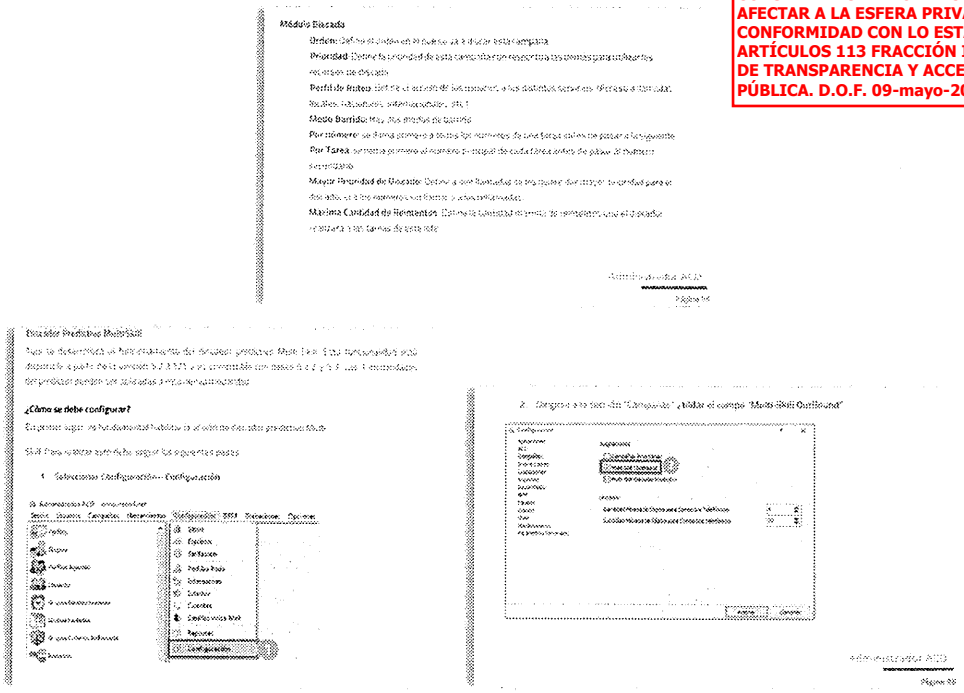
Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016



Mitrol - Manual Administrador ACD

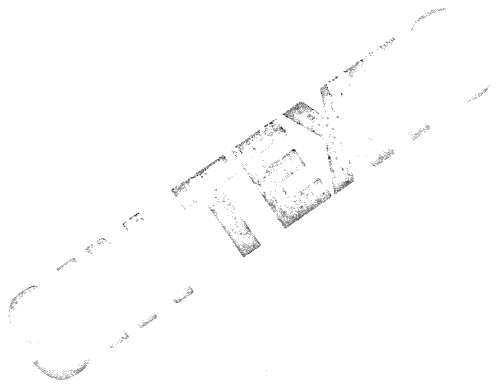
- MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., incluye como parte de su propuesta técnica, un listado de las licencias de software y contratos de mantenimiento de los componentes descritos en su solución tecnológica ofertada, que utilizará en caso de resultar adjudicado, por lo que EL INSTITUTO 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**

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000485



EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

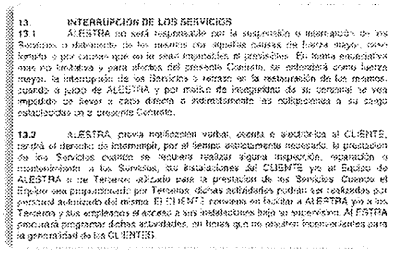
Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,

complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)

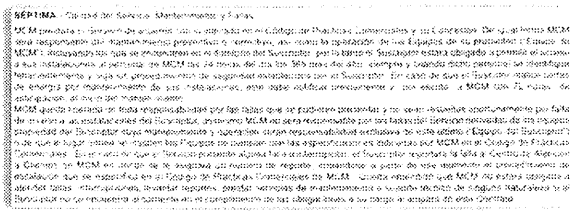


13. INTERRUPCIÓN DE LOS SERVICIOS

13.1 ALESTRA no será responsable por la suspensión o interrupción de los Servicios, o disminución de los mismos, por aquellas causas de fuerza mayor, caso fortuito o por causas que no le sean imputables al prestador. En forma enunciativa 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, ocurrido a juicio de ALESTRA y por motivo de integridad de su personal no sea imputable de forma o causa directa o indirectamente as 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, sus instalaciones del CLIENTE y/o al 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 horas que no ocasionen inconvenientes para la generalidad de los CLIENTES

Imagen de Contrato Alestra – Mantenimiento



SÉPTIMA. - Cláusula del Servicio Mantenimiento y Fallas.

MCM prestará el Servicio de soporte técnico especializado en Cableado Estructurado Convencional y en Fibra Óptica. MCM será responsable de mantener dentro de parámetros normales de operación, los Equipos de su propiedad. El Servicio de MCM no incluye las reparaciones que se requieran en el Equipo 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 debidamente y siga sus procedimientos de seguridad establecidos con el Suscriptor. En caso de que el Suscriptor niegue el acceso por incumplimiento de sus procedimientos de seguridad establecidos con anterioridad, deberá notificarlo previamente y por escrito a MCM con 72 horas de anticipación, de lo contrario MCM no podrá ser responsable de dicho incumplimiento.

MCM queda liberado de toda responsabilidad por las fallas que se produzcan posteriores a los seis meses inmediatos posteriores a la instalación del Enlace. Asimismo MCM no será responsable por las reparaciones necesarias de los Equipos propiedad del Suscriptor, cuyos mantenimientos y reparaciones corran responsabilidad exclusiva de este último. El Equipo del Suscriptor es de que el lugar donde se ubiquen los Equipos de cumplan con las especificaciones establecidas por MCM en el Código de Prácticas Operativas. En el caso de que el Suscriptor proporcione alguna falla o descompostura, el Suscriptor responderá la falla a discreción de Alejandro Canasi Lozano de MCM en cargo de se asignará un número de reporte, procediendo a partir de este momento el procedimiento de estabilización que se especifica en el Código de Prácticas Operativas de MCM. Cualquier intervención que MCM no estuviera obligada a atender las fallas, interrupciones, levantar reportes, pérdidas temporales del mantenimiento o suspensión temporal de los Servicios Naturaleza de la Reparación no cumplimiento de las obligaciones a su cargo en el apartado de esta Cláusula

Imagen de Contrato MCM – Mantenimiento

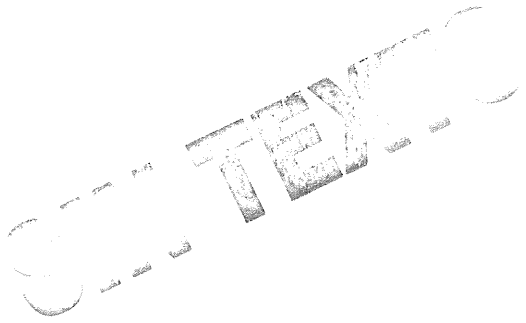
SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FISICAS IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: CARGO, POR CONSIDERARSE INFORMACIÓN CUYA DIFUSIÓN PUEDE AFECTAR A LA ESFERA PRIVADA DE LA MISMA, DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN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

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

000486



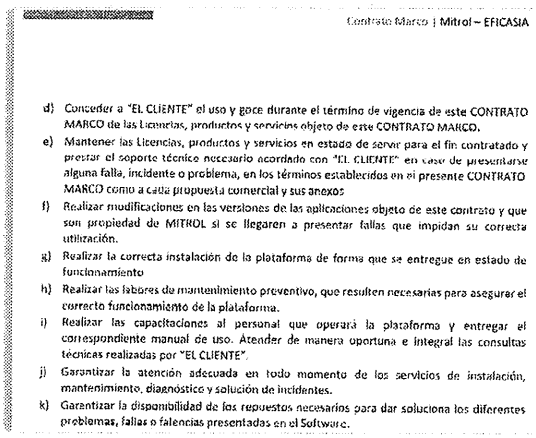
EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,

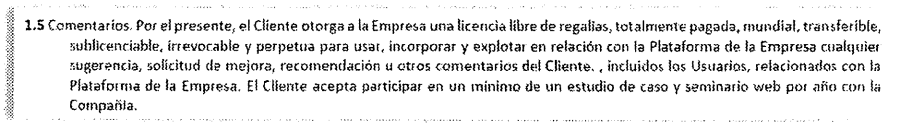


Contrato Marco | Mitrol – EFICASIA

d) Conceder a "EL CLIENTE" el uso y goce durante el término de vigencia de este CONTRATO MARCO de las Licencias, productos y servicios objeto de este CONTRATO MARCO.
e) Mantener las Licencias, productos y servicios en estado de servir para el fin contratado y prestar el soporte técnico necesario acordado con "EL CLIENTE" en caso de presentarse alguna falla, incidente o problema, en los términos establecidos en el presente CONTRATO MARCO como a cada propuesta comercial y sus anexos
f) Realizar modificaciones en las versiones de las aplicaciones objeto de este contrato y que son propiedad de MITROL si se llegaren a presentar fallas que impidan su correcta utilización.
g) Realizar la correcta instalación de la plataforma de forma que se entregue en estado de funcionamiento
h) Realizar las labores de mantenimiento preventivo, que resulten necesarias para asegurar el correcto funcionamiento de la plataforma.
i) Realizar las capacitaciones al personal que operará la plataforma y entregar el correspondiente manual de uso. Atender de manera oportuna e integral las consultas técnicas realizadas por "EL CLIENTE".
j) Garantizar la atención adecuada en todo momento de los servicios de instalación, mantenimiento, diagnóstico y solución de incidentes.
k) Garantizar la disponibilidad de los repuestos necesarios para dar solucion a los diferentes problemas, fallas o falencias presentadas en el Software.

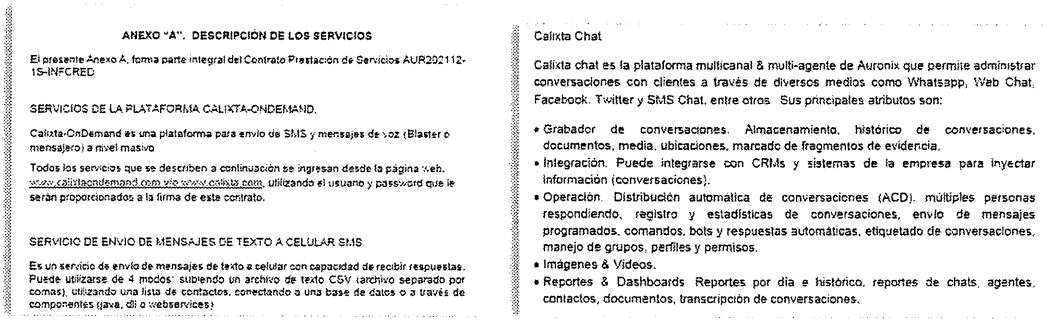
Contrato Mitrol – Archivo "Contrato Infocredit - Mitrol 2023"

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016



1.5 Comentarios. Por el presente, el Cliente otorga a la Empresa una licencia libre de regalías, totalmente pagada, mundial, transferible, sublicenciable, irrevocable y perpetua para usar, incorporar y explotar en relación con la Plataforma de la Empresa cualquier sugerencia, solicitud de mejora, recomendación u otros comentarios del Cliente. , incluidos los Usuarios, relacionados con la Plataforma de la Empresa. El Cliente acepta participar en un mínimo de un estudio de caso y seminario web por año con la Compañía.

Imagen de Contrato Glia – Archivo "Contrato_Glia (traducción simple)"



ANEXO "A". DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

El presente Anexo A, forma parte integral del Contrato Prestación de Servicios AUR202112-1S-INFCRED

SERVICIOS DE LA PLATAFORMA CALIXTA-ONDEMAND.

Calixta-OnDemand es una plataforma para envío de SMS y mensajes de voz (Blaster o mensajero) a nivel masivo

Todos los servicios que se describen a continuación se ingresan desde la página web. www.calixtaondemand.com vía www.calixta.com, utilizando el usuario y password que le serán proporcionados a la firma de este contrato.

SERVICIO DE ENVIO DE MENSAJES DE TEXTO A CELULAR SMS

Es un servicio de envío de mensajes de texto a celular con capacidad de recibir respuestas. Puede utilizarse de 4 modos: subiendo un archivo de texto CSV (archivo separado por comas), utilizando una lista de contactos, conectando a una base de datos o a través de componentes (java, dll o webservices)

Calixta Chat

Calixta chat es la plataforma multicanal & multi-agente de Auronix que permite administrar conversaciones con clientes a través de diversos medios como Whatsapp, Web Chat, Facebook, Twitter y SMS Chat, entre otros. Sus principales atributos son:

- Grabador de conversaciones. Almacenamiento, histórico de conversaciones, documentos, media, ubicaciones, marcado de fragmentos de evidencia.
- Integración. Puede integrarse con CRMs y sistemas de la empresa para inyectar información (conversaciones).
- Operación. Distribución automatica de conversaciones (ACD), múltiples personas respondiendo, registro y estadísticas de conversaciones, envío de mensajes programados, comandos, bots y respuestas automáticas, etiquetado de conversaciones, manejo de grupos, perfiles y permisos.
- Imágenes & Videos.
- Reportes & Dashboards Reportes por día e histórico, reportes de chats, agentes, contactos, documentos, transcripción de conversaciones.

Imagen de documento – "CTO SERVICIOS AURONIX – INFOCREDIT"

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000437

TEX

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,

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. GARANTIAS DEL SERVICIO PRESTADO POR AURONIX.

10.1 "AURONIX" garantiza un nivel mínimo de disponibilidad anual de su plataforma del 98.5% (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 período 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 corresponda 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 permite 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 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)**

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000488



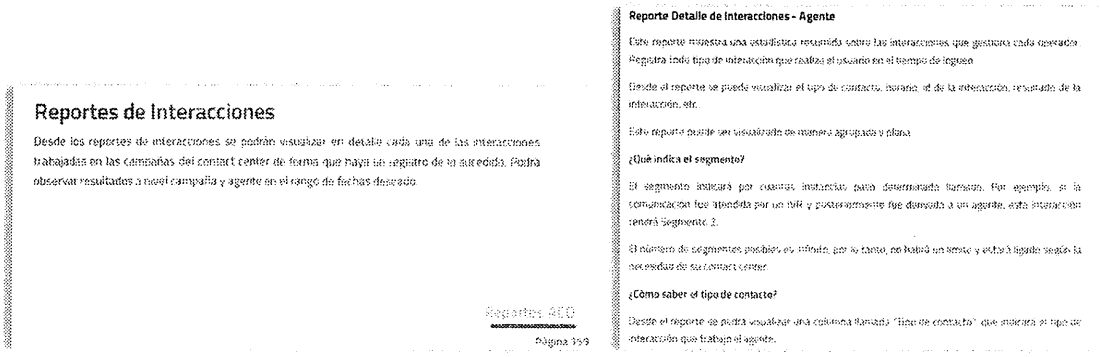
EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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 de Interacciones

Desde los reportes de interacciones se podrán visualizar en detalle cada una de las interacciones trabajadas en las campañas del contact center de forma que haya un registro de lo sucedido. Podrá observar resultados a nivel campaña y agente en el rango de fechas deseado.

Reportes ACD
Página 159

Reporte Detalle de Interacciones - Agente

Este reporte muestra una estadística resumida sobre las interacciones que gestionó cada operador. Registra todo tipo de interacción que realiza el usuario en el tiempo de ingreso.

Desde el reporte se puede visualizar el tipo de contacto, duración, id de la interacción, resultado de la interacción, etc.

Este reporte puede ser visualizado de manera agrupada y plana.

¿Qué indica el segmento?

El segmento indicará por cuantas instancias pasó determinada llamada. Por ejemplo, si la comunicación fue atendida por un IVR y posteriormente fue derivada a un agente, esta interacción tendrá Segmento 2.

El número de segmentos posibles es infinito, por lo tanto, no habrá un límite y estos irán según la necesidad de su contact center.

¿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.

Imagen del documento - Reportes ACD v1.1

- La integración y utilización de una red tipo MPLS, LAN to LAN o VPN SD-WAN a efecto de permitir la conexión de sitios o agentes remotos que integren las campañas del CCIMSS se autoriza que durante los primeros 60 días que corresponden a la implementación/migración y puesta a punto, se comuniquen a EL INSTITUTO mediante un enlace VPN SD-WAN a través de internet usando el protocolo IPSEC. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "Tecnologías e Infraestructura" documento "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).**
- La solución tecnológica ofertada cuenta con funcionalidades de CTI (Computer Telephony Integration) para manejo y operación de los agentes PS-I y PS-P, así mismo tiene 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

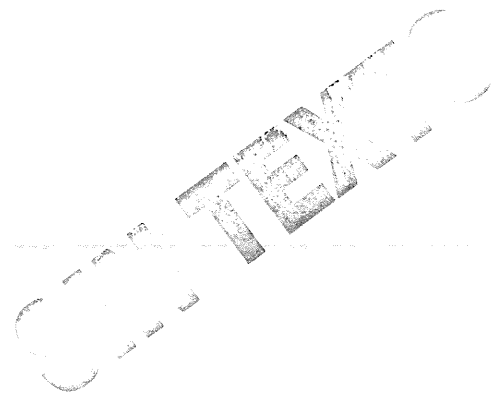
SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FISICAS IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: CARGO, POR CONSIDERARSE INFORMACIÓN CUYA DIFUSIÓN PUEDE AFECTAR A LA ESFERA PRIVADA DE LA MISMA, DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN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

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000439



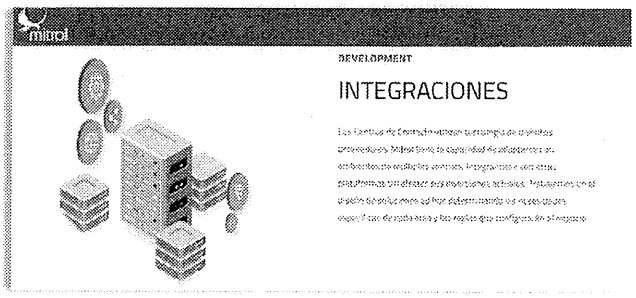
EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

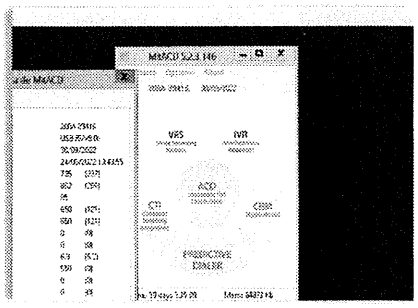
Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

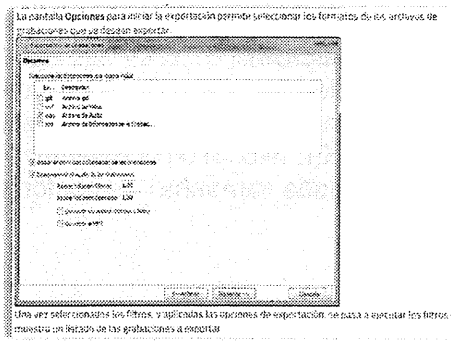
Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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 cuenta 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 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

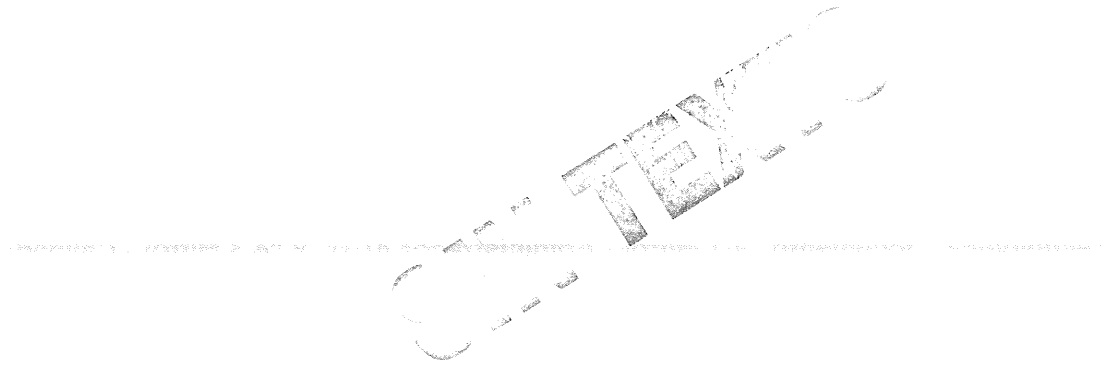
SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FISICAS IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: CARGO, POR CONSIDERARSE INFORMACIÓN CUYA DIFUSIÓN PUEDE AFECTAR A LA ESFERA PRIVADA DE LA MISMA, DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN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

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000490



EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

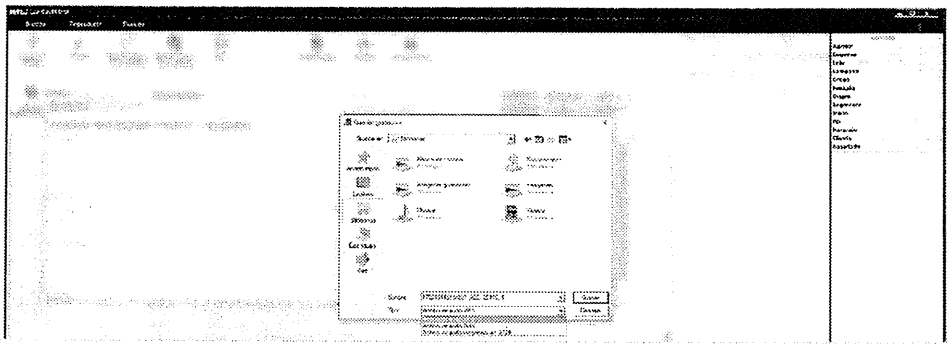
Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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 botón disquete podrá descargar la grabación de la interacción, modificando el nombre y eligiendo el formato:



Manual de Mitrol – Calidad Mitrol v1.1

MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., oferta, describir, documentar y detallar el cumplimiento de al menos los siguientes aspectos de la Solución Tecnológica del CCIMSS **(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).**

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"**

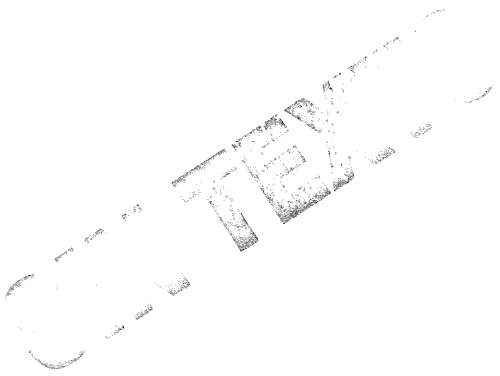
Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000431



EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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 "Administrador ACD", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición).

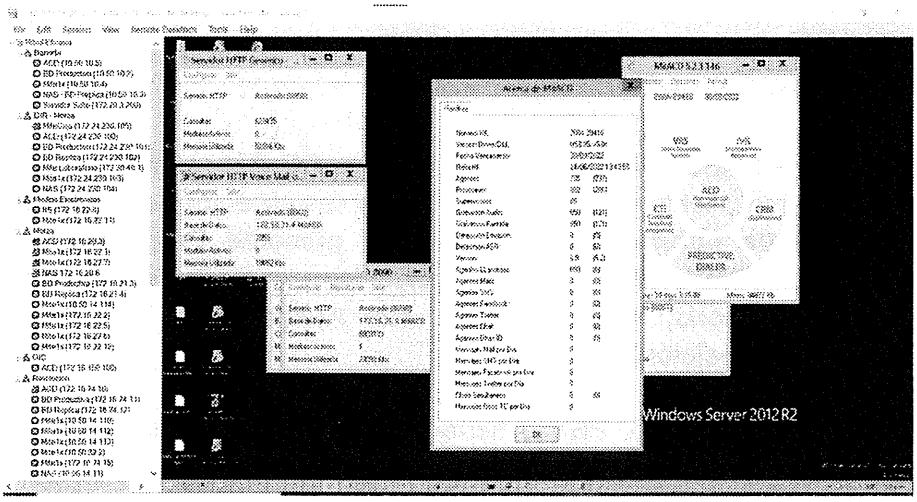
[redacted]

Descripción General

El sistema de MitCT 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



Imágenes de la herramienta ACD

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

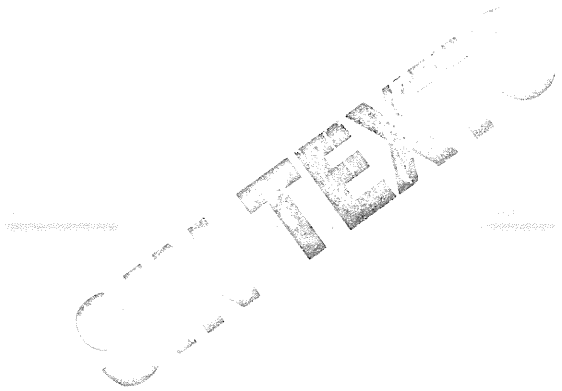
Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000492

ISO copc ITIL ESR conocer SUPER EMPRESAS 2021 TOP PCI Security Standards Council CIC



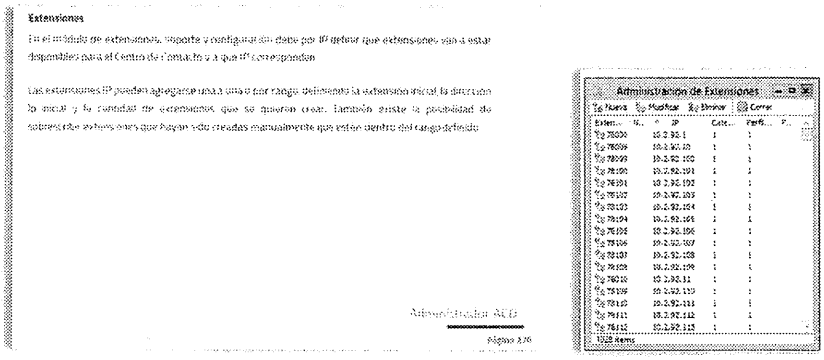
EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

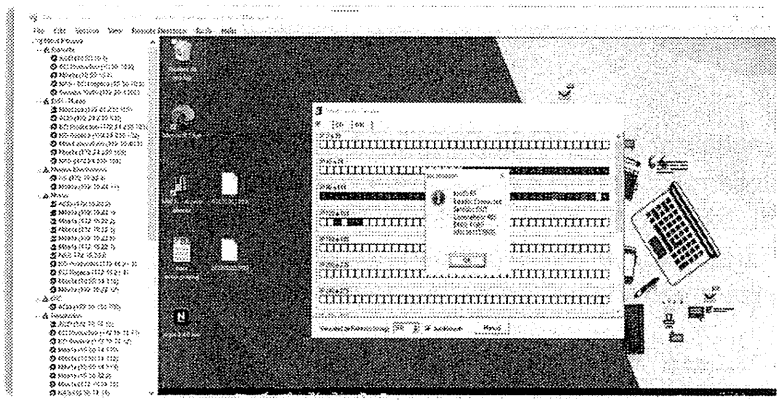
www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,



Mitrol – Manual Administrador ACD



Evidencia de configuración por VoIP en Mitrol

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**

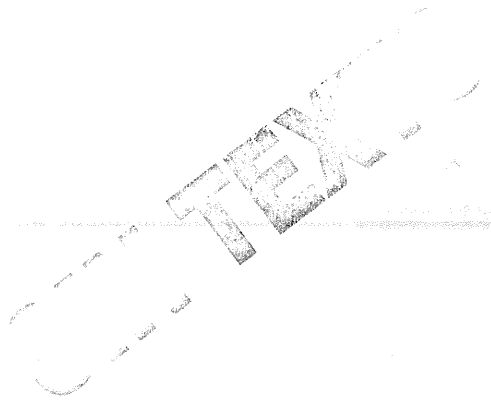
Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

$ 009403



EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,

complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición).

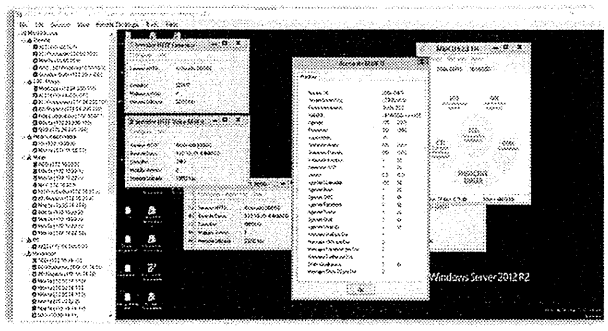


Imagen ejemplo de la consola de Mitrol

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.

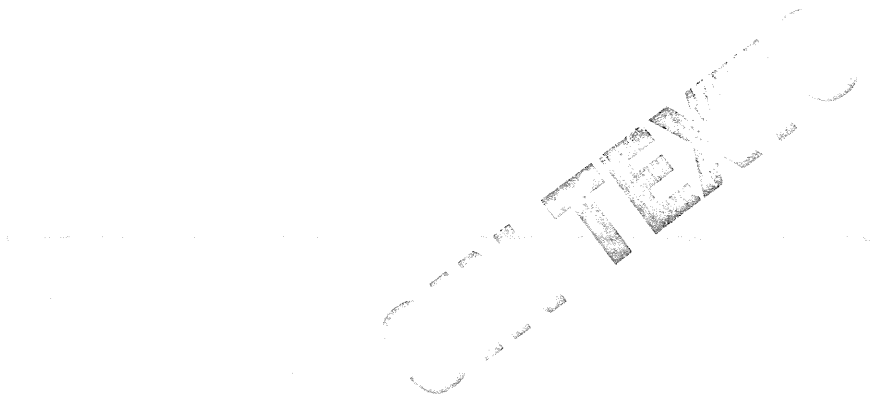
SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FISICAS IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: CARGO, POR CONSIDERARSE INFORMACIÓN CUYA DIFUSIÓN PUEDE AFECTAR A LA ESFERA PRIVADA DE LA MISMA, DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN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

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000494



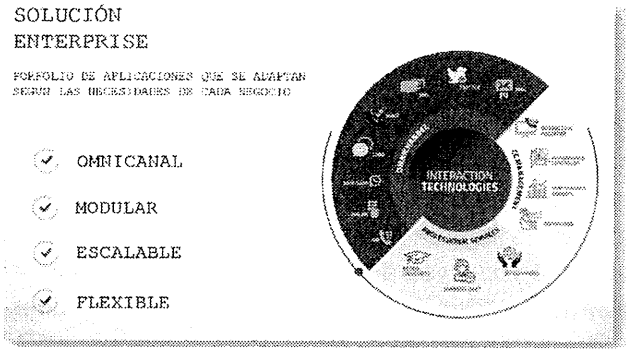
EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

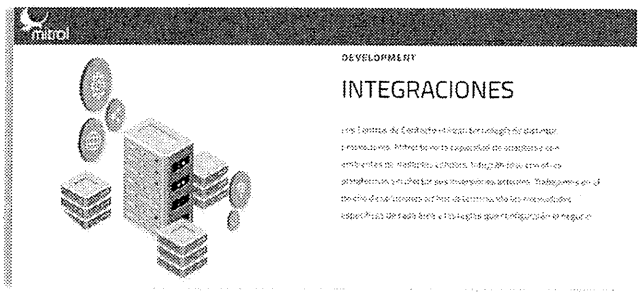
Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

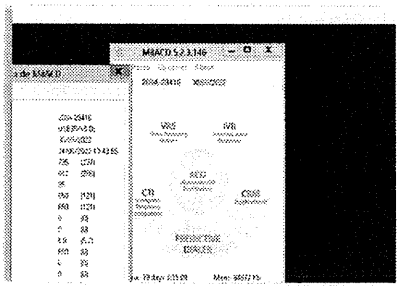
Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,



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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

Mitrol – Manual "Plataforma de Comunicaciones Mitrol de Eficasia 2020 2.0"





Mitrol – Imagen de Integraciones y MitACD con vistas de las funcionalidades de CTI.

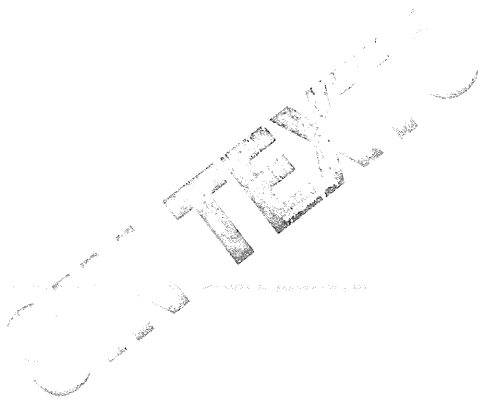
El área usuaria de la campaña determinará a MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., que resulte adjudicado:

- 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, será colocada para su posterior análisis, incluyendo el formato que esta información guardará.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,

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

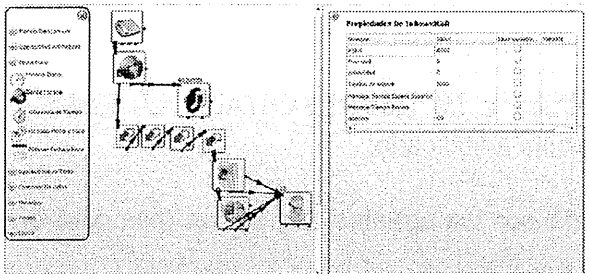
Sistema interactivo de respuesta de voz que provee de forma automática a los usuarios con menús interactivos, mensajes pregrabados y recolecta la información relevante de la llamada telefónica antes de transferirlo a un agente o a un servidor público, con capacidad de consulta a bases de datos y Web 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 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
   - Si (continua)
   - 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 (Dir#5=8000)



Mitrol – Manual Administrador ACD

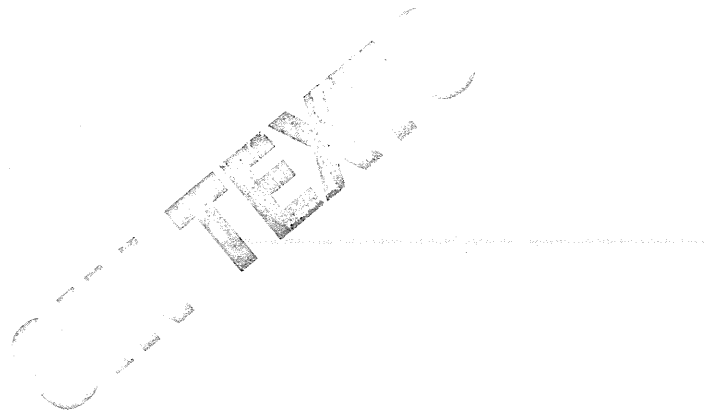
SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FISICAS IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: CARGO, POR CONSIDERARSE INFORMACIÓN CUYA DIFUSIÓN PUEDE AFECTAR A LA ESFERA PRIVADA DE LA MISMA, DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN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

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000496



EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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 de CCIMSS que oferte MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., integrará, 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).**

REPORTE DE REDIRECCIONAMIENTO DE UNA LLAMADA Y TRAZABILIDAD

Evidencia Llamada

EMPRESA	CAMPAÑA	INICIO	CONTACT ACCESS	ABANDONO	TIPO CONTACTO	CUENTA	DNIS	SENTIDO	LOGIN	NOMBRE AGENTE	DURACION	TIEMPO ABRAZO	TIEMPO RETENCION
EFICASIA	Piloto IMSS	02/03/2021 17:36:41	21030217364824_MIT_22434	1	Llamada	4491174738	1201	Entrante			00:01:44	00:01:44	00:00:00
EFICASIA	PS_Inf y AT_SD	02/03/2021 17:38:25	21030217364824_MIT_22434	2	Llamada	4491174738	1201	Entrante	VARIEQUIYA	VARELA QUINONEZ GABRIELA YAEL	00:01:32	00:01:32	00:00:00
EFICASIA	PS_Inf y AT_SD	02/03/2021 17:39:57	21030217364824_MIT_22434	3	Llamada	4491174738	2249	Entrante			00:00:00	00:00:00	00:00:00
EFICASIA	Piloto Contribuyentes	02/03/2021 17:39:57	21030217364824_MIT_22434	4	Llamada	4491174738	1202	Entrante			00:00:00	00:00:00	00:00:00
EFICASIA	Derechohabiente	02/03/2021 17:39:58	21030217364824_MIT_22434	5	Llamada	4491174738	1202	Entrante	VAZQUEZHEM	VAZQUEZ HERNANDEZ EMILIA JAQUELINE	00:05:40	00:05:40	00:00:00
EFICASIA	Piloto_Pensionados	02/03/2021 17:45:38	21030217364824_MIT_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	21030217364824_MIT_22434	8	Llamada	4491174738	3003	Entrante	wensanchez	SANCHEZ SALAZAR WENDY JOSEFINA	00:09:09	00:09:09	00:00:00
EFICASIA	PS_Inf Gral	02/03/2021 17:55:09	21030217364824_MIT_22434	9	Llamada	4491174738	*444	Entrante			00:00:00	00:00:00	00:00:00
EFICASIA	Encuesta Pensionados	02/03/2021 17:55:10	21030217364824_MIT_22434	10	Llamada	4491174738	2023	Entrante			00:00:20	00:00:20	00:00:00

DIALING	RINGING	TALKINGTIME	HOLD	ACW	ENCOLA	TIPIFICACION	CLASE TIPIFICACION	CAM	SITIO	EQUIPO	TRONCAL	CANALINR	MEMARCA	ENTRANTE	DERIVADA
00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	No Disp.		CAPACIDADA DE CREDITO	2	2	434	9	0	0	0
00:00:00	00:00:00	00:01:21	00:00:00	00:00:00	00:00:11	Transferencia DH	Otro	CAPACIDADA DE CREDITO	2	2	434	9	0	1	1
00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	No Disp.		CAPACIDADA DE CREDITO	2	2	434	9	0	0	0
00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	No Disp.		CAPACIDADA DE CREDITO	2	2	434	133	0	0	0
00:00:00	00:00:00	00:03:03	00:00:00	00:00:00	00:02:37	No Disp.		CAPACIDADA DE CREDITO	2	2	434	133	0	1	1
00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	No Disp.		CAPACIDADA DE CREDITO	2	2	434	133	0	0	0
00:00:00	00:00:00	00:09:09	00:00:00	00:00:00	00:00:00	Prestamo a cuenta de pension	Otro	CAPACIDADA DE CREDITO	2	2	434	228	0	1	1
00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	No Disp.		CAPACIDADA DE CREDITO	2	2	434	228	0	0	0
00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	No Disp.		CAPACIDADA DE CREDITO	2	2	434	171	0	0	0

ABANDONADA	FICHA	PROMOT	TRANSFERENC	TRANSFEROUT	OPCION CORTA	SKILLNUMBER	CAMPAIGNNAME
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.

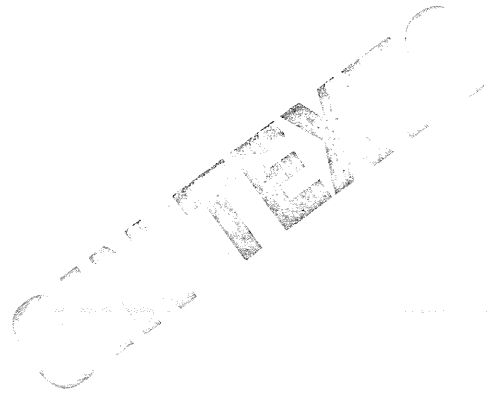
SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FISICAS IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: CARGO, POR CONSIDERARSE INFORMACIÓN CUYA DIFUSIÓN PUEDE AFECTAR A LA ESFERA PRIVADA DE LA MISMA, DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN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

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

3000497



EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,

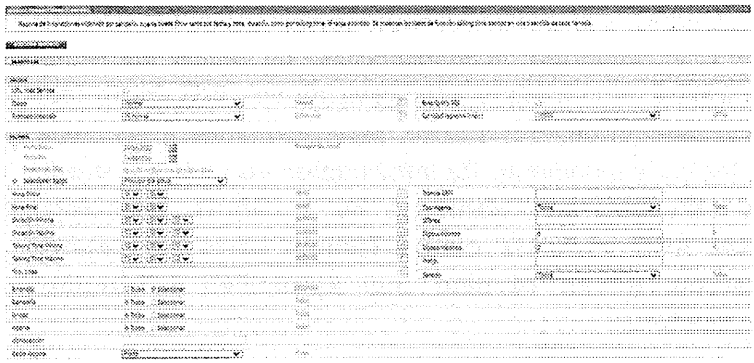
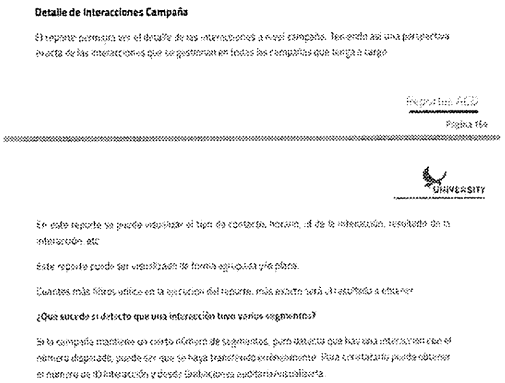


Imagen ejemplo del filtro del reporte Detalle de Interacciones



Detalle de Interacciones Campaña

El reporte permitirá ver el detalle de las interacciones a nivel campaña. Nos arroja así una perspectiva experta de las interacciones que se gestionan en todas las campañas que tenga a cargo.

Reportes ACD

Página 164

UNIVERSITY

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.

Cuentas más libres utilice en la ejecución del reporte, más exacto será el resultado a obtener.

¿Que sucede si detecto que una interacción tuvo varios segmentos?

Si la campaña maneja un canal con diferentes segmentos, pero detecta que hay una interacción con el número duplicado, puede ser que se haya transferido erróneamente. Para corroborarlo puede obtener el número de ID Interacción y dicen las interacciones subsecuentes.

Mitrol – "Manual Reportes ACD v1.1" descripción del reporte Detalle de Interacciones

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

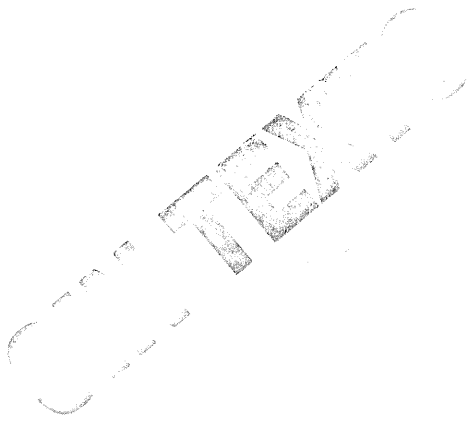
La atención de llamadas incluirá sistemas de respuesta interactiva de voz (IVR o equivalente). MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., oferta, habilitar, desarrollar e implementar los IVR necesarios para cada campaña del CCIMSS en sus instalaciones o en los Inmuebles de EL INSTITUTO donde la operación e infraestructura para la prestación del servicio se encuentre instalada, los árboles de

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000498



EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,

decisiones serán propiedad de EL INSTITUTO, por lo que éste podrá solicitarlos en cualquier momento de acuerdo a sus necesidades.

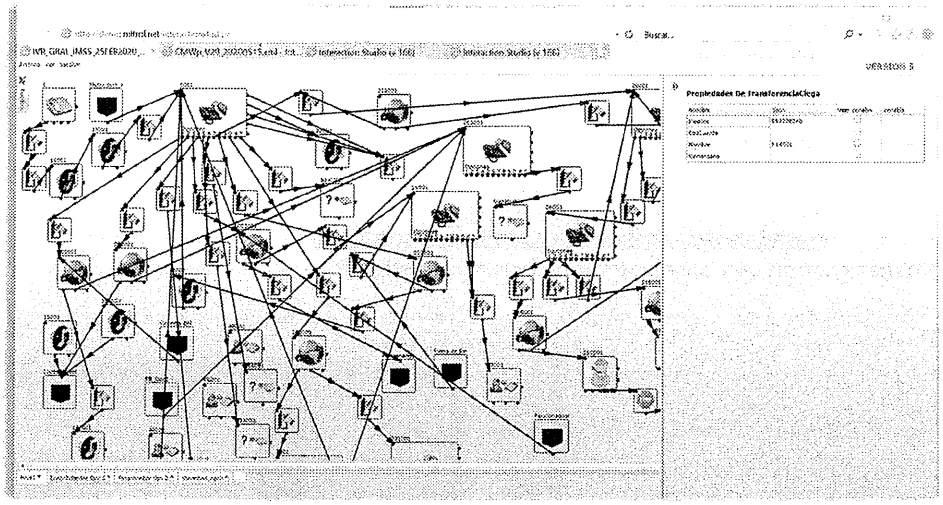


Imagen ejemplo del árbol de IVR en Mitrol

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 permitirá 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 será propuesta por MI REPRESENTADA la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., y permite el crecimiento en puertos de conexión o escalabilidad al servidor de telefonía o equivalente.

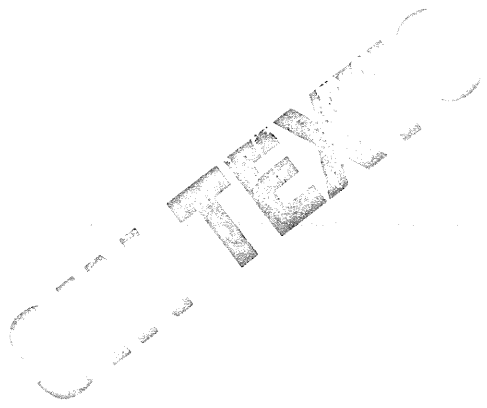
SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FISICAS IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: CARGO, POR CONSIDERARSE INFORMACIÓN CUYA DIFUSIÓN PUEDE AFECTAR A LA ESFERA PRIVADA DE LA MISMA, DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN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

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

000409



EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,

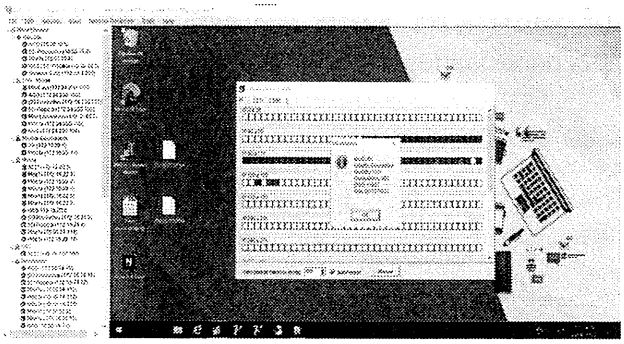
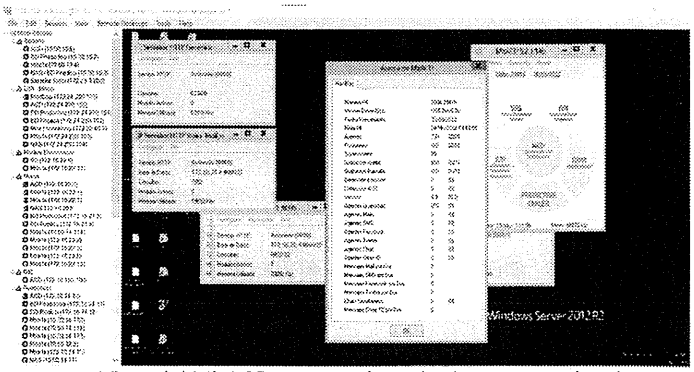


Imagen ejemplo con la vista de la ocupación de canales IP



Vista del MitACD con un ejemplo de agentes simultaneos

- Las grabaciones para el IVR serán implementadas por la voz institucional, la cual será 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 tendrán la misma voz institucional autorizada (homologada para todas las campañas)
- El IVR limitará 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.

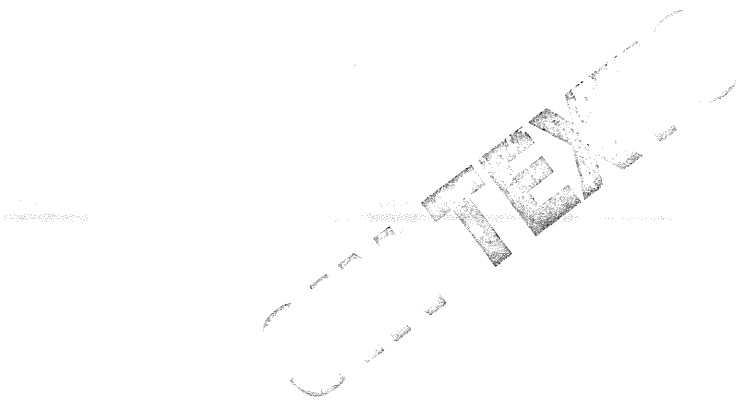
SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FISICAS IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: CARGO, POR CONSIDERARSE INFORMACIÓN CUYA DIFUSIÓN PUEDE AFECTAR A LA ESFERA PRIVADA DE LA MISMA, DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN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

Atentamente,

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

000500



EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,

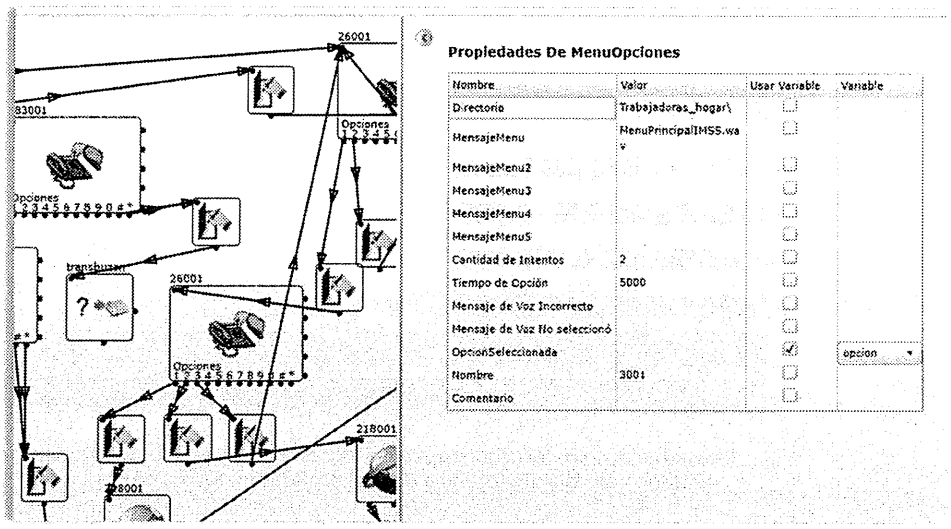


Imagen ejemplo de la configuración a 2 intentos en el IVR

- El IVR será 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 está basado en aplicaciones estándar o de la industria (ejemplo: VXML), que permita la migración de dichas aplicaciones hacia otras plataformas.

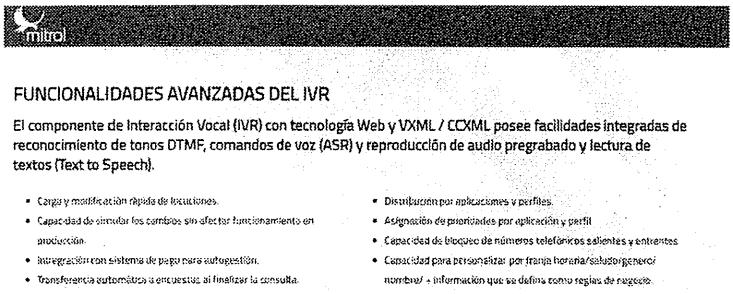


Imagen de las Funcionalidades Avanzadas del IVR que incluye VXML

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

Atentamente,

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ISO copc ITIL ESR conocer SUPER EMPRESAS 2021 TOP PCI Security Standards Council CIC Mexico

CITE TEXT

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,

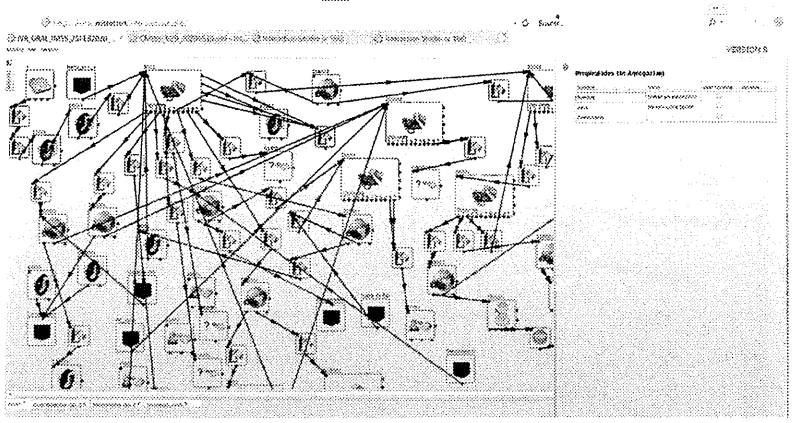


Imagen ejemplo del árbol de IVR de Mitrol que muestras cada conector la evidencia de la transferencia de las llamadas incluso a otras plataformas

- El IVR soportará 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.

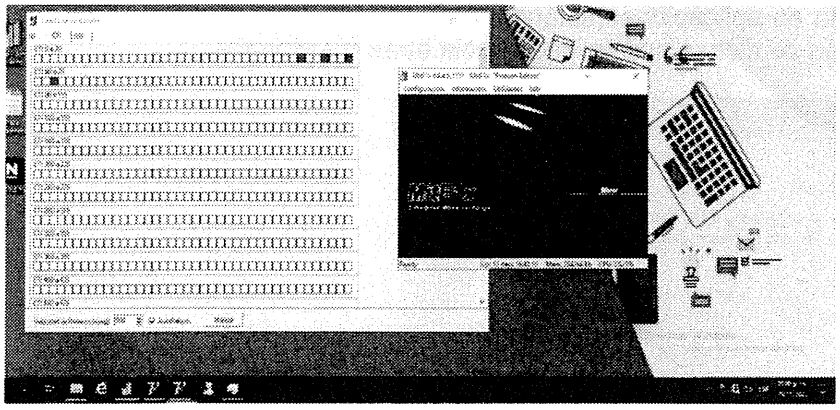


Imagen del módulo de estado de canales del IVR de Mitrol

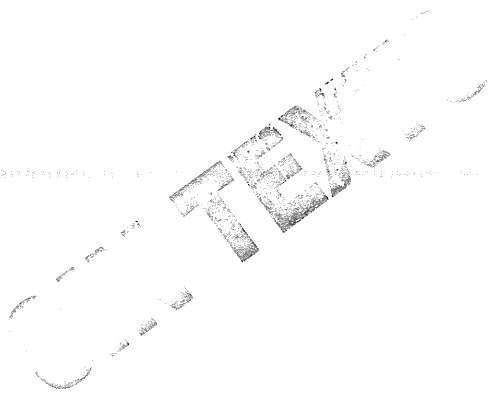
Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000502



EFICASIA
Soluciones Integrales en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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., privilegiará en la operación los servicios de CCIMSS 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 de EL INSTITUTO.
- Modificar previa solicitud por escrito de EL INSTITUTO, las grabaciones del IVR, sin cargo adicional, modificación que será efectuadas e implementadas a más tardar tres días hábiles a partir de la solicitud por parte de EL 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 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.

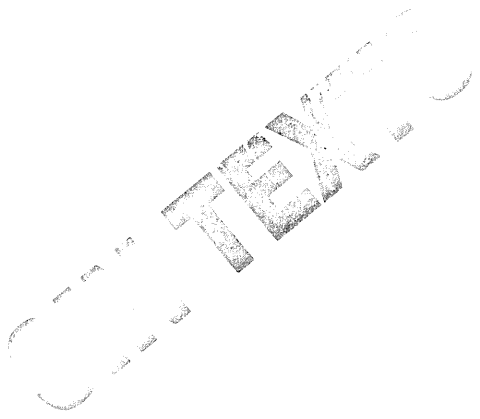
Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

000533



EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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 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, trasferencia de llamadas, serán proporcionadas, habilitadas, y puestas a punto por parte 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.

3.2.4. Chat

MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., oferta, 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 **(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):**

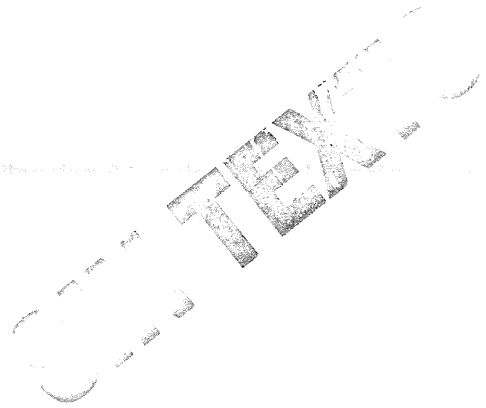
- Agentes de atención PS-I, PS-P con acceso a internet, con los componentes habilitadores del servicio y equipo de cómputo con las características mínimas que se especifican en el presente documento, así mismo MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., proporcionará, detallará una solución que permitirá la interacción de los usuarios del CCIMSS 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**

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

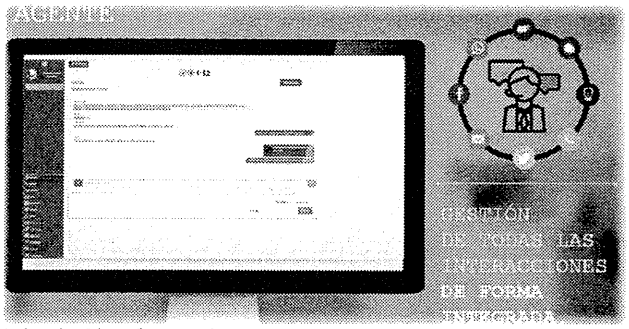
Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

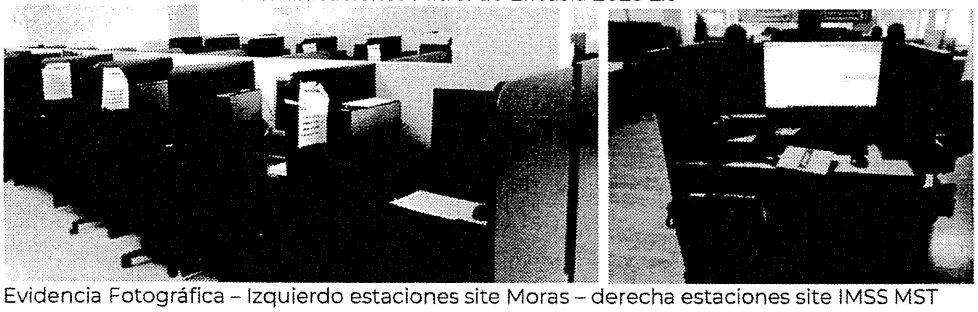
Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,

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


Evidencia Fotográfica – Izquierdo estaciones site Moras – derecha estaciones site IMSS MST

- MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., proporcionará, detallará y habilitará las herramientas tecnológicas necesarias para la implementación y su incorporación con las bases de datos de CCIMSS 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 para el acceso a internet y a las redes institucionales indicadas por el IMSS, su integración al CCIMSS 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"**

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000535



EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

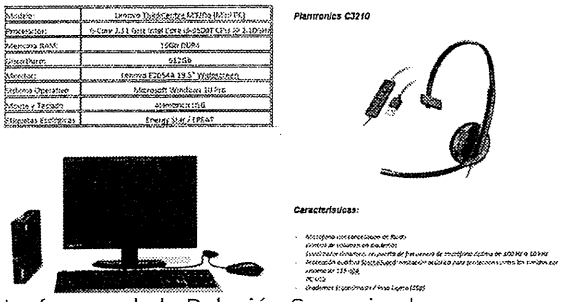
Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

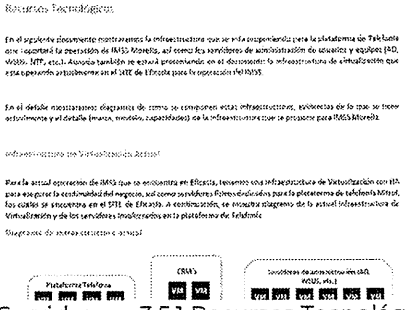
Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,

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)



Imágenes de la Relación Sumarizada



Servidores - 3.5.1 Recursos Tecnológicos

- MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., proporcionará, detallará y habilitará un 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).**

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

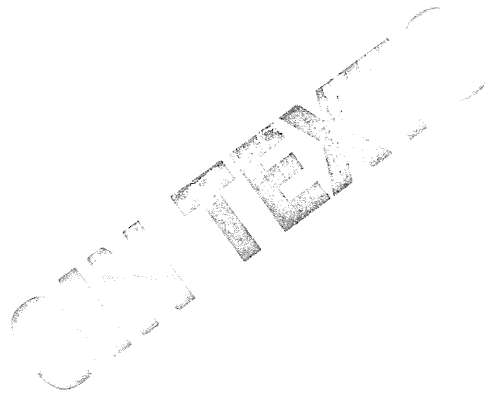
ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

000506

ISO copc ITIL ESR conocer SUPER EMPRESAS 2021 PCI Security Standards Council CIC Version 2.1



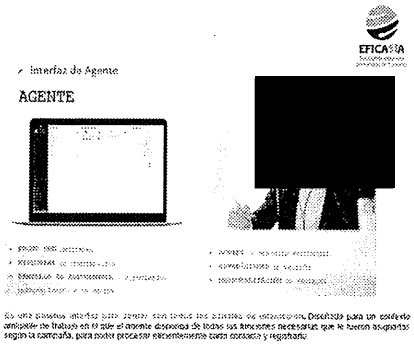
EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

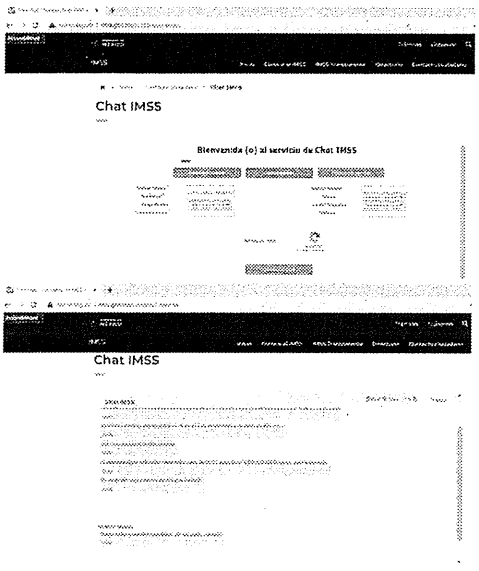
www.eficasia.com

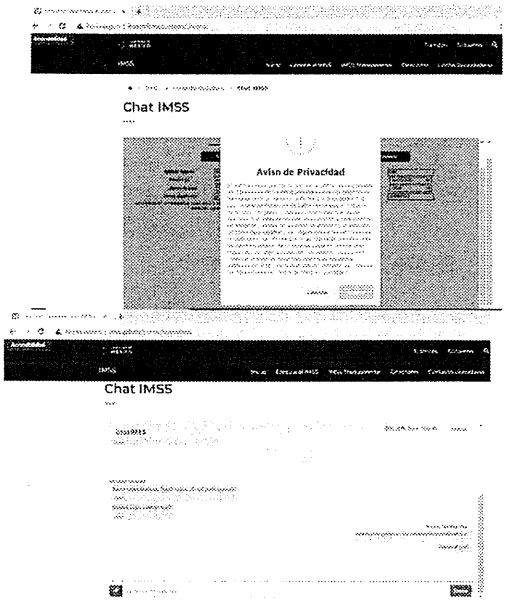
Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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 - Plataforma de Comunicaciones Mitrol de Eficasia 2020 2.0





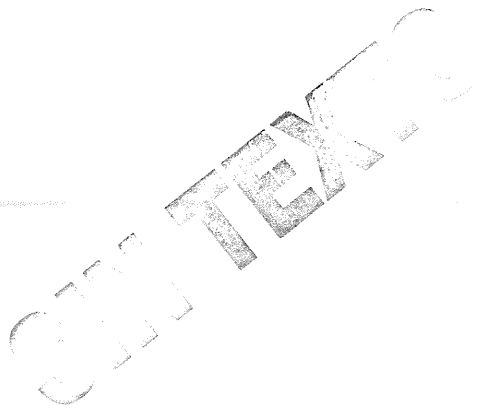
SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FISICAS IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: ROSTRO Y CARGO, POR CONSIDERARSE INFORMACIÓN CUYA DIFUSIÓN PUEDE AFECTAR A LA ESFERA PRIVADA DE LA MISMA, DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO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

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000537



EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

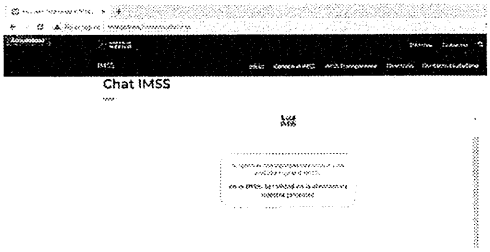
Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,





Imágenes de ejemplo de la construcción de una interfaz en el chat de Mitrol

- Los contactos tipo Chat de texto serán accesibles a través de una liga ubicada en sitio WEB del IMSS o el que determine EL INSTITUTO, y será 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.

- La solución para atención de chat proporcionará 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

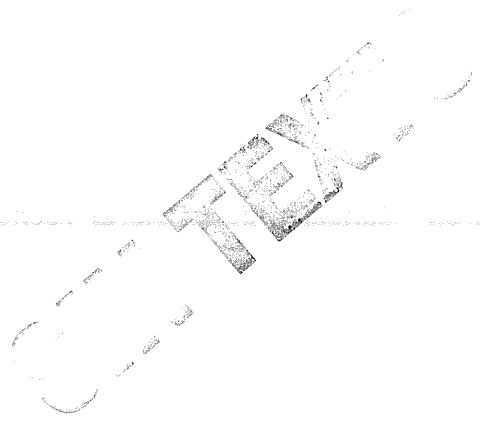
Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

000508



EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

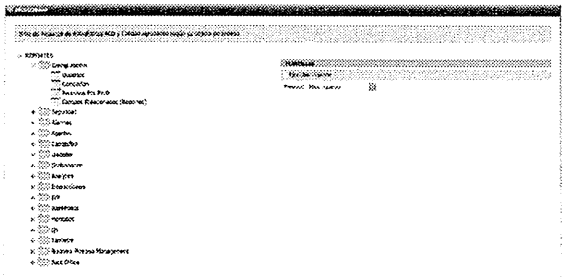
Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

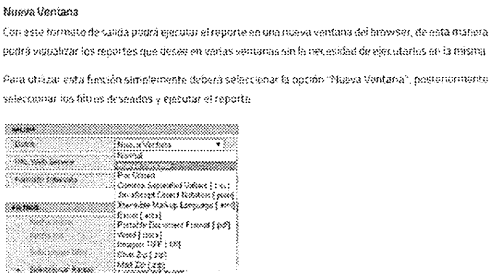
Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,

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).**



Visualización de una plantilla



Manuales - Reportes ACD v1.1, Visualización de los distintos reportes de Mitrol

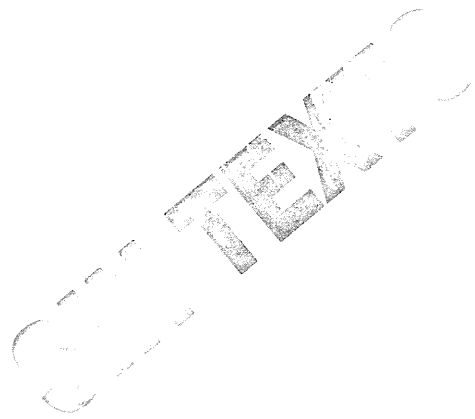
SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FISICAS IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: CARGO, POR CONSIDERARSE INFORMACIÓN CUYA DIFUSIÓN PUEDE AFECTAR A LA ESFERA PRIVADA DE LA MISMA, DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN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

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000539



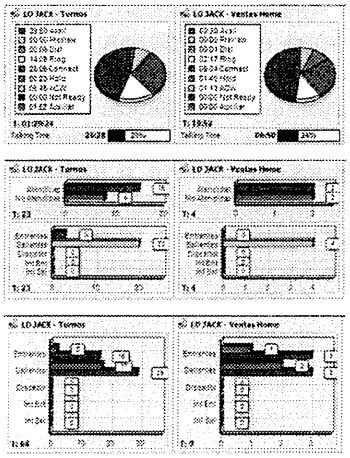
EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,



Manuales - Supervisor ACD v1.1 de Mitro

- MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., 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. (**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).**

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000510

CIN TEXTILE

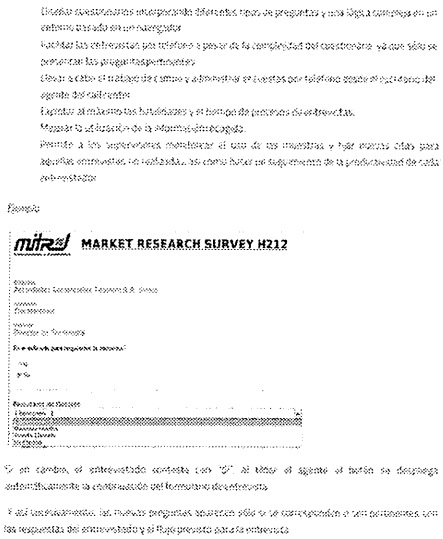
EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,



Manuales – Administrador ACD de Mitrol, campo de pregunta CATI (CATQuiestión)

- MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., entregará a EL INSTITUTO las conversaciones de chat en formato de texto (*.doc), las cuales van a 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.

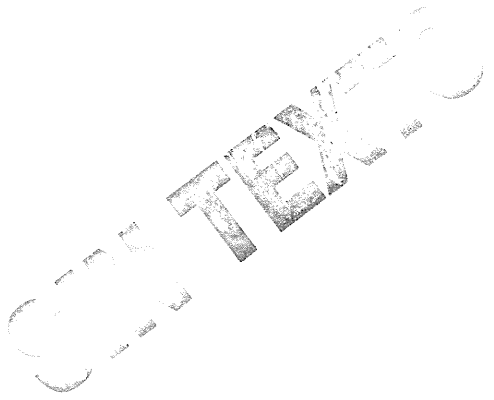
SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FISICAS IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: CARGO, POR CONSIDERARSE INFORMACIÓN CUYA DIFUSIÓN PUEDE AFECTAR A LA ESFERA PRIVADA DE LA MISMA, DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN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

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] y Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000511



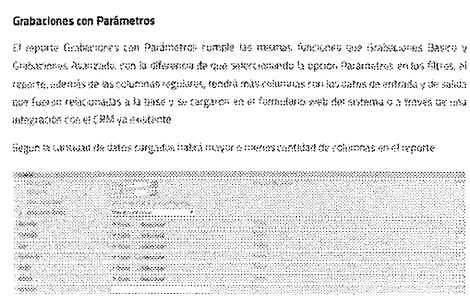
EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

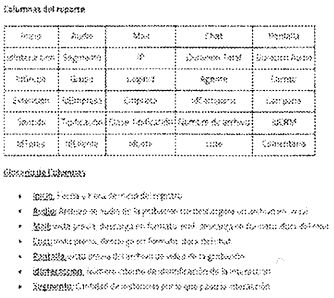
Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,



Grabaciones con Parámetros

El reporte Grabaciones con Parámetros cumple las mismas funciones que Grabaciones Basico y Grabaciones Avanzado, con la diferencia de que seleccionando la opción Parametros 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 cargaron 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 menor cantidad de columnas en el reporte



Columnas del reporte

Inicio	Audio	Mail	Chat	Mensaje
Interactive Cam	Segmento	IP	Duración Total	Duración Audio
Interacción	Canal	Login	Agente	Correo
Extensión	IdEmpresa	Campaña	IdEstrategia	Contacto
Servicio	Tipificación	Fecha Tipificación	Fuente de derivado	IdCRM
IdTarea	IdEncuesta	IdLote	Lote	Comentario

Otras reglas y Valores:

- Inicio: Fecha y hora de inicio del registro
- Audio: Archivo de audio de la grabación con extensión .wav
- Mail: Mail enviado, descarga en formato .eml, descarga en formato .docx
- Chat: Chat completo, descarga en formato .docx o .txt
- Encuesta: Valor numérico de la calificación de la encuesta
- Interacción: Número interno de identificación de la interacción
- Segmento: Cantidad de grabaciones por interacción

Manual - Reportes ACD v1.1 de Mitrol

- MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., brindará 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. **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)**

- 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 de EL INSTITUTO, el costo del chat restante posterior a la transferencia será considerado para facturación como costo PS-P, sin ser susceptible de continuar el costo PS-I. **(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., 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 será

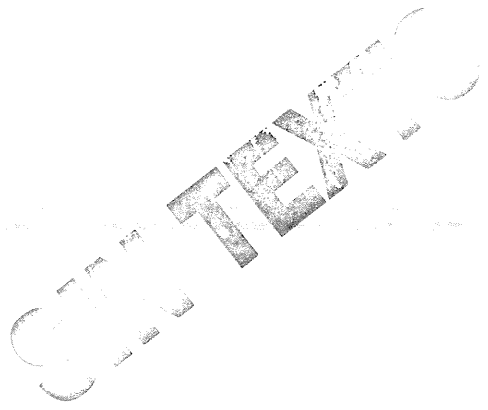
Atentamente,

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

000512



EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

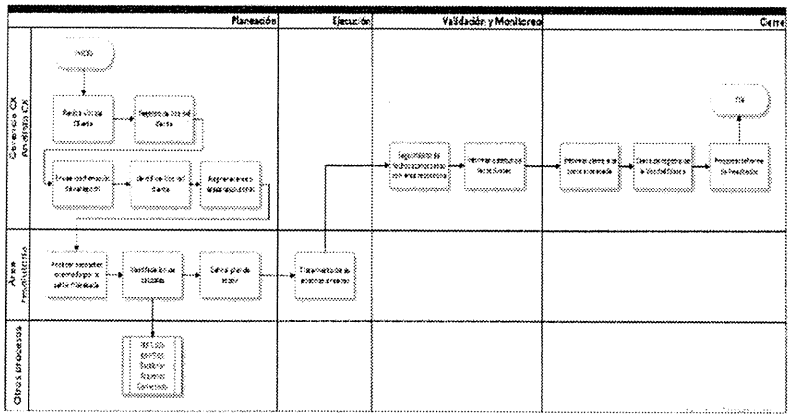
Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,

incluido en la propuesta 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 se configurará 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.**



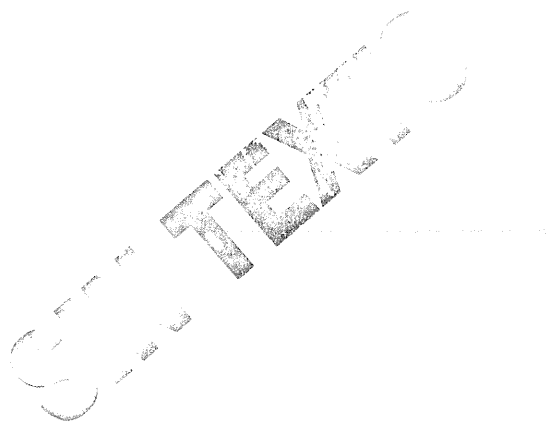
Dentro del esquema de desarrollo mi representada muestra un ejemplo del diagrama de flujo de una encuesta de satisfacción (mismo que puede ser modificado las veces que sea necesario) la cual permite recabar la información que se entregará al Instituto.

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



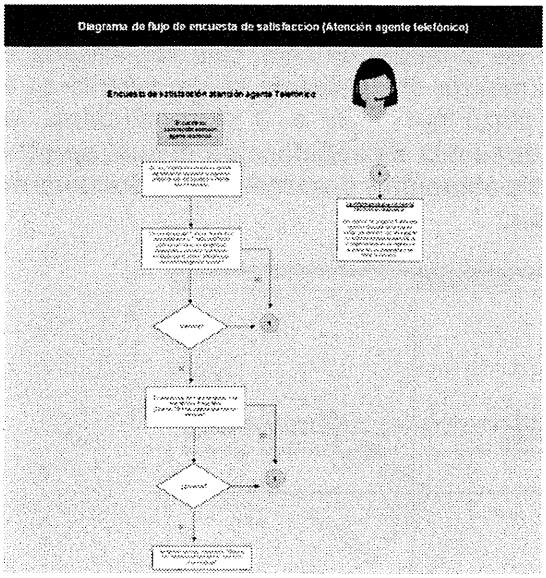
EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,



Toda vez que se recabe la información será preparado el modelo de reporte atendiendo el el punto de Condiciones Técnicas de Aceptación de Entregable del Anexo Técnico, por lo cual mi representada compartirá el resultado de las encuestas por nivel o tipo de agente PS-I p PS-P en un modelo conciliado con las áreas.

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted]epresentante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

009514

CUTEX

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,

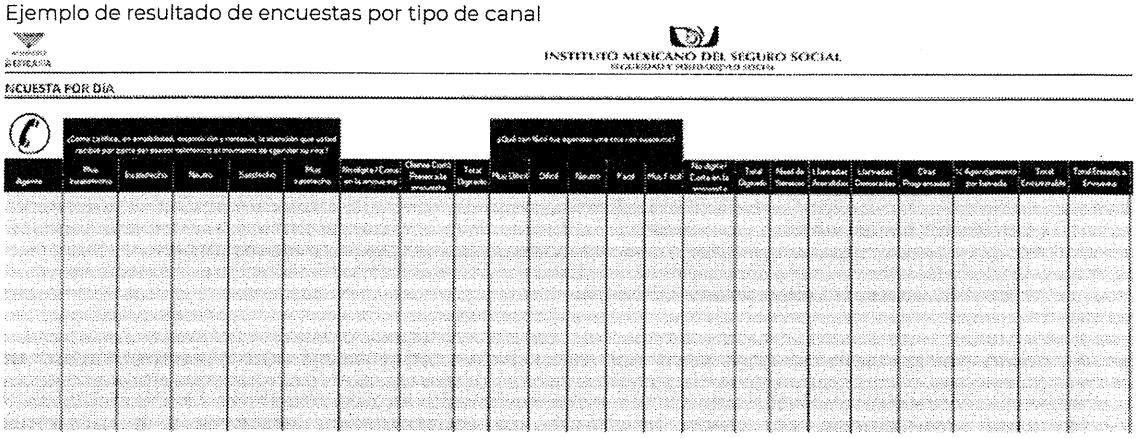
EFICASIA — ENCUESTA DE SATISFACCIÓN — EFICASIA



Agente	
% Satisfacción	92.32%
% Facilidad	84.50%
Promedio General	88.41%

IVR	
% Facilidad	79.34%
Promedio General	73.34%

Ejemplo de resultado de encuestas por tipo de canal



Ejemplo del detalle del resultado de la encuesta

- MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., 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 cumplirá al menos con las siguientes funcionalidades **la información soporte a la**

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

GIN TEXT

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,

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.
- Será 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**. (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 **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

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

CANCELLED

EFICASIA
Soluciones Integrales en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,

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. **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).**

3.2.5. Mensajería Instantánea tipo WhatsApp o equivalente.

MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., oferta, proporcionar, 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:

- MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., proporcionará, detallará documentará y habilitará una solución que permitirá la interacción de los usuarios del CCIMSS 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. (**la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "1. 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., proporcionará, detallará y habilitará las herramientas tecnológicas necesarias para la implementación y su incorporación con las bases de datos central de CCIMSS en los casos que así se especifique en el presente Anexo Técnico y sus Apéndices, es decir, MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., suministrará la

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

Atentamente,

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

000517

CalTECH

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

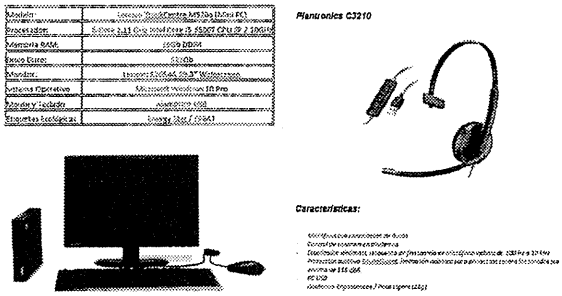
Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

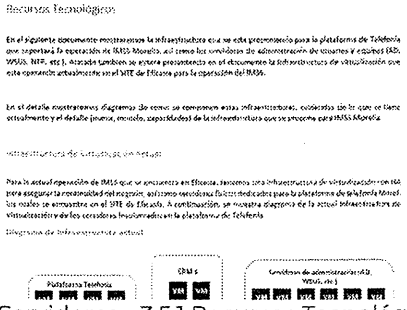
Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,

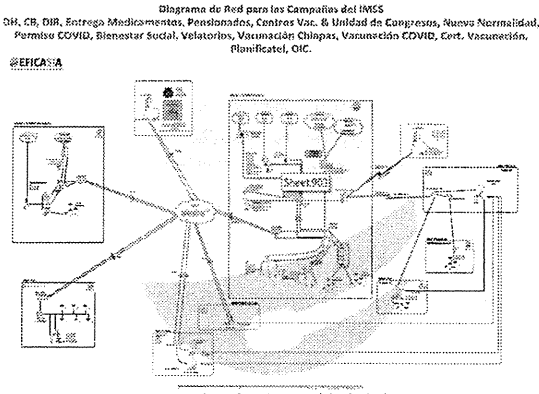
solución completa incluyendo la infraestructura de software, cómputo y de comunicaciones para el acceso a internet, su integración al CCIMSS y en su caso, las páginas web que solicite EL INSTITUTO. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en "Manuales de la Oferta Tecnológica" 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**



Imágenes de la Relación Sumarizada



Servidores - 3.5.1 Recursos Tecnológicos



Topología de red inicial

Atentamente,

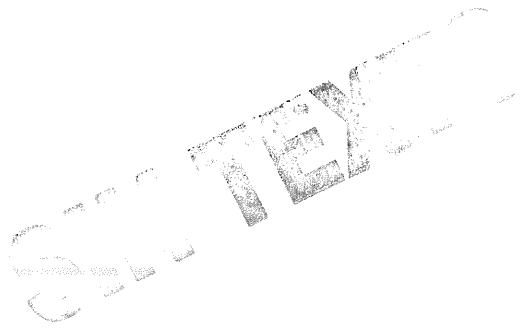
Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000518

ISO copc ITIL ESR conocer SUPER EMPRESAS 2021 PCI Security Standards Council CIC Versión 2.1



EFICASIA
Soluciones Integrales en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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 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 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. **(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).**

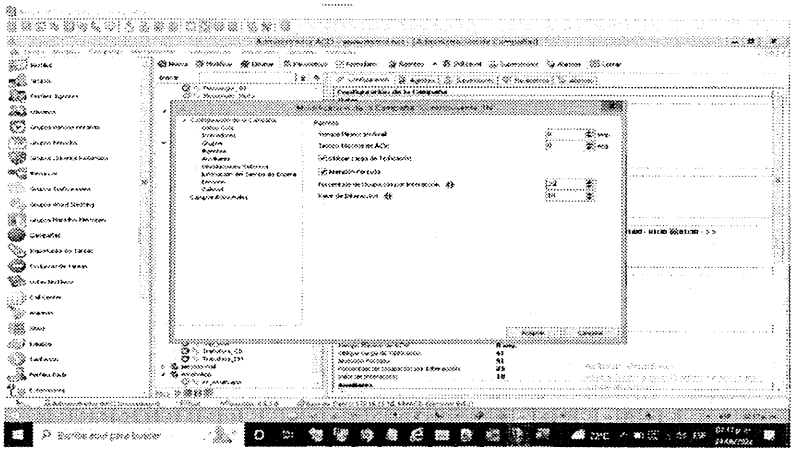


Imagen del Módulo Administrador ACD donde se puede observar la atención forzada es del 25% lo cual representa que un asesor será forzado a tener hasta 4 atenciones para llegar al 100% de su ocupación.

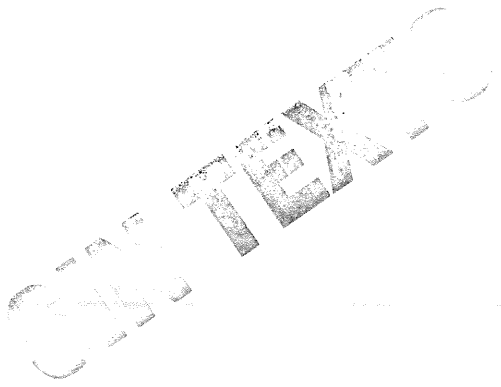
- Para este servicio, MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., cuenta con las licencias necesarias para operar con la versión empresarial de los servicios whatsapp o plataforma equivalente a fin de que múltiples usuarios puedan ser atendidos por un mismo número institucional fijo, sin 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**

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,

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, 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 **(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., proporcionará, detallará documentará y habilitará una solución que permitirá la interacción de los usuarios del CCIMSS 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).**

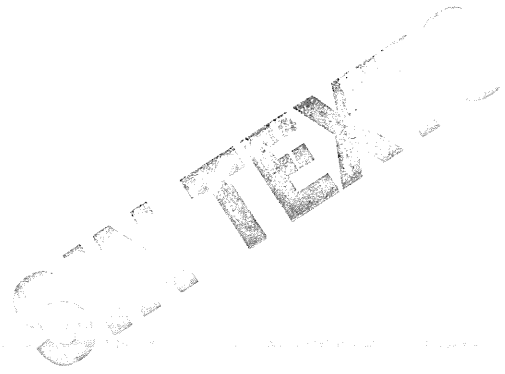
SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FISICAS IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: CARGO, POR CONSIDERARSE INFORMACIÓN CUYA DIFUSIÓN PUEDE AFECTAR A LA ESFERA PRIVADA DE LA MISMA, DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN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

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000520



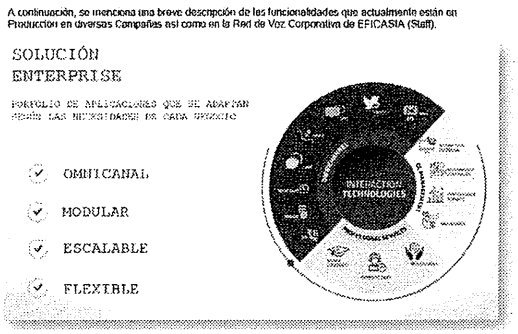
EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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 - Plataforma de Comunicaciones Mitrol de Eficasia 2020 2.0

- MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., proporcionará, detallará y habilitará las herramientas tecnológicas necesarias para la implementación y su incorporación con las bases de datos Institucionales de CCIMSS 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 para el acceso a internet, su integración al CCIMSS 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)**

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

000521

CR TEXAS

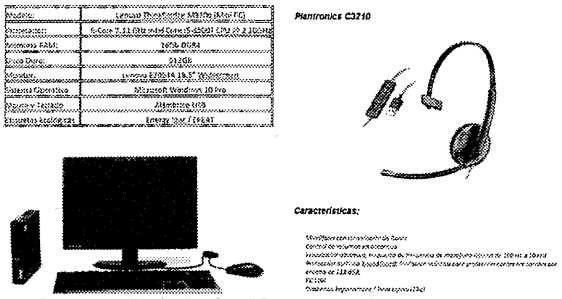
EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

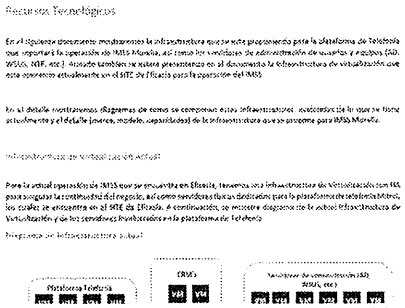
www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

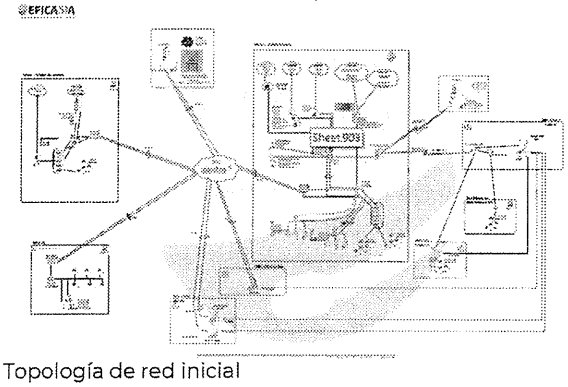
Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,



Imágenes de la Relación Sumarizada



Servidores - 3.5.1 Recursos Tecnológicos



Topología de red inicial

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

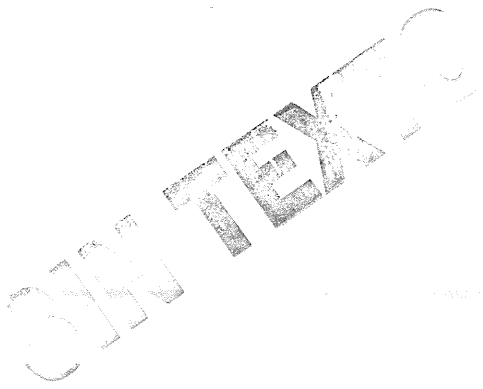
- MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., proporcionará, detallará y habilitará una(s) interfaz que permita la comunicación, intercomunicación e interacción para acceso al servicio por parte de los usuarios, la cual incluirá los campos de captura y mecanismos necesarios para ingresar 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. **(la información soporte a la**

Atentamente,

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

009522 ISO copc ITIL ESR conocer SUPER EMPRESAS 2021 TOP PCI Security Standards Council Modelo de Calidad CIC Versión 2.0


STATE

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

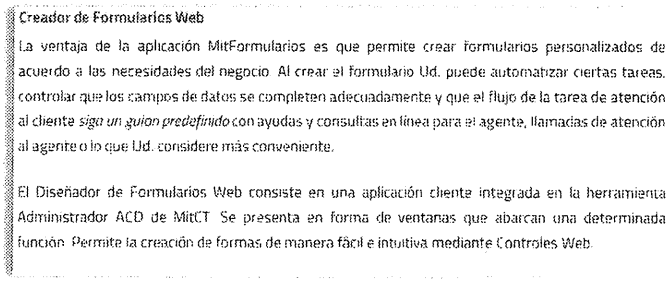
Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,

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 MI REPRESENTADA la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., este dominio será 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. **(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).**

- Este tipo de atención por parte del CCIMSS 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. **(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).**

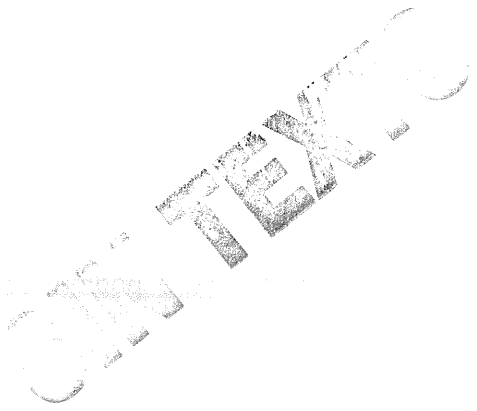
SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FISICAS IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: CARGO, POR CONSIDERARSE INFORMACIÓN CUYA DIFUSIÓN PUEDE AFECTAR A LA ESFERA PRIVADA DE LA MISMA, DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN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

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000523



EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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 destino 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

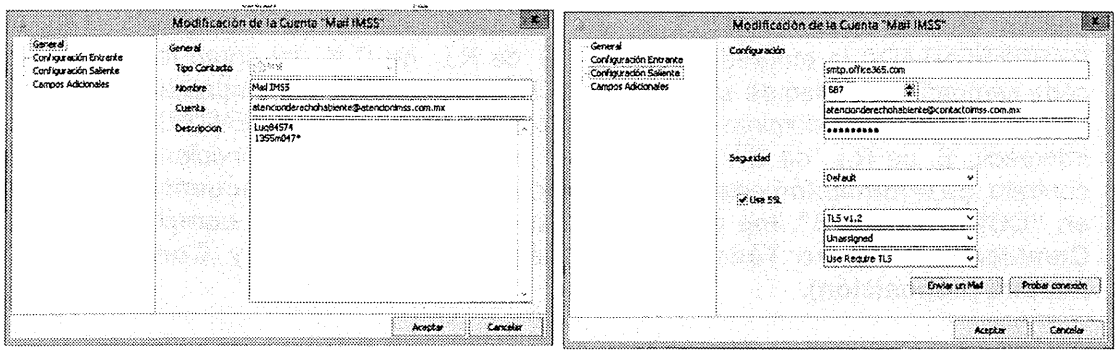


Imagen de Modulo de Modificación de la Cuenta Mail

- La funcionalidad ofertada por MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., responderá al usuario de forma automática con un correo electrónico que indique la recepción de este, con mensaje especificando que será atendido. El sistema asignará el correo electrónico a un PS-I o PS-P de acuerdo con la disponibilidad de estos, y conforme a las instrucciones de EL INSTITUTO.

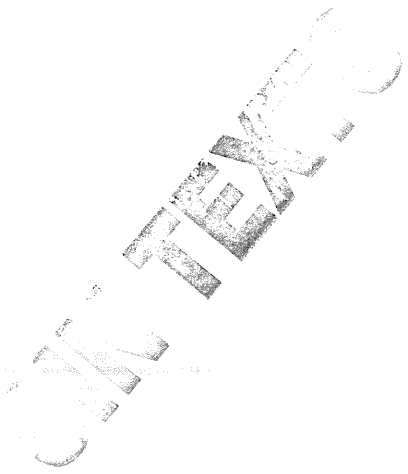
Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

000524



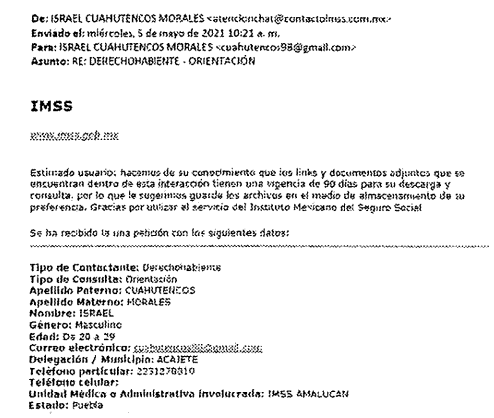
EFICASIA
Soluciones Integrales en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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: ISRAEL CUAHUTENCOS MORALES <atencionchat@contactoimss.com.mx>
Enviado el: miércoles, 5 de mayo de 2021 10:21 a. m.
Para: ISRAEL CUAHUTENCOS MORALES <cuahutencos98@gmail.com>
Asunto: RE: DERECHOHABIENTE - ORIENTACIÓN

IMSS

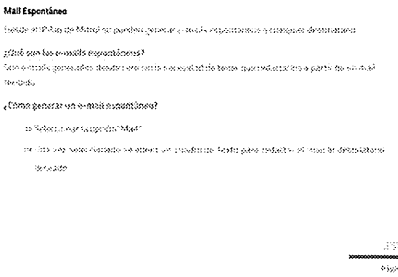
www.imss.gob.mx

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: [redacted]
Delegación / Municipio: ACAJETE
Teléfono particular: 2251270810
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 Espontáneo

[redacted]

¿Qué son los e-mails espontáneos?

[redacted]

¿Cómo generar un e-mail espontáneo?

[redacted]

Manual - IPPAD_v1.1 de Mitrol, proceso para la configuración de un correo automático

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., proporcionará, detallará e incluirá en su propuesta los siguiente:

- Una clasificación automática de correos.
- Una clasificación manual de correos preclasificado por el usuario.

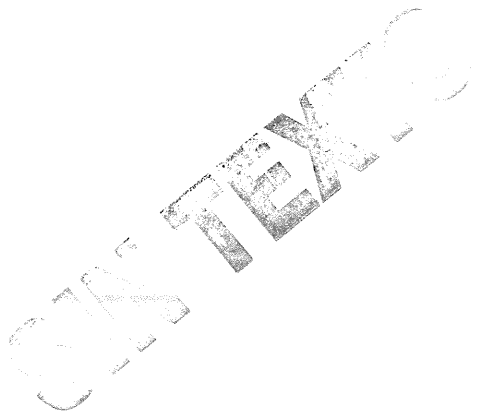
Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000525

ISO copc ITIL ESR conocer SUPER EMPRESAS 2021 PCI Security Standards Council CIC Versión 2.1



EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

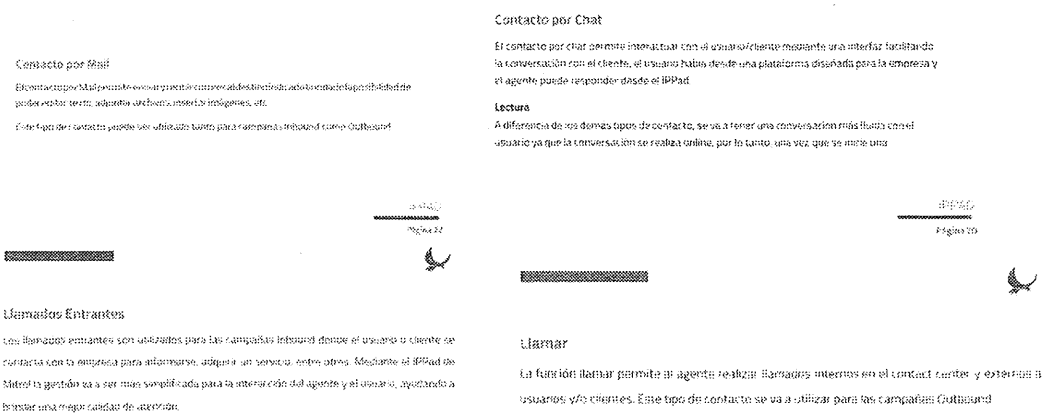
www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,

- Asignación de ID a cada correo.

- 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

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 demas 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 inicie 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 mas 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. **(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).**

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ISO
009526
conocer
copc
ITIL
ESR
SUPER EMPRESAS 2021 TOP
PCI Security Standards Council
CIC Contact Center

SIL TEXAS

EFICASIA
Soluciones Integrales en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,

- 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. **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 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., será 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. **(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 los correos electrónicos de las campañas que integran el CCIMSS, 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. **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).**

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

Atentamente,

[redacted] Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

SIN TEXTO

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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., 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 cumplirá 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 de entrada y un ID único a cada interacción de correo electrónico de salida.
  - Será 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) mediante una solicitud hacia el proveedor.
  - Poder enviar links y recibirlos con hipervínculos a páginas de internet.
  - Permitir calificar cada sesión de correo electrónico.

3.2.7. Redes Sociales

MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., oferta, 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 **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en "COMPROMISOS", los cuales forman parte del soporte y complemento a la**

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

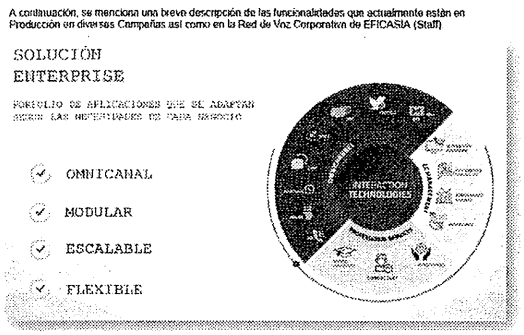
www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,

Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición):

- MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., proporcionará, detallará documentará y habilitará una solución que permitirá la interacción de los usuarios del CCIMSS 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).**



Manual - Plataforma de Comunicaciones Mitrol de Eficasia 2020 2.0

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

Atentamente,

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

000529

GEN TEX

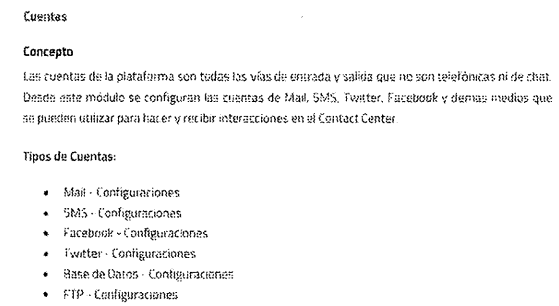
EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,



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 demas 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

Manual – Administrador ACD

- MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., proporcionará, detallará y habilitará las herramientas tecnológicas necesarias para la implementación y su incorporación con las bases de datos central de CCIMSS 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 para el acceso a internet, su integración al CCIMSS 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", en Tecnologías e Infraestructura" documento "4.3 Servidores - Recursos Tecnológicos", para equipos PS-P en "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).**

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

000530

SIN TEXTO

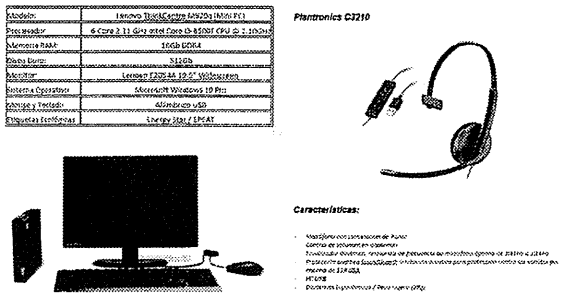
EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

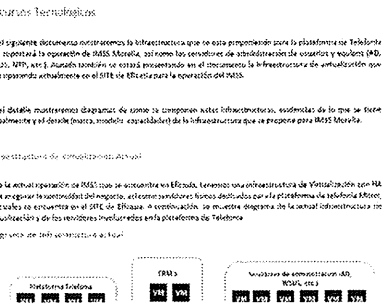
www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

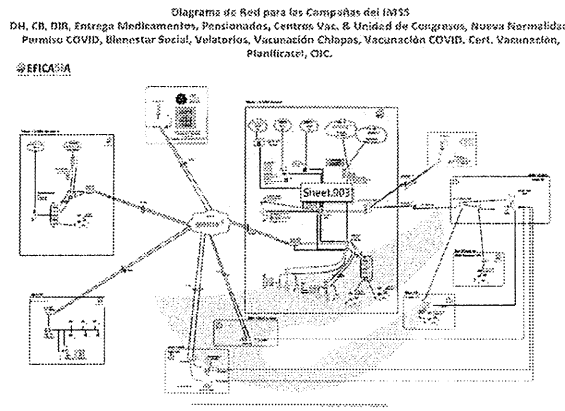
Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,



Imágenes de la Relación Sumarizada Tecnológicos



Servidores - 3.5.1 Recursos



Topología de red inicial

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

- MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., 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. **(la información soporte a la**

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

SIN TEXTO

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

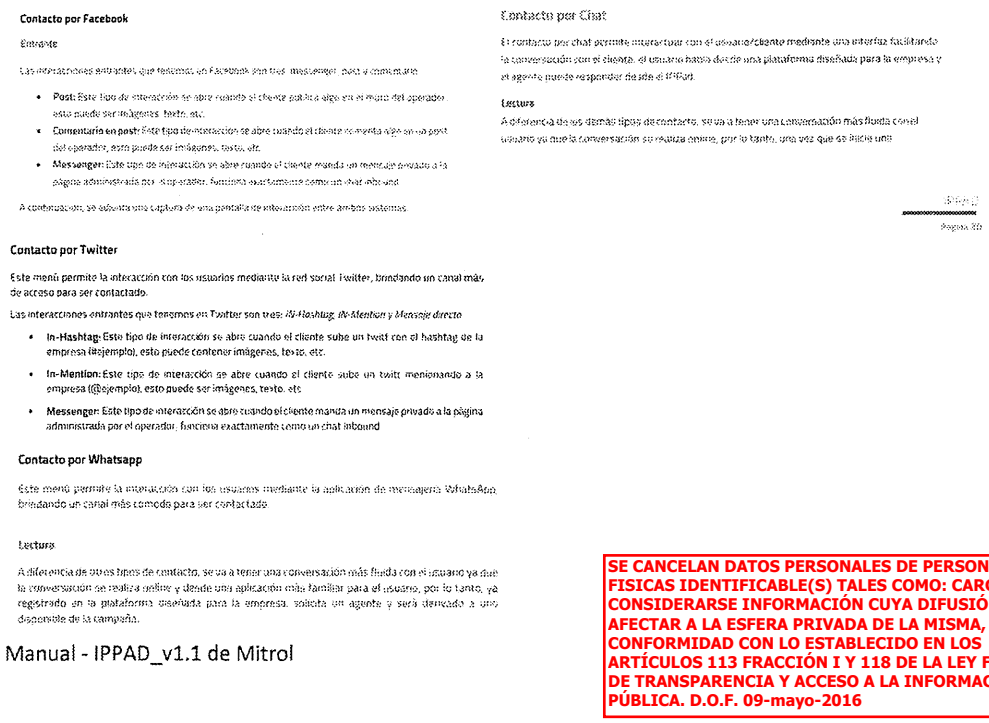
Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,

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 Facebook

Entrante

Las interacciones entrantes 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 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 entrantes que tenemos en Twitter son tres: *IN-Hashtag, IN-Mention y Mensaje directo*

- **In-Hashtag:** Este tipo de interacción se abre cuando el cliente sube un twitt con el hashtag de la empresa (#ejemplo), esto puede contener imágenes, texto, etc.
- **In-Mention:** Este tipo de interacción se abre cuando el cliente sube un twitt 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 una disponible de la campaña.

Manual - IPPAD_v1.1 de Mitrol

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 site el IP/Fijo.

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

Página 33

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

- 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 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).**

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

009536
conocer
SUPER EMPRESAS 2021 TOP
Security Standards Council
Mejores Call Center CIC Versión 2.0

CIN TEXTS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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 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 hora de agente logeado **(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 **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. **(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).**

3.2.8. Servicio a través de Agentes Virtuales.

MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., oferta, 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 (la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta **"1. 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., proporcionará, detallará documentará y habilitará una solución que permitirá la interacción de los usuarios del CCIMSS 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), los cuales forman parte del soporte y complemento a la**

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

Atentamente,

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

000533

SIL TEXAS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

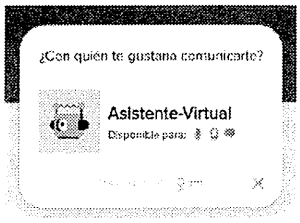
www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,

Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)

Ejemplo de Asistente Virtual



- 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), presentaremos 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)", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

Atentamente,

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

009534

ISO
copc
ITIL
ESR
conocer
SUPER EMPRESAS 2021 TOP
PCI Security Standards Council
Modelo Global CIC Verificado

SIN TEXTO

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

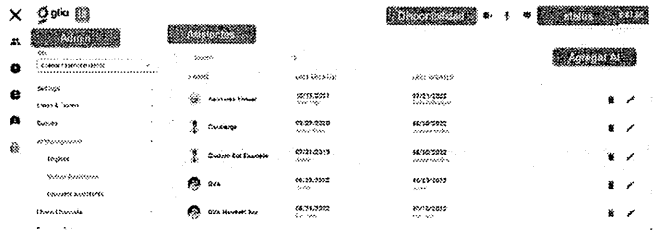
Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,

Ventana de administración de asistentes virtuales en Glia



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 - Glia - Manual de Operador

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

- Las propuestas de automatización se realizarán 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**

Atentamente,

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

0005305

CIN TEXAS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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).

- 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 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 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. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en "Manuales de la Oferta Tecnológica" documentos "3.3 GLIA - Documento descriptivo (en español)" 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).**

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

00053C

SIN TEXTO

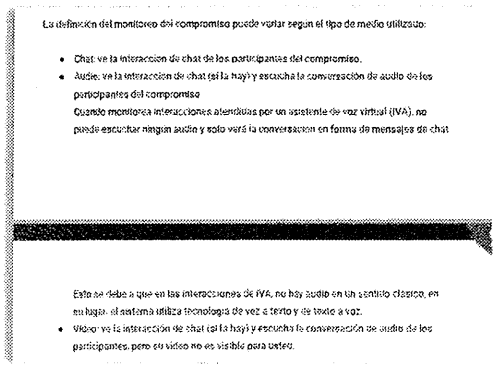
EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,

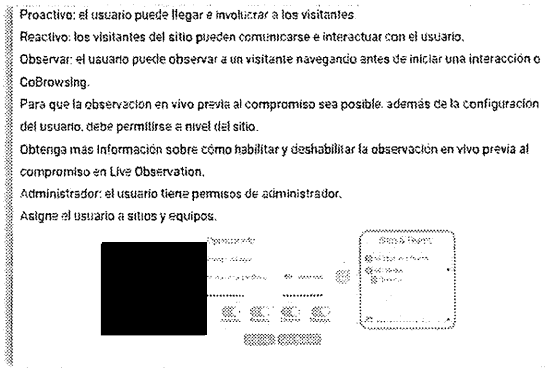

La definición del monitoreo del compromiso puede variar según el tipo de medio utilizado:

- 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

[redacted]

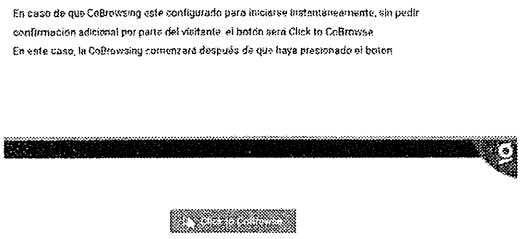
Esto se debe a que en las interacciones de IVA, no hay audio en un sentido clásico; en su lugar, el sistema utiliza tecnología de voz a texto y de texto a voz.

- Video: ve la interacción de chat (si la hay) y escucha la conversación de audio de los participantes, pero su video no es visible para usted.


Proactivo: el usuario puede llegar a 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.

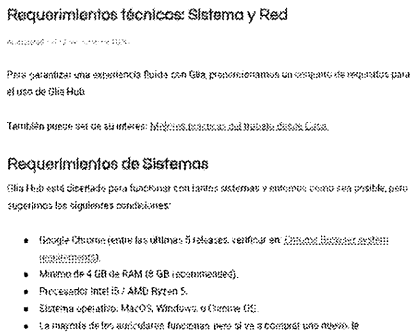
[redacted]

Manual de Supervisor de Glia


En caso de que CoBrowsing este 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 boton

[redacted]

Manual del Operador de Glia


Requerimientos técnicos: Sistema y Red

Para garantizar una experiencia fluida con Glia, proporcionamos un conjunto de requisitos para el uso de Glia Hub.

También puede ser de su interés: Mejores prácticas del Trabajo desde Casa.

Requerimientos de Sistemas

Glia Hub está diseñado para funcionar con tantos sistemas y entornos como sea posible, pero suponemos los siguientes condiciones:

- Google Chrome (entre las últimas 5 releases, verificar en Official browser system requirements).
- Mínimo de 4 GB de RAM (8 GB recommended).
- Procesador: Intel i5 / AMD Ryzen 5.
- Sistema operativo: MacOS, Windows, o Chrome OS.
- La magnitud de los anchobandas funcionan pero si va a comprar uno nuevo le

Manual Glia Requerimientos técnicos

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

Atentamente,

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] epresentante Legal

ISO copc ITIL ESR

conocer SUPER EMPRESAS 2021 TOP PCI Security Standards Council CIC Verified

SIR TEXTS

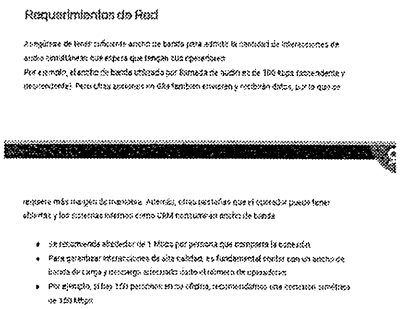
EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,



Requerimientos de Red

Asegúrese de tener suficiente ancho de banda para admitir la cantidad de interacciones de audio simultáneas que espera que tengan sus operadores.
Por ejemplo, el ancho de banda utilizado por llamada de audio es de 100 kbps razonablemente y decentemente. Pero ofras personas van a/ta también envían y reciben datos, por lo que se

requiere más margen de maniobra. Además, otras pestañas que el operador puede tener abiertas y los sistemas internos como CRM consumen un ancho de banda

- Se recomienda abastecer de 1 Mbps por persona que comparta la conexión.
- Para garantizar interacciones de alta calidad, es fundamental contar con un ancho de banda de carga y descarga adecuado todo el número de operadores.
- Por ejemplo, si hay 100 personas en su oficina, recomendamos una conexión simétrica de 100 Mbps.

Manual Glia Requerimientos técnicos

Misma que, en su caso, proveerá 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 descriptivo (en español)" 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).**

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000538


SIN TEX

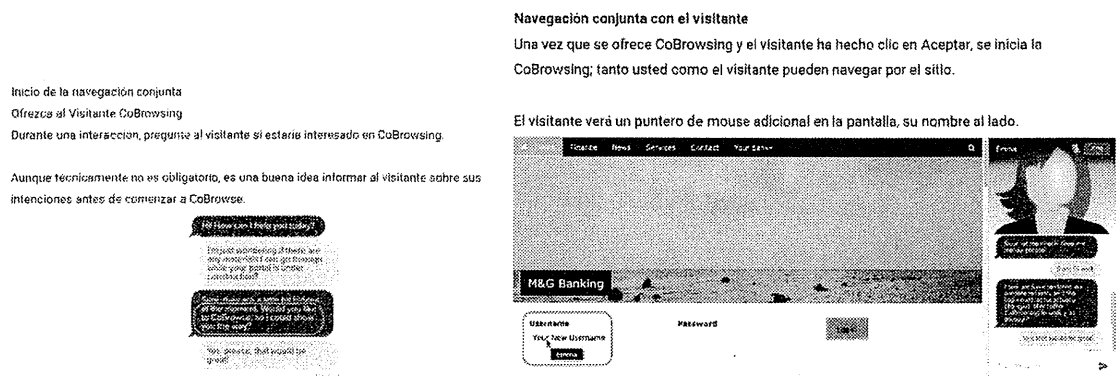
EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

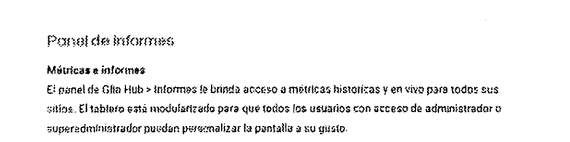
Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,

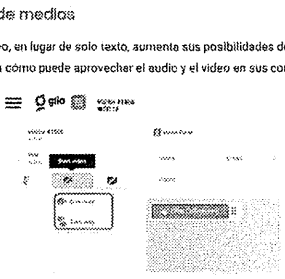


Glia Manual de Operador





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 incluye cuando menos lo siguiente:

- Integrar comunicación Digital: Chat, Audio y/o Video mediante protocolo WebRTC.

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

000539

TEXT

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

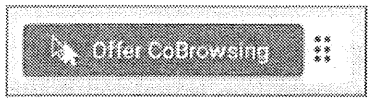
Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,



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) 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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016





GLIA Documento descriptivo (en español)

- Contar con tecnología que permita sincronizar sesiones de navegación entre dos o más pestañas del navegador. Será 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.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
GESTIÓN DE CONTRATOS

ISO
copc
ITIL
ESR
conocer
SUPER EMPRESAS 2021 TOP
PCI Security Standards Council
Modelo Global CIC

000540

SIN TEXTO

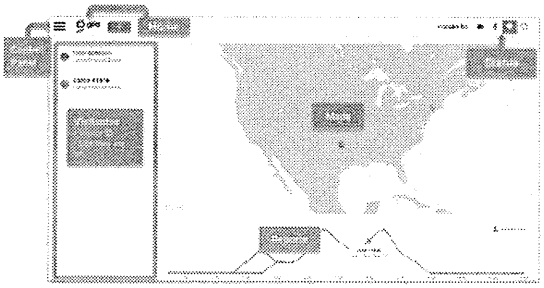
EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

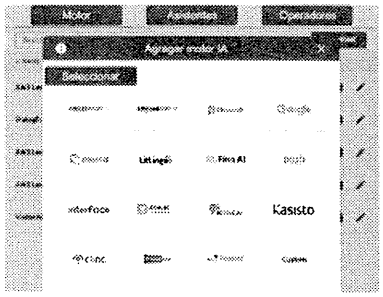
Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,



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)

- El bot soporta 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.

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

000541

SIN TEXTO

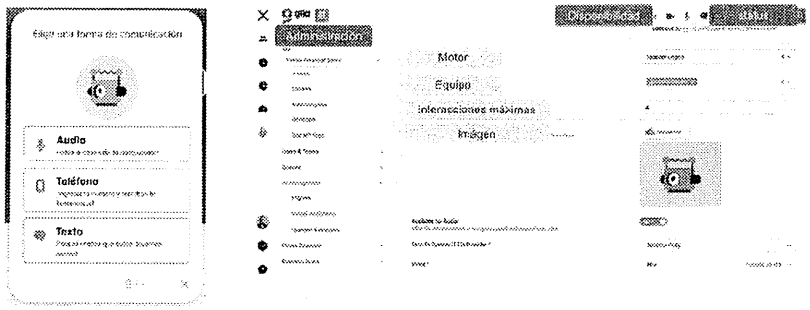
EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

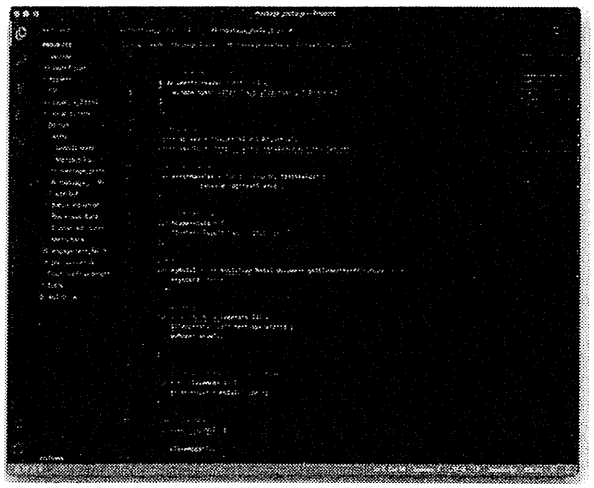
Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,



- 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.



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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

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 redes sociales de mensajería directa.

Atentamente,

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

009742

SINTEXIS

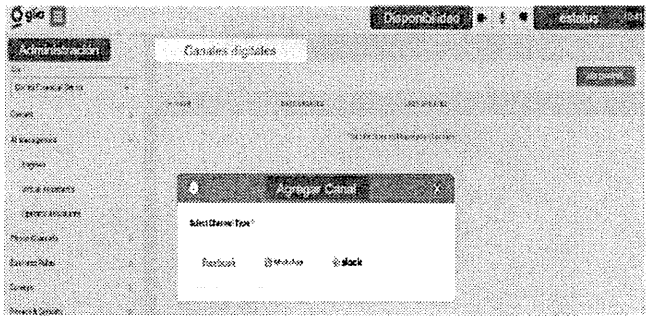
EFICASIA
Soluciones Integrales en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

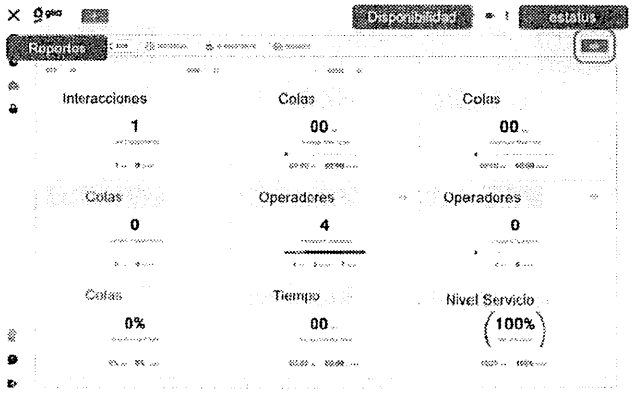
Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,



- GLIA Documento descriptivo (en español)

- Reportería in App para gestionar toda la operación en sus canales digitales.



GLIA Documento descriptivo (en español)

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

- El visitante de un sitio web tiene la capacidad de interactuar con un operador a través de varios métodos de comunicación diferentes; todo dentro de su navegador.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

SIN TEXTO

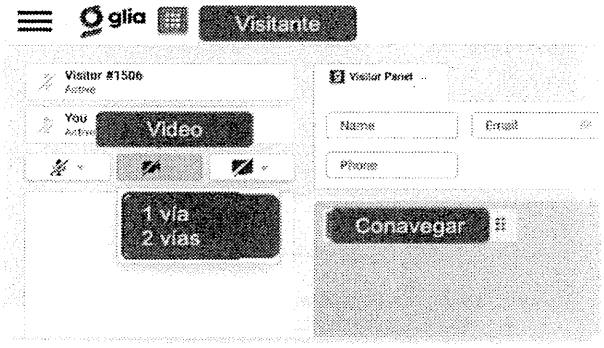
EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

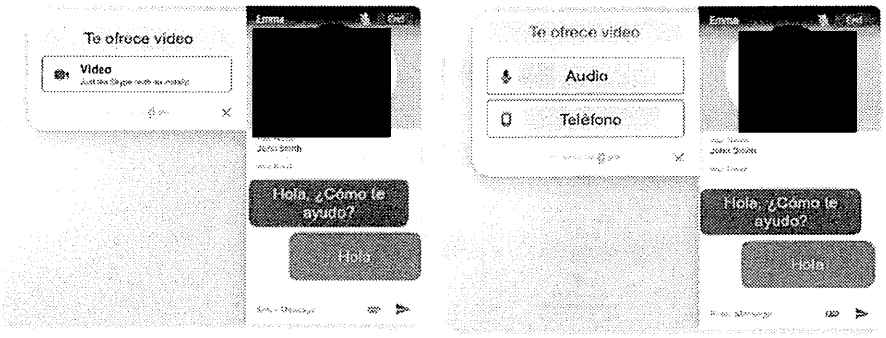
www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,



GLIA Documento descriptivo (en español)



GLIA Documento descriptivo (en español)

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

Atentamente,

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ISO
copc
ITIL
ESR
conocer
SUPER EMPRESAS 2021 TOP
PCI Security Standards Council
Modelo Global CIC

SW TEXAS

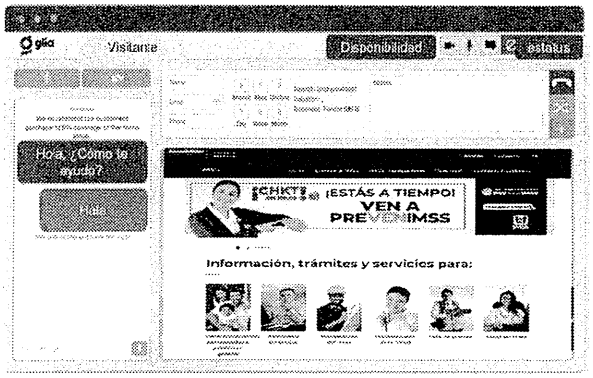
EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,

- 

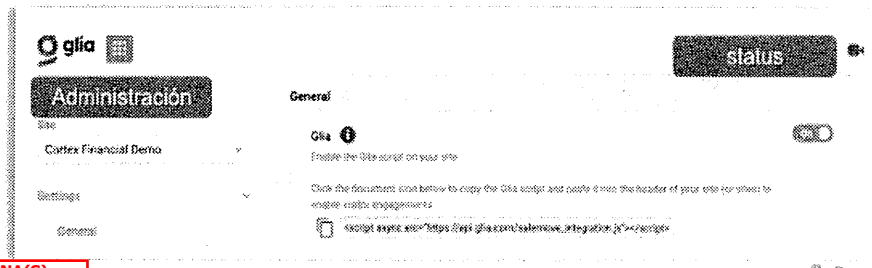
GLIA Documento descriptivo (en español)

- Se realizará 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 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 será mediante la inclusión de una única etiqueta de secuencia de comandos en el HTML del sitio.



- GLIA Documento descriptivo (en español)

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

ANEXOS
GESTIÓN DE CONTRATOS

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ISO copc ITIL ESR conocer SUPER EMPRESAS 2021 PCI Security Standards Council CIC

CANTEXIC

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

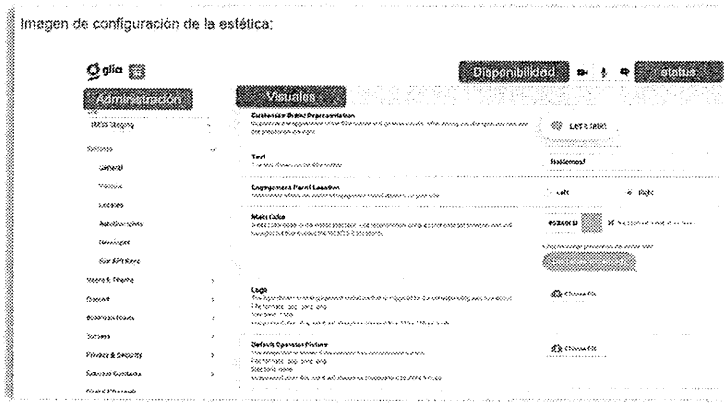
www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,

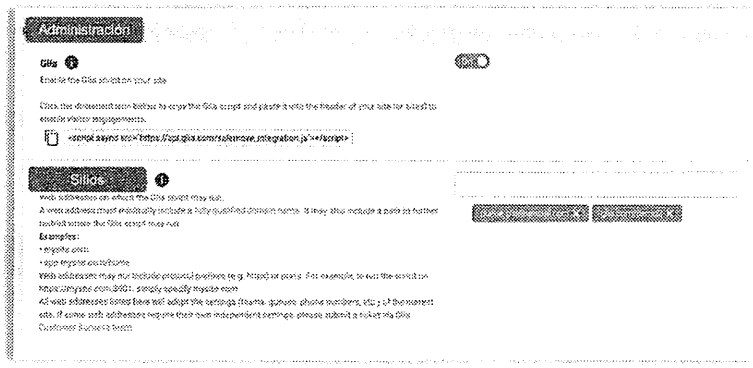
- Se proporcionarán capacidades para personalizar la estética y el flujo de uso de la plataforma.

Imagen de configuración de la estética:



- 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.

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
EMISIÓN DE CONTRATO

ISO 9001:2015 · COPC · ITIL · ESR · conocer · Súper Empresas 2021 TOP · PCI Security Standards Council · Modelo Global CIC Versión 2.1

CIA TEXT

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

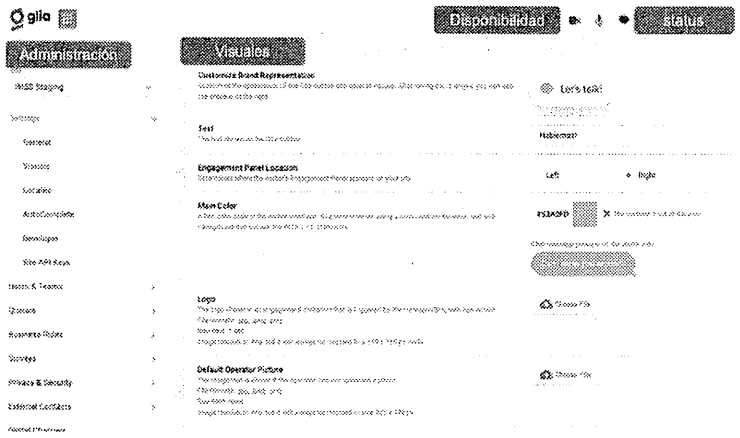
Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,

- Permitirá una fácil personalización de colores, logotipo, tamaño de pestaña y posicionamiento en la página.



GLIA Documento descriptivo (en español)

- Cuenta con personalización completa de la experiencia del visitante web con el SDK.



- GLIA Documento descriptivo (en español)

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
GESTIÓN DE CONTRATOS

SIN TEXTO

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

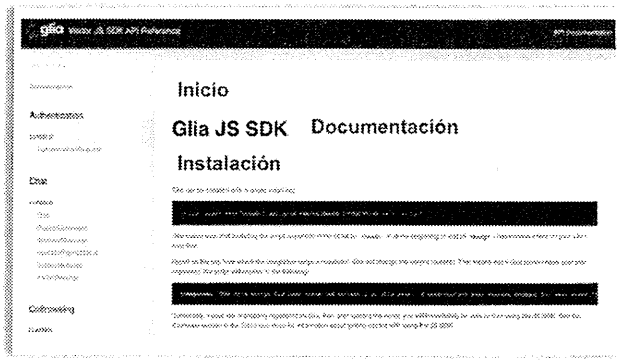
Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

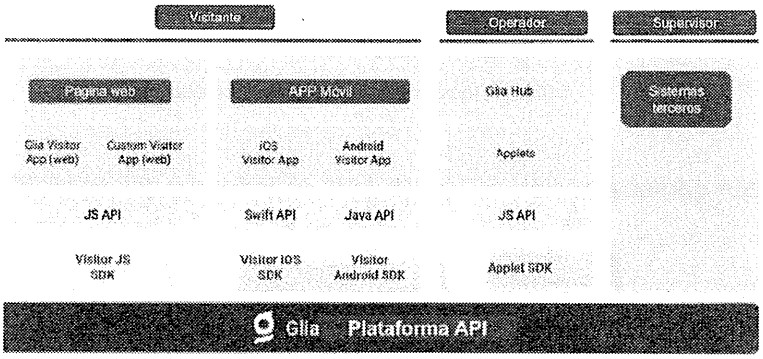
Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

- Incluir integración con otros sistemas a través de un conjunto de API abiertas.



- GLIA Documento descriptivo (en español)

- La plataforma se compone de un conjunto de API, SDK y aplicaciones de cliente web.



- GLIA Documento descriptivo (en español)

- La plataforma utiliza en canales de comunicación seguros (SSL) y basados en arquitectura orientada a servicios (SOA) que se implementan utilizando microservicios.

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

009148

ISO
copc
ITIL
conocer
SUPER EMPRESAS 2021 TOP
PCI Security Standards Council
CIC

3NTEX.C

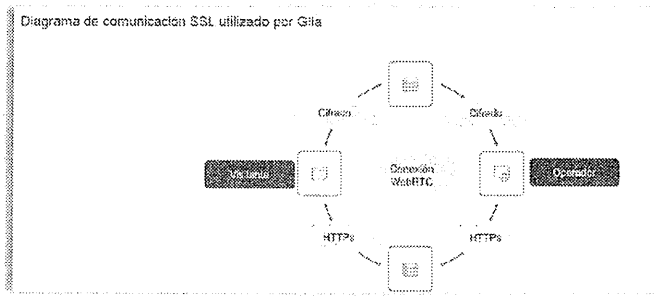
EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

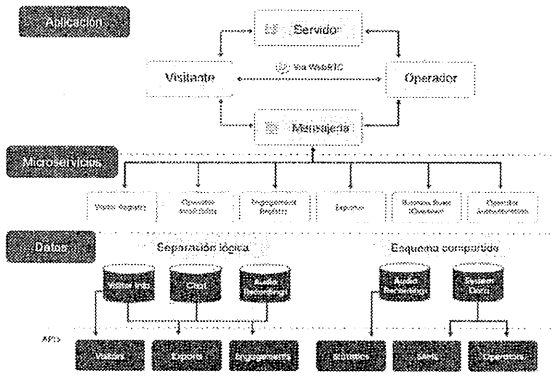
Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,



- GLIA Documento descriptivo (en español)

Diagrama de arquitectura SOA de Glia



- GLIA Documento descriptivo (en español)

- Los canales de comunicación utilizados por la plataforma incluyen WebRTC, Secure WebSockets, transferencia de información a través de HTTPS y comunicación de plataforma interna.

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
GESTIÓN DE CONTRATOS

ISO copc ITIL ESR
conocer SUPER EMPRESAS 2021 TOP PCI Security Standards Council Modelo Global CIC

SIN TEXTO

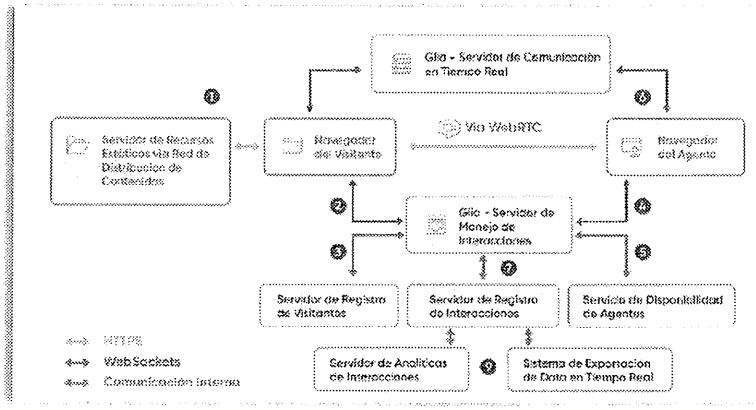
EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,



GLIA Documento descriptivo (en español)

- La infraestructura será 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 del reporte SOC 2 Type2:

AICPA SOC
SOC 2
TIPO II
CERTIFICACIÓN

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.glia.com
  Tiempo de respuesta de 0 a 5 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 reciben: 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)

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
EMISIÓN DE CONTRATOS

009550
ISO 9001
copc
ITIL
ESR
conocer
SUPER EMPRESAS 2021 TOP
PCI Security Standards Council
Mexico Global CIC Nearshore

SIN TEXTO

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

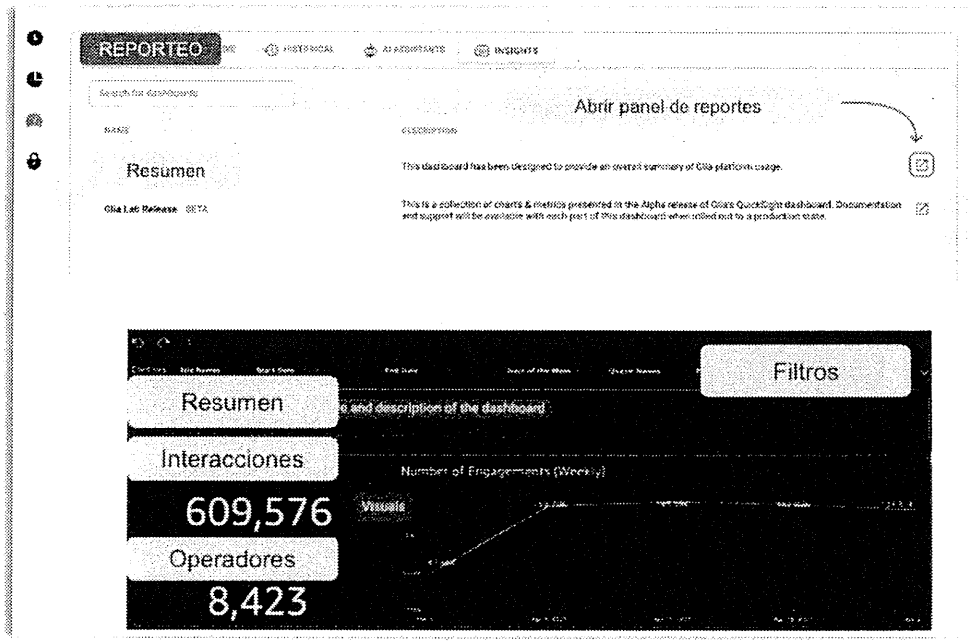
Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,

- Proporcionará la capacidad de integrar los datos de la plataforma a otros sistemas a través de API o de exportación en tiempo real. Adicionalmente integraráse con Quick Sight, sistema de inteligencia de negocio para mayor profundidad de reportes de operación y análisis.



GLIA Documento descriptivo (en español)

- La aplicación cuenta con dashboards en tiempo real para brindar estadísticas por equipos y colas.

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

ISO copc ITIL ESR 009651
conocer SUPER EMPRESAS 2021 PCI CIC

SIN TEXTO

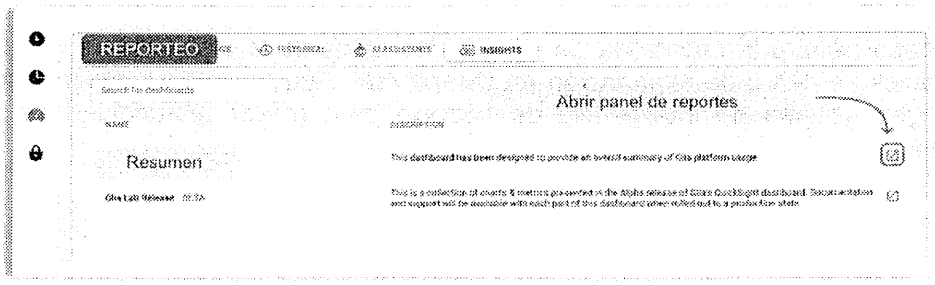
EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

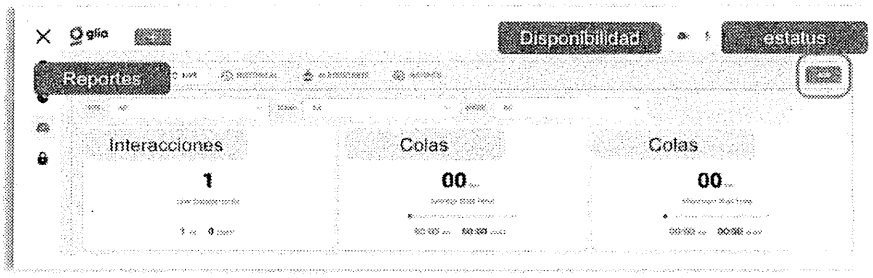
Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,



- GLIA Documento descriptivo (en español)

- Estadísticas de interacciones: Interacciones en vivo, tiempo promedio de manejo, nivel de servicio.



GLIA Documento descriptivo (en español)

- Estadísticas de colas: Tiempo de espera promedio, tiempo de espera máximo, interacciones en cola, tasa de abandono.

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
GESTIÓN DE CONTRATOS

009552

SIN TEXTO

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

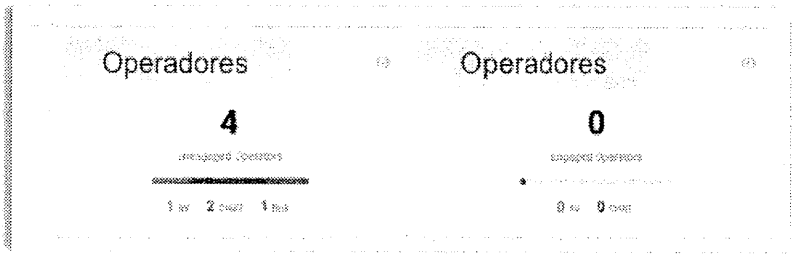
Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,



GLIA Documento descriptivo (en español)

- Estadísticas de operadores: Operadores sin interacciones, operadores con interacciones, tiempos de estado (los operadores pueden tener varios estados configurables).



- GLIA Documento descriptivo (en español)

- La aplicación cuenta con dashboards históricos para brindar estadísticas por equipos y colas. También permite la selección del período de tiempo para mayor granularidad (semana, día, hora).

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
GESTIÓN DE CONTRATOS

000553

SIN TEXTO

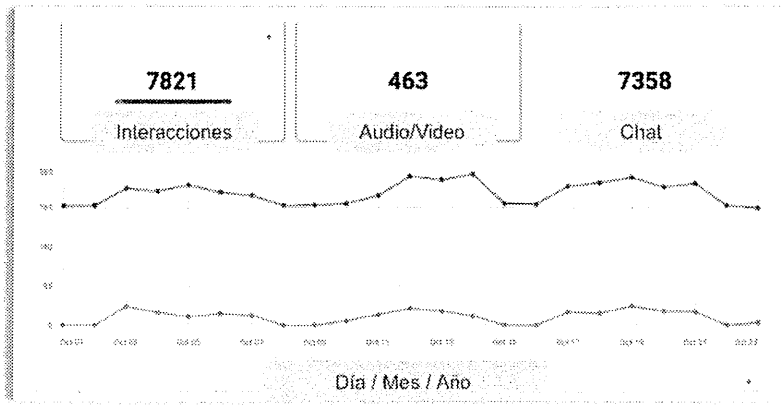
EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

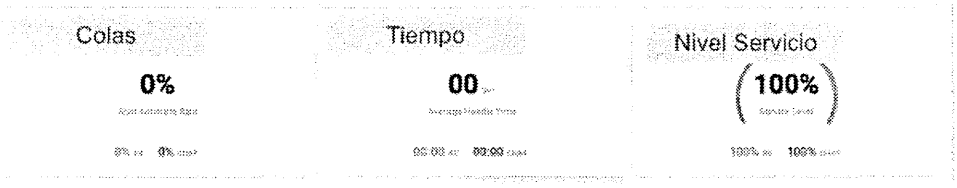
Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,



GLIA Documento descriptivo (en español)

- 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.



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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
GESTIÓN DE CONTRATOS

009154

SIN TEXTO

EFICASIA
Soluciones Integrales en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

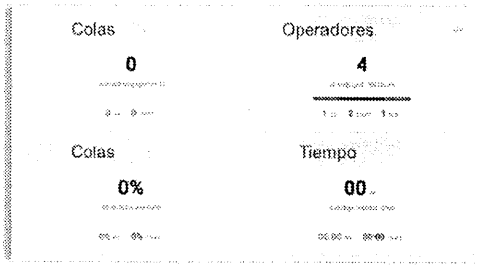
www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,

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).

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
GESTIÓN DE CONTRATOS

SIN TEXTO

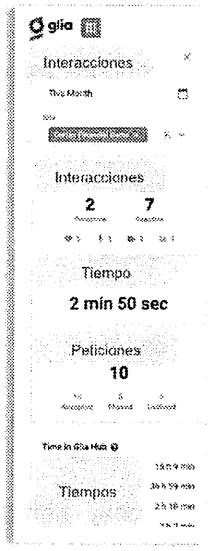
EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

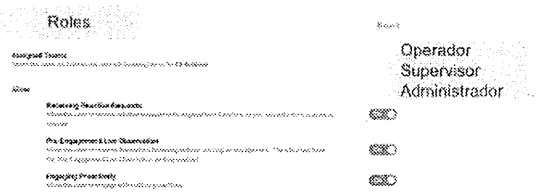
Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,



GLIA Documento descriptivo (en español)

Seguridad

- Seguridad de la Aplicación. La plataforma ofertada cuenta 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)

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

SIN TEXTO

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

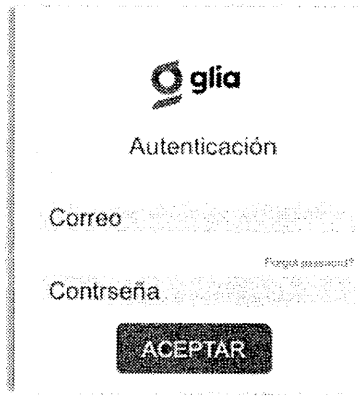
www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

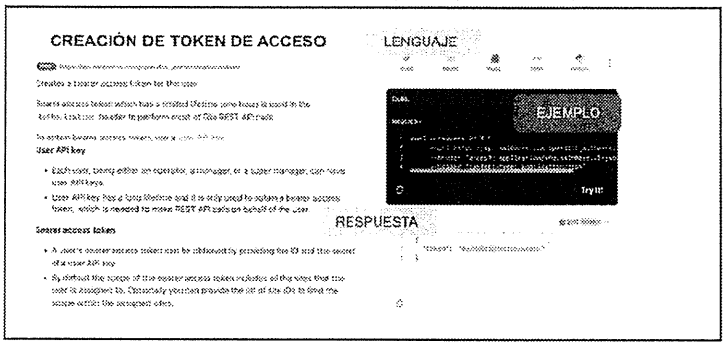
Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

- Autenticación. La plataforma ofertada permitirá 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)

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016



- GLIA Documento descriptivo (en español)



- GLIA Documento descriptivo (en español)

- Información (Data). La plataforma ofertada garantiza 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

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

00[illegible]

SIN TEXTO

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,

infraestructura y los controles de autenticación / acceso. El almacenamiento de datos en el sistema y datos de los clientes estarán 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:

AICPA SOC

SOC 2
TIPO II
CERTIFICACIÓN

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 entiende que los datos confidenciales, como la información de identificación personal, pueden almacenarse en la plataforma de Glia y, por lo tanto, se adhiere a estándares estrictos en torno a la seguridad de los datos.

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 nos adherimos y cumplir estándares estrictos en torno a la seguridad de los datos.

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

009558

ISO copc ITIL ESR conocer SUPER EMPRESAS 2021 PCI Security Standards Council Modelo Global CIC Versión 2.1

SIN TEXTO

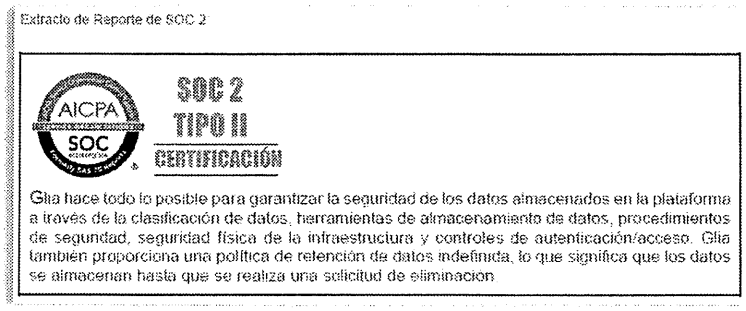
EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,


Extracto de Reporte de SOC 2

AICPA SOC

SOC 2
TIPO II
CERTIFICACIÓN

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)

- MI REPRESENTADA la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., cuenta con controles de datos. Los datos estarán estrictamente controlados dentro de la organización y esta restringido a una lista de desarrolladores / dispositivos que se especifican en un Plan de Seguridad de la Información. Empleamos 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. Utilizaremos 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 serán certificados para ISO 9001, ISO 27001, FedRAMP, FIPS 140-2, SOC 1, SOC 2, SOC 3.

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

ANEXOS
EMISIÓN DE CONTRATOS

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

0009558

SIN TEXTO

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,

Extracto de Reporte de SOC 2

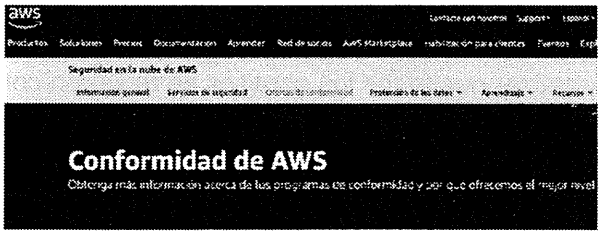
AICPA SOC

SOC 2
TIPO II
CERTIFICACIÓN

Glia cumple con SOC 2 y GDPR. Además, la infraestructura de Glia 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/SSAE 16/ISAE 3402 (antes SAS 70)
SOC 2
SOC 3
FISMA
PCI DSS Nivel 1
ISO 9001 / ISO 27001
MTCS Nivel 3

Se puede acceder a información adicional aquí: https://aws.amazon.com/compliance/

Los productos y servicios de Glia 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. Glia no está sujeta a ninguna supervisión regulatoria, sin embargo, Glia ayuda a los clientes a cumplir con sus obligaciones regulatorias.



Heredá los controles de seguridad y conformidad más integrales con AWS. AWS es compatible con más estándares de seguridad y certificaciones de conformidad que cualquier otra oferta, incluidos PCI-DSS, HIPAA/HITECH, FedRAMP, GDPR, FIPS 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 serán almacenar contraseñas usando funciones de hash bcrypt, almacenar información

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

009560

SIN TEXTO

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

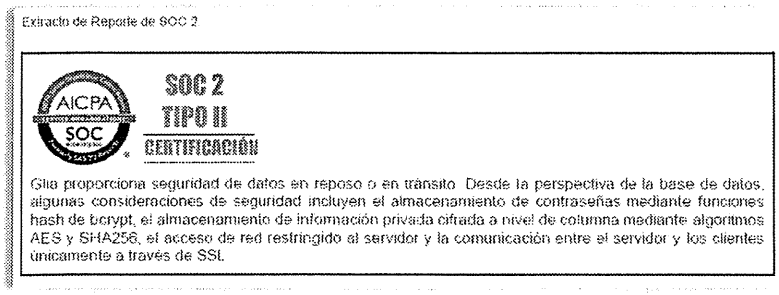
Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,

privada encriptada a nivel de columna usando algoritmos AES y SHA256, tiene acceso restringido de red al servidor, solo comunicación entre el servidor y los clientes a través de SSL, etc.

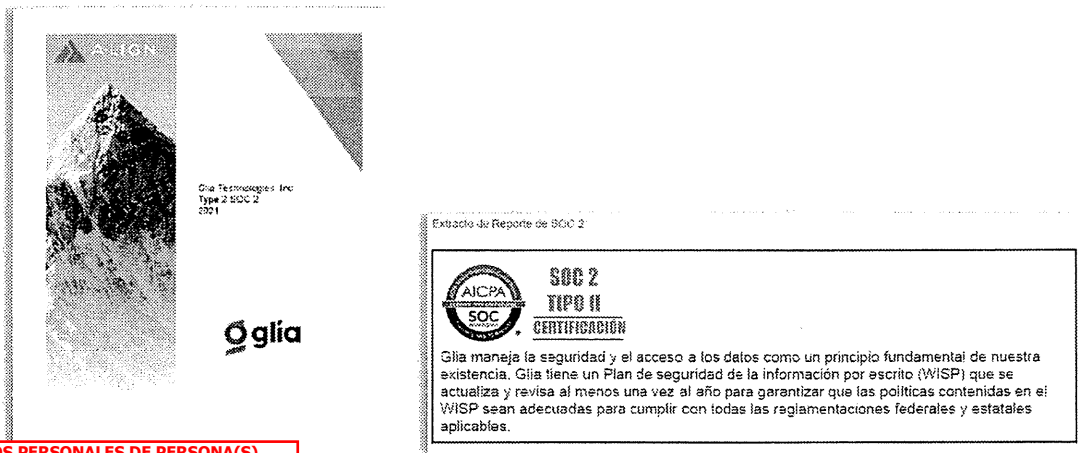

Extracto de Reporte de SOC 2

AICPA SOC
SOC 2
TIPO II
CERTIFICACIÓN

Glia proporciona seguridad de datos en reposo o en tránsito. Desde la perspectiva de la base de datos, algunas consideraciones de seguridad incluyen el almacenamiento de contraseñas mediante funciones hash de bcrypt, el almacenamiento de información privada cifrada a nivel de columna mediante algoritmos AES y SHA256, el acceso de red restringido al servidor y la comunicación entre el servidor y los clientes únicamente a través de SSL.

- El proveedor tiene 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

      - Procesos y procedimientos de Seguridad



Extracto de Reporte de SOC 2

AICPA SOC
SOC 2
TIPO II
CERTIFICACIÓN

Glia maneja la seguridad y el acceso a los datos como un principio fundamental de nuestra existencia. Glia tiene un Plan de seguridad de la información por escrito (WISP) que se actualiza y revisa al menos una vez al año para garantizar que las políticas contenidas en el WISP sean adecuadas para cumplir con todas las reglamentaciones federales y estatales aplicables.

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

SIN TEXTO

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

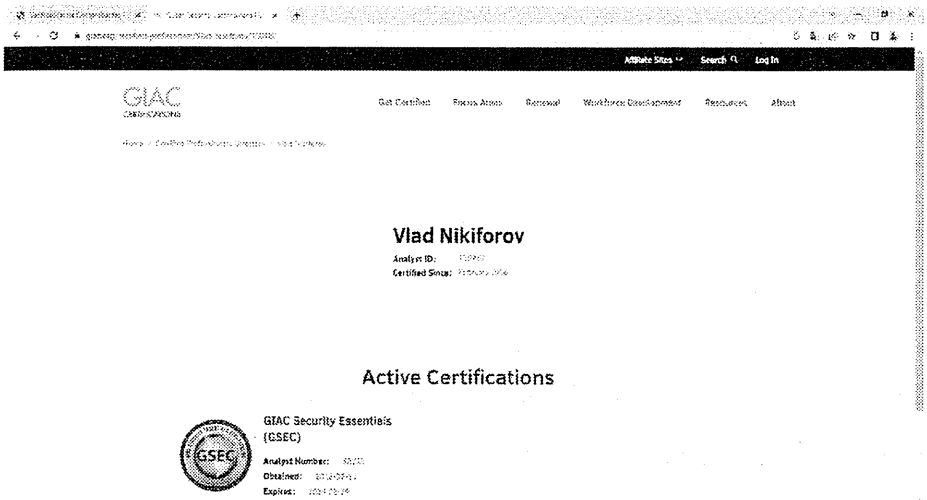
Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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 personal dedicado con responsabilidad por la seguridad en toda la organización. El personal dedicado a seguridad poseerá la Certificación GIAC Security Essentials (GSEC).



- MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., llevará 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.

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

SIN TEXTO

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,

Extracto de Reporte de SOC 3

SOC 2
TIPO II
CERTIFICACIÓN

I. Todos los empleados recién contratados y recontratados deben someterse a una verificación de antecedentes penales.
Las verificaciones de antecedentes deben verificar por lo menos los últimos 7 años de actividad delictiva donde el
el individuo ha trabajado, vivido o asistido a la escuela cubriendo todas las jurisdicciones
Ig Los empleados y sus familias inmediatas tienen prohibido usar sus puestos con el empresa para beneficio personal o privado, divulgar información confidencial sobre clientes,
o tomar cualquier acción que no sea en el mejor interés de los clientes
v. Todos los empleados están obligados a mantener el cumplimiento continuo de todas las declaraciones de la
políticas, procedimientos y estándares de la compañía, y con negocios legales y éticos, practicas

- MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., registrará todos los accesos a los sistemas y las ubicaciones físicas.
- 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:

SOC 2
TYPE II
CERTIFIED

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, identificaràpidamente 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 requieren atención mediante la correlación inteligente de múltiples factores.

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000563

SIN TEXTO

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

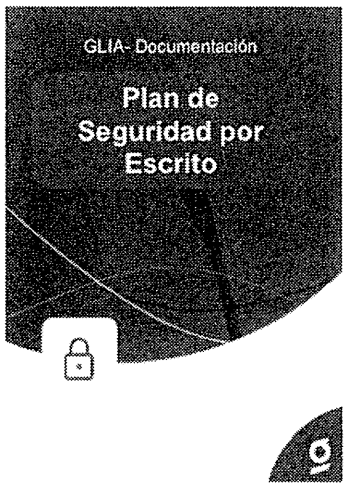
www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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 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/1wyAUTRj3y0xk0E8nfn4IsSLG6s_1HsfY/view?usp=sharing



Para el agente virtual en la opción de ecobrowsing se cuenta con la funcionalidad de proteger la información y datos personales y confidenciales de los derechohabientes y contribuyentes así mismo no grabará 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.**

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
GESTIÓN DE CONTRATOS

009564

SIN TEXTO

EFICASIA
Soluciones Integrales en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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 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 interrumpidos por MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT, S. DE R.L. DE 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)::**

- Resuelta la duda de manera precisa = 100% del pago del servicio;
- No resuelta la duda, transferido a agente de atención humana = 30% del pago del servicio.
- 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.
- 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 incorrecta o confusa o equivocada, se aplicará deductiva que corresponderá al costo de 5 eventos.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted]epresentante Legal

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

ISO copc ITIL ESR conocer SUPER EMPRESAS 2021 PCI CIC

009505

SIN TEXTO

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,

3.2.9. 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, 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 **(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)**:

- MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., proporcionará, detallará documentará y habilitará una solución que permitirá la interacción de los usuarios del CCIMSS de forma que se provean los servicios institucionales solicitados por los usuarios del CCIMSS 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", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición).**

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
EMISIÓN DE CONTRATOS

SIN TEXTO

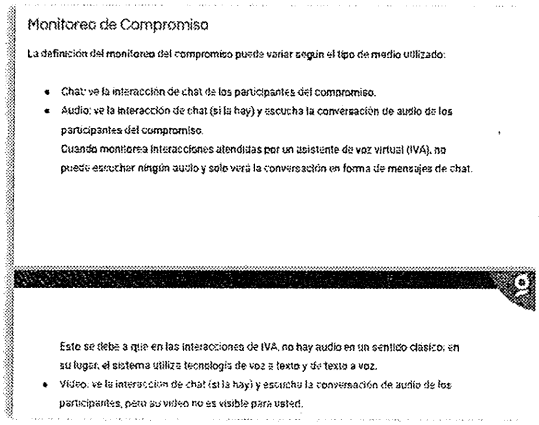
EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,


Monitoreo de Compromiso

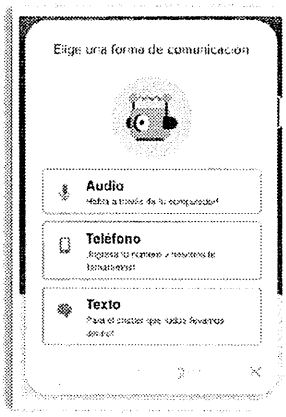
La definición del monitoreo del compromiso puede variar según el tipo de medio utilizado:

- 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.

Este 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.

- Video: ve la interacción de chat (si la hay) y escucha la conversación de audio de los participantes, pero su video no es visible para usted.

- Glia - Manual de Supervisor



GLIA Documento descriptivo (en español)

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

- 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

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
EMISIÓN DE CONTRATO

009567

SIN TEXTO

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,

servicio como de manera periódica (al menos cada 6 meses), presentaremos 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 2022-2024", y en la Metodología el documento "4.1.13 PMT-SGI-MIRT-06 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).**

Estratégico	Evento	Día de la Número de Día	L 0	M 1	M 2	J 3	V 4	S 5	D 6	L 7	M 8	M 9	J 10	V 11	S 12	D 13	L 14	M 15	M 16	J 17	V 18	S 19	D 20	L 21
4.2.2	Servicio a través de Agentes Virtuales.	-																						
4.2.3	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 cent	-																						

- Las propuestas de automatización se realizarán 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 detalla si, en su caso será un servicio con el que contará el CCIMSS 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

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

ANEXOS
REVISIÓN DE CONTRATOS

ISO 9001:2015 SC 5393
conocer
SUPER EMPRESAS 2021 TOP
copc
ITIL
PCI Security Standards Council
ESR
CIC Versión 4.1

SIN TEXTO

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,

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)..**

  - 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, 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 **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en "1. COMPROMISOS", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición):**

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

ANEXOS
GESTIÓN DE CONTRATOS

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

000509

SIN TEXTO

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

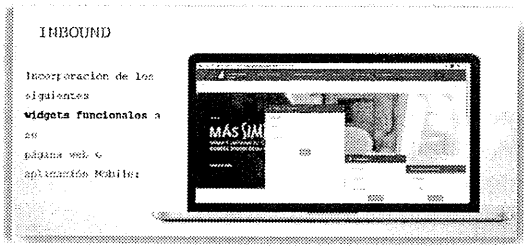
Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

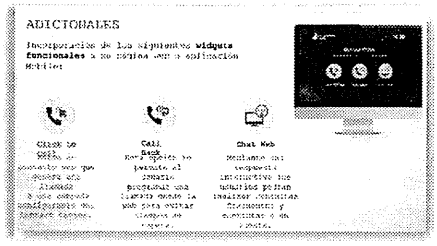
www.eficasia.com

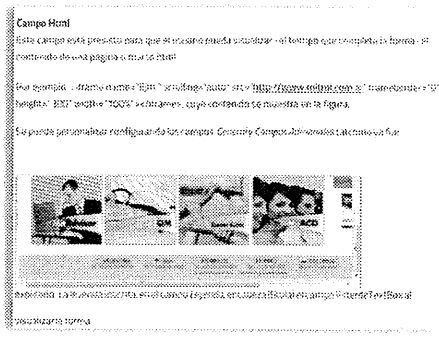
Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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., proporcionará, detallará documentará y habilitará una solución que permitirá la interacción de los usuarios del CCIMSS 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 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 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

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
EMISIÓN DE CONTRATOS

ISO
009570
conocer
copc
ITIL
ESR
SUPER EMPRESAS 2021 TOP
PCI Security Standards Council
Modelo Global CIC Advanced

SIN TEXTO

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

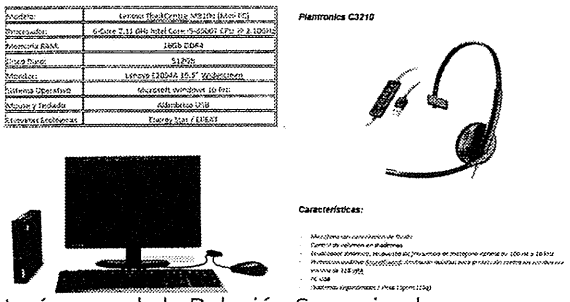
Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

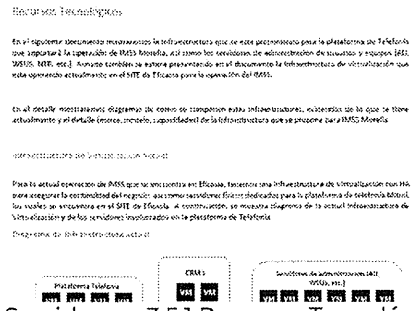
Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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., proporcionará, detallará y habilitará las herramientas tecnológicas necesarias para la implementación y su incorporación con las bases de datos centrales de CCIMSS 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 para el acceso a internet, su integración al CCIMSS y en su caso, dentro de las páginas web de 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).**



Imágenes de la Relación Sumarizada



Servidores - 3.5.1 Recursos Tecnológicos

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
GESTIÓN DE CONTRATOS

009571

SIN TEXTO

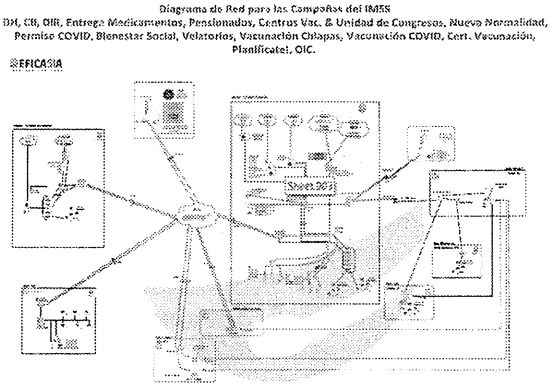
EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

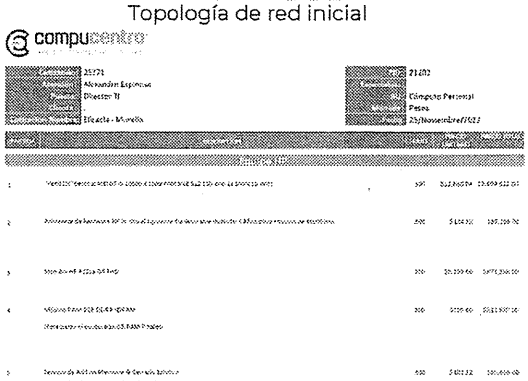
www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,



Topología de red inicial



Orden de compra - Propuesta Económica compra PCs de PS-P.

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

- MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., 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. (**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**

Atentamente,

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

SIN TEXTO

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

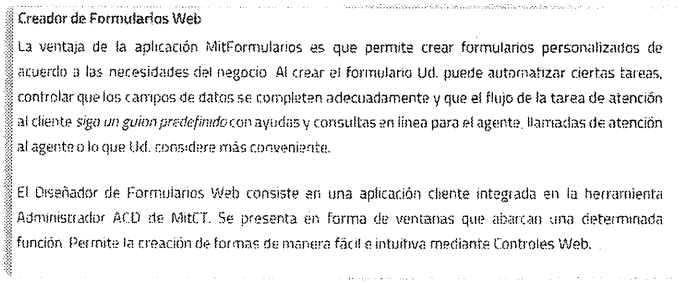
Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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)



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., 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 permitirá realizar citas médicas, trámites y servicios vía internet, disponibles en los horarios de atención que determine el área usuaria de la campaña **la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en "Manuales de la Oferta Tecnológica", en la carpeta "6 Operaciones" documento "IVR" (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)**

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

009573

SIN TEXTO

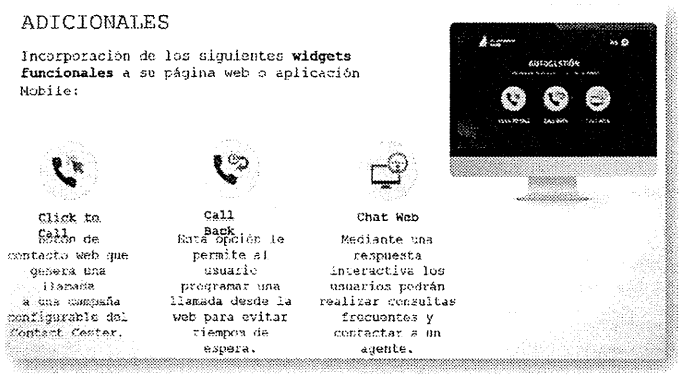
EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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 - Plataforma de Comunicaciones Mitrol de Eficasia 2020 2.0

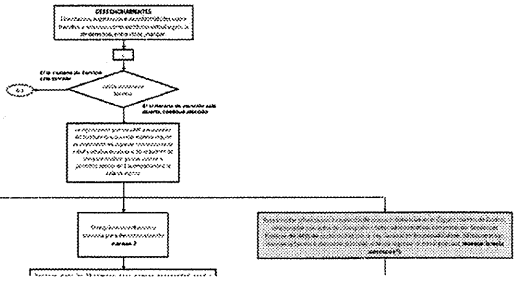


Imagen del documento "1.3 IVR - IVR IMSS Principal (800 623 23 23)"

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

- MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., 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 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 Tecnológica" documentos "4.6 Mitrol - Reportes ACD v1.1" y "4.7 Mitrol - Supervisor ACD v1.1", los cuales forman**

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000574

SIN TEXTO

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

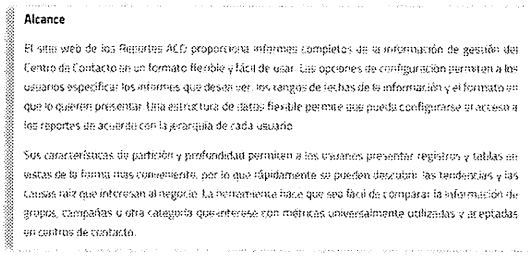
Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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).

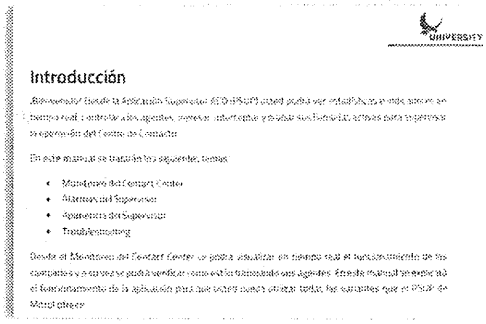


Alcance

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 desean 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 o otra categoría que interese con métricas universalmente utilizadas y aceptadas en centros de contacto.

- Manual – "Reportes ACD v1.1" de Mitrol



Introducción

Bienvenido! Desde la Aplicación Supervisor ACD (WSUP) usted podrá ver estadísticas en más tiempo real, controlar sus agentes, enviarles información y estar más conectado a las actividades del Centro de Contacto.

En este manual se tratarán los siguientes temas:

- Monitoreo del Contact Center
- Atención del Supervisor
- Agentes del Supervisor
- Trouble Ticketing

Desde el Monitoreo del Contact Center se podrá visualizar en tiempo real el funcionamiento de los campaña y a cada una se podrá verificar como están trabajando sus agentes. Este manual se enfoca al funcionamiento de la aplicación para que sepan cuáles son las tablas, las columnas que se ofrecen de Mitrol ofrece.

- Manual – "Supervisor ACD v1.1" de Mitrol

- MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., 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). **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "6 Operaciones" documento "6.1 CAPTCHA", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000575

SIN TEXTO

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,

[redacted]

- 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 de 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)**

3.2.11. Buzón de Voz

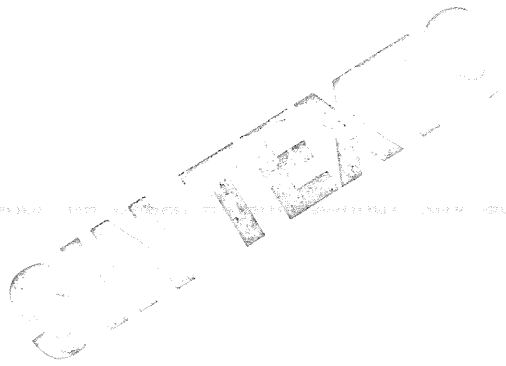
MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., oferta el servicio denominado "Buzón de Voz" (principalmente usado en horarios fuera de servicio), MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., oferta brindar el servicio de grabado (al 100%) de mensajes de voz por parte de los usuarios de los servicios, los cuales quedarán 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).**

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal



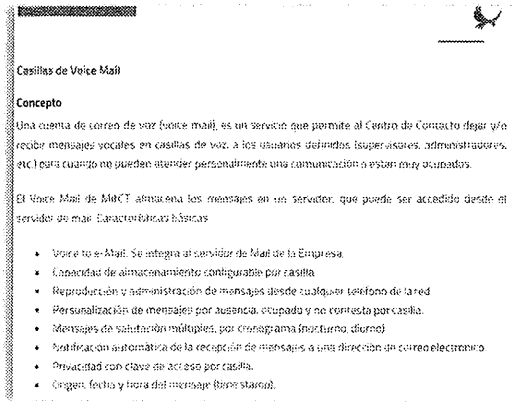
EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,



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 puedan atender personalmente una comunicación o estan muy ocupados.

El Voice Mail de MdCT almacena los mensajes en un servidor, que puede ser accedido desde el servidor de mail. Caracteristicas 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 saludación 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 (tipo station).

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 se acompañarán 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 Usuaria 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.

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ISO copc ITIL ESR 000077

conocer SUPER EMPRESAS 2021 TOP pci Security Standards Council Modelo Global CIC



EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

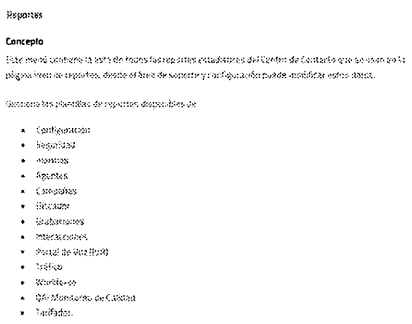
www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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., dentro de su propuesta oferta, describir, documentar y detallar todo lo necesario para la habilitación y puesta a punto de un sistema electrónico de monitoreo que forma 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):**

- 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 serie de reportes técnicos estadísticos del Centro de Contacto que se usan en la página. Hacer los reportes, desde el área de soporte y configuración puede modificar estos datos.

Contiene las plantillas de reportes disponibles de:

- Configuración
- Seguridad
- Horarios
- Agentes
- Campañas
- Encuestas
- Grabaciones
- Interacciones
- Portal de Voz (IVR)
- Tráfico
- Workforce
- QM-Monitoreo de Calidad
- Tarifador

Manual _ "Administrador ACD" de Mitrol

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ISO
009578
copc
ITIL
ESR
conocer
SUPER EMPRESAS 2021 TOP
PCI Security Standards Council
CIC



EFICASIA
Soluciones Integrales en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,

Introducción

¡Bienvenido! Desde la Aplicación Supervisor ACD (PSUP) usted podrá ver estadísticas e indicadores en tiempo real, controlar a los agentes, agendar, intervenir y grabar las 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 encontrará su funcionamiento y como deben ser utilizadas para percibir ante escalas 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 colas de tareas
  - El estado de las tareas de un cierto rute

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

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ISO copc ITIL ESR
conocer SUPER EMPRESAS 2021 TOP PCI Security Standards Council Modelo Global CIC Advanced



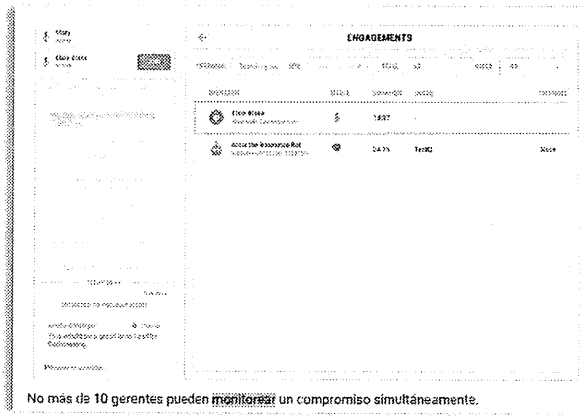
EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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 - 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 estarán 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 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" y "3.3 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).**

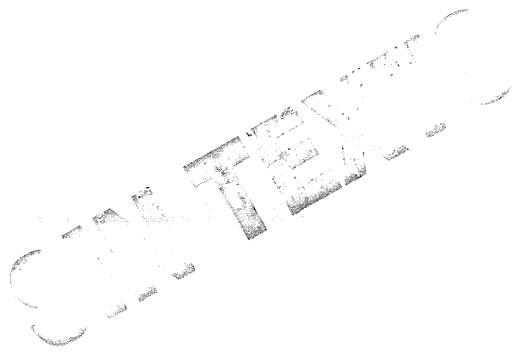
SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FISICAS IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: CARGO, POR CONSIDERARSE INFORMACIÓN CUYA DIFUSIÓN PUEDE AFECTAR A LA ESFERA PRIVADA DE LA MISMA, DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN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

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

00258



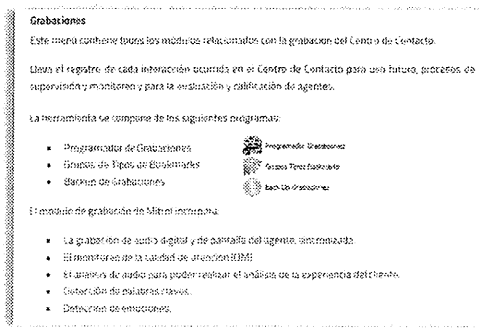
EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,



Grabaciones

Este menú contiene todos los medios relacionados con la grabación del Centro de Contacto.

Usos 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:

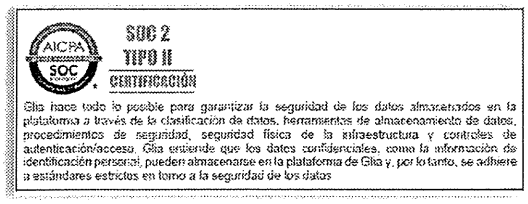
- Programador de Grabaciones
- Gestor de Tipos de Grabaciones
- Backup de Grabaciones

El módulo de grabación de Mitrol contempla:

- 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 clave.
- Detección de emociones.

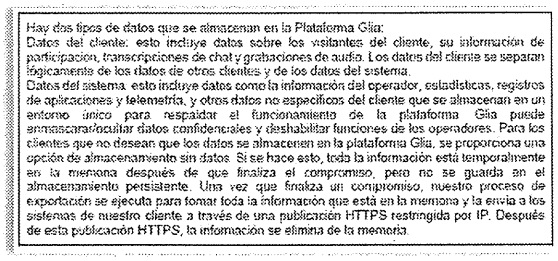
Manual – "Administrador ACD" de Mitrol

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016



AICPA SOC
SOC 2
TIPO II
CERTIFICACIÓN

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 entiende que los datos confidenciales, como la información de identificación personal, pueden almacenarse en la plataforma de Glia y, por lo tanto, se adhiere a estándares estrictos en torno a la seguridad de los datos



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.

Manual - GLIA Documento descriptivo (en español)

- 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 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., conservará en algún medio de almacenamiento electrónico el histórico para la emisión de reportes y consultas a registros históricos al menos 3 meses naturales adicionales

Atentamente,

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

009581



EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

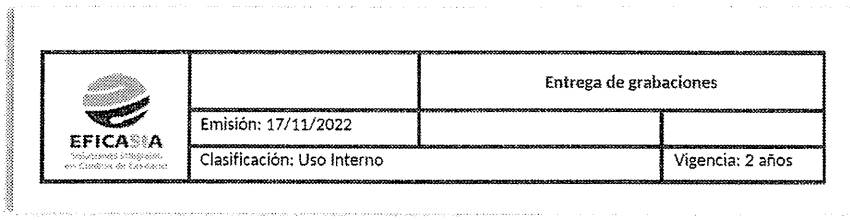
Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,

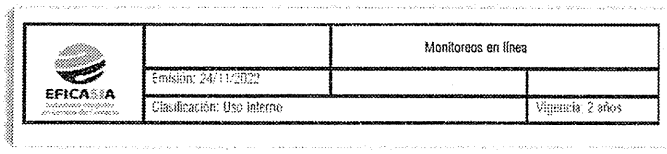
aun y cuando se haya concluido vigencia del contrato. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "RRHH, Capacitación, Calidad y Reclutamiento" documento "1.10 Calidad - PROCESO DE DESCARGA y ENTREGA_MESA DE CONTROL", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición.**



EFICASIA		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).**



EFICASIA		Monitoreos en línea	
	Emisión: 24/11/2022		
	Clasificación: Uso Interno		Vigencia: 2 años

- MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., proporcionará 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

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

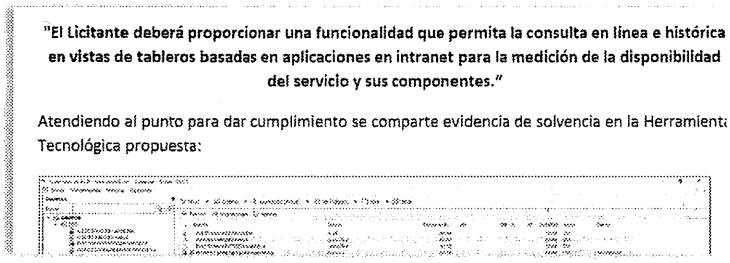
Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,

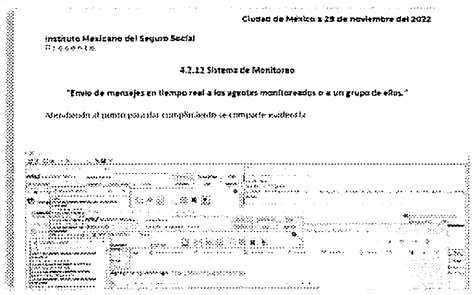
sus componentes. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en "RRHH, Capacitación, Calidad y Reclutamiento" documento "1.3 Calidad - Consulta en línea e histórica", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición).**


"El Licitante 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."

Atendiendo al punto para dar cumplimiento se comparte evidencia de solvencia en la Herramienta Tecnológica propuesta:

Calidad Documento - 5.1.3 Consulta en línea e histórica

- 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).**


Ciudad de México a 29 de noviembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e.

4.2.12 Sistema de Monitoreo

"Envío de mensajes en tiempo real a los agentes monitoreados o a un grupo de ellos."

Atendiendo al punto para dar cumplimiento se comparte evidencia

Calidad Documento - 5.1.4 Sistema de Monitoreo Envío de mensajes

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

Atentamente,

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ISO copc ITIL ESR conocer SUPER EMPRESAS 2021 TOP PCI Security Standards Council CIC Versión 2.1

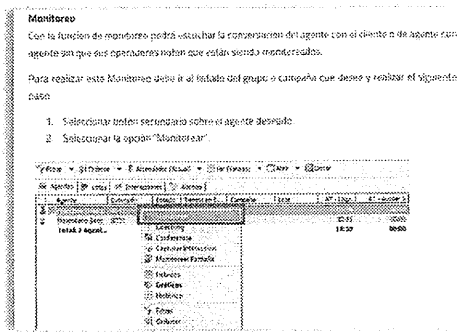
EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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 – "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, 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)**

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

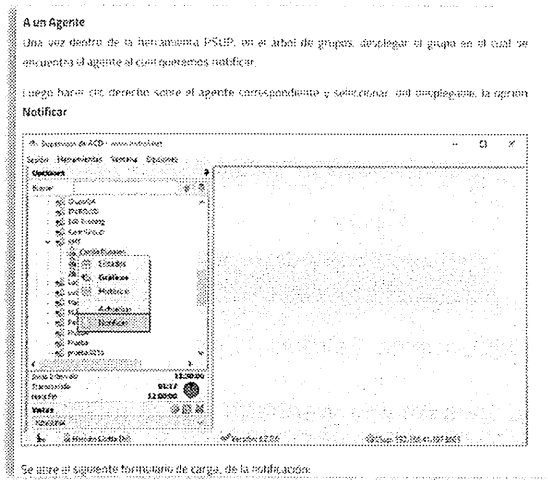
EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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 – "Supervisor ACD v1.1" de Mitrol

- Acceso a la Intranet de EL 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 Conocimiento1", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición).**

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted]epresentante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

009585

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

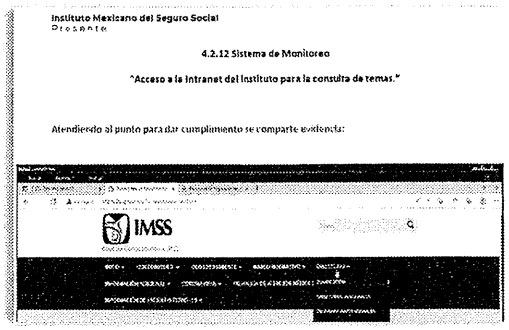
Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016


Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e

4.2.12 Sistema de Monitoreo

"Acceso a la Intranet del Instituto para la consulta de temas."

Atendiendo al punto para dar cumplimiento se comparte evidencia:

IMSS

- Documento Calidad – " Acceso a Intranet"

- 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

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

000506

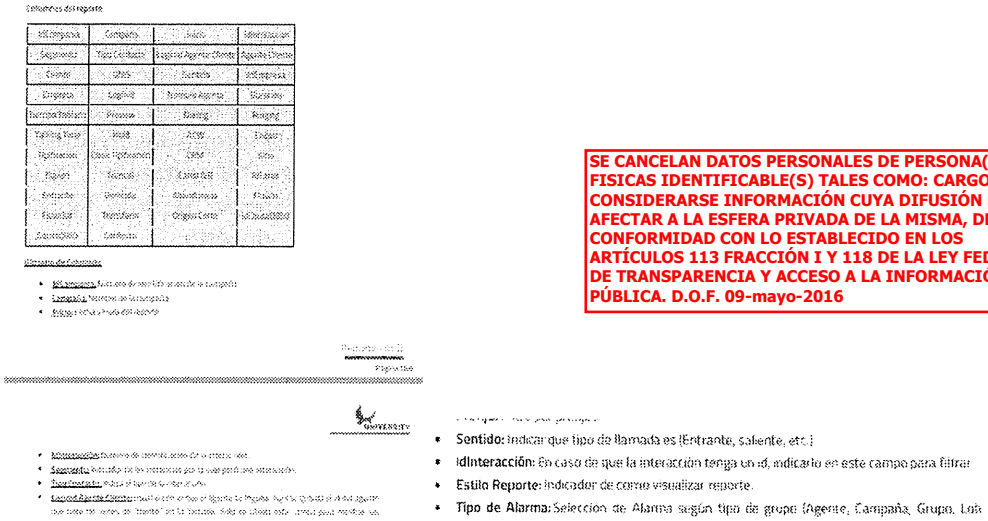
EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,



- **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:** Seleccion de Alarma según tipo de grupo (Agente, Campaña, Grupo, Loc

Manual – "Reportes ACD v1.1" de Mitrol

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

- 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., permitirá 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 "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)**

Atentamente,

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ISO copc ITIL ESS
conocer SUPER EMPRESAS 2021 TOP PCI Security Standards Council Modelo Global CIC Nivel 2

009527

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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., 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. **(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)**
- MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., 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 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., 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. **(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., habilitará para cada campaña indicadores de servicio a través de una herramienta de Bussiness Intelligence a efecto de que los administradores de cada campaña exploten la información de las bases de datos operativas del servicio. **(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)**

3.2.12.1 De las pantallas de Supervisión (Pantallas de al menos 60 pulgadas).

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

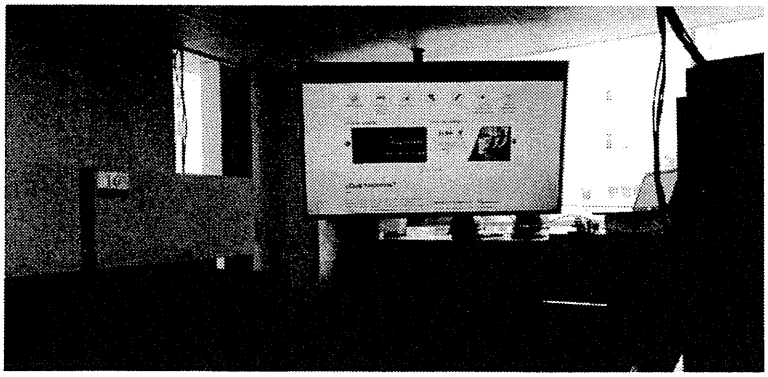
Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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, pantallas de supervisión acompañadas por un equipo de cómputo personal, a fin de que estas pantallas de supervisión accedan a los sistemas de monitoreo de los servicios provistos por MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., para brindar seguimiento continuo de la operación. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en "Inmuebles, archivo fotográfico" documento "4.8 - Archivo fotográfico - Instalaciones CCDIR externas", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**



Archivo fotográfico – "Instalaciones CCDIR externas"

Estos equipos serán instalados en las ubicaciones definidas por el Administrador del Contrato, a fin de mostrar en línea, los detalles de los principales indicadores de la operación, así como posibles desviaciones que permitan a las áreas requirentes y al Administrador del Contrato tener conocimiento de los indicadores operativos y en su caso, la toma de decisiones preventivas o correctivas correspondientes, para lo cual, la solución propuesta incluye el equipamiento de seguridad (firewalls) con las características necesarias con la finalidad de efectuar el monitoreo desde las ubicaciones definidas para estas pantallas y equipos de cómputo personal. Los sistemas de cómputo ofertados por MI

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

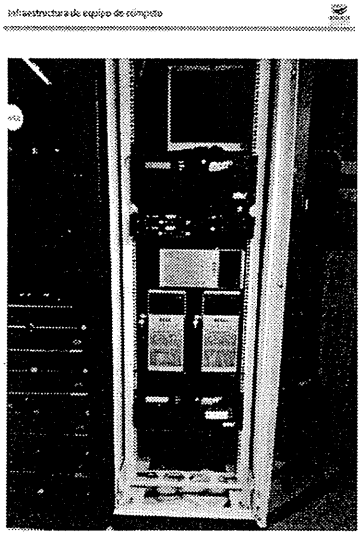
Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,

REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., cumplirán con las definiciones que en materia de seguridad perimetral definidas por EL INSTITUTO en el numeral 14.2. Seguridad de la Información para el servicio de CCIMSS, del presente Anexo Técnico.



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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

Archivo fotográfico – "Instalaciones MST" Rack de enlaces

Las pantallas de supervisión ofertadas por MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., serán de al menos 60 pulgadas y estarán acompañadas por un equipo de cómputo personal propuestos, una pantalla con computadora por cada campaña y en caso de campañas mayores a 100 estaciones, habilitaráse una pantalla con computadora adicional. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en "COMPROMISOS" documentos "Manifiestos", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,

3.3. 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 la cual cumple con lo siguiente **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en "COMPROMISOS" documentos "Manifiestos", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**:

3.3.1. CRM, BI (Buisness Inteligence) y Base de Conocimiento.

La Solución Tecnológica de CCIMSS que oferte MI REPRESENTADA la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., integrará 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)", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

165000

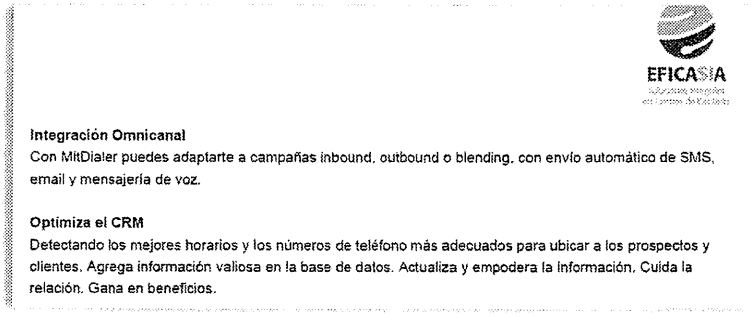
EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

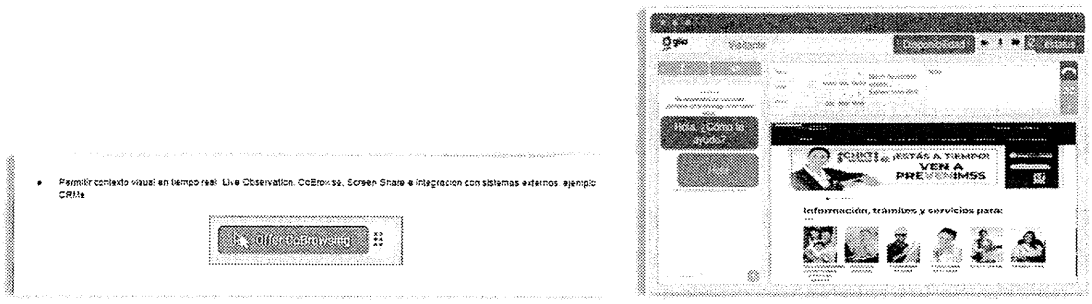
Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,


EFICASIA

Integración Omnicanal
Con MitDialer 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"



Manual – "GLIA Documento descriptivo (en español)"

Propuestas de automatización a aplicarse para cada campaña durante el ejercicio del contrato, a fin de cumplir los requerimientos establecidos por la Unidad de Gobierno Digital reduciendo costos y plan de austeridad.

MI REPRESENTADA la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., llevará a cabo el desarrollo de un aplicativo que ayude a automatizar mediante una base de datos la actualización de los números telefónicos proporcionados por los patrones, lo que implica que se genere un compilado con todos los registros que se utilizan en cada una de las bases de gestión de la Campaña Cobranza y Servicios DIR. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "1. COMPROMISOS", los cuales forman parte**

Atentamente,

ANEXOS

DIVISIÓN DE CONTRATOS

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

000592 ISO
copc
ITIL
conocer
SUPER EMPRESAS 2021 TOP
PCI Security Standards Council
CIC

EFICASIA
Soluciones Integrales en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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., desarrollará un aplicativo en el cual se reflejen los datos del denunciante en el CRM y en el sistema de Gestión de Denuncias y Solicitudes (GDS), ya que este procedimiento se lleva a cabo primero con el registro del denunciante para que el aplicativo CRM arroje un número de folio de registro de las Denuncias fiscales y posteriormente se transmite esta información al sistema GDS, esto apoyará en la automatización de la carga de información y ahorro en el tiempo de productividad de los Agentes Telefónicos.

BI Business Inteligence (Inteligencia de Negocio)

Base de Conocimiento, base de datos propiedad de EL 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.

El sitio o el medio electrónico donde la información origen y resultante de "gestión" por parte de los agentes del Centro de Contacto, será colocada para su posterior análisis, incluyendo el formato que esta información guardará. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en "Manuales de la Oferta Tecnológica" documento "7.1 Power BI - capitulo_01_introduccion", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS
000593

CINVESTAV
IPN

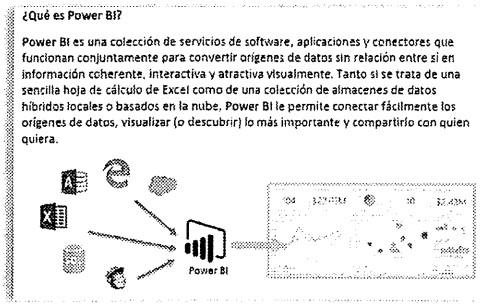
EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

WFM y BI – "capitulo_01_introduccion" del Power BI

Al inicio del contrato, en las Mesas de Trabajo de Implementación, EL INSTITUTO proporcionará al Licitante 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 forman parte de nuestra Solución Tecnológica ofertada. **(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., integrará y operará una Base de Conocimiento y ésta será "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 MI REPRESENTADA la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., para el CCIMSS esta Base de 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**

Atentamente,

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

000594

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,

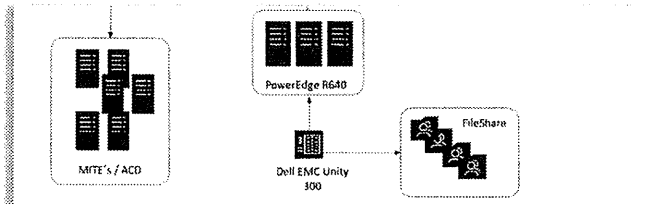
documento "4.3 Servidores - Recursos Tecnológicos", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)

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



Como podemos observar en el diagrama, en la infraestructura de virtualización se encuentran actualmente los servidores de administración de usuarios y equipos, tales como:

- Active Directory con redundancia (AD Principal y AD Secundario)
- WSUS para la aplicación de parches de seguridad
- NTP para la sincronización de relojes en los sistemas

Así como los servidores CRM de las campañas del IMSS y algunos servidores correspondientes a la plataforma de telefonía.

Extracto de Servidores – documento "3.5.1 Recursos Tecnológicos"

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

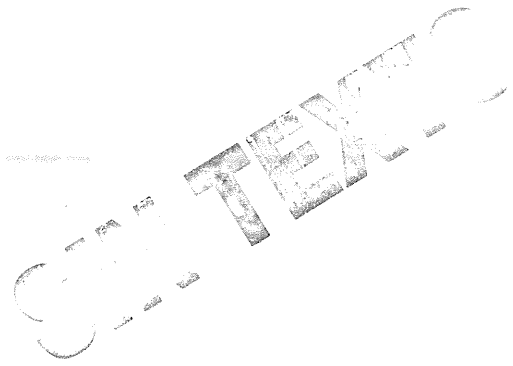
El desarrollo de Bases de Conocimiento, CRM (Repositorio de Administración de Información) y BI será por cada campaña y está disponible desde el inicio de operación del servicio objeto del presente documento, considerando la estructura funcional y operativa

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000595



EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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 cada campaña expresará en el apéndices 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. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "4. Manuales de la Oferta Tecnológica" documento "7.2 Power Bi - capitulo_02_obtencion_de _datos", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**

Ccance

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"

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

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)**

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000596

ISO copc ITIL ESR conocer SUPER EMPRESAS 2021 TOP PCI Security Standards Council CIC



EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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"

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

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 a EL INSTITUTO haremos 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**

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000597

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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 complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)

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

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

Manual WFM y BI – "capitulo_07_publicacion_uso_compartido"



Imagen WFM y BI – "10.1.1 Ligas de BI"

MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., proporcionará los servicios de configuración, diseño y desarrollo de las interfaces, protocolos y funcionalidades necesarias para integrar sus aplicaciones e infraestructura del CCIMSS 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,

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted]
Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000598

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,

proporciona, habilita e incluye 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 se entregarán 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**

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000599

ISO copc ITIL ESR conocer SUPER EMPRESAS 2021 TOP PCI Security Standards Council CIC

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,

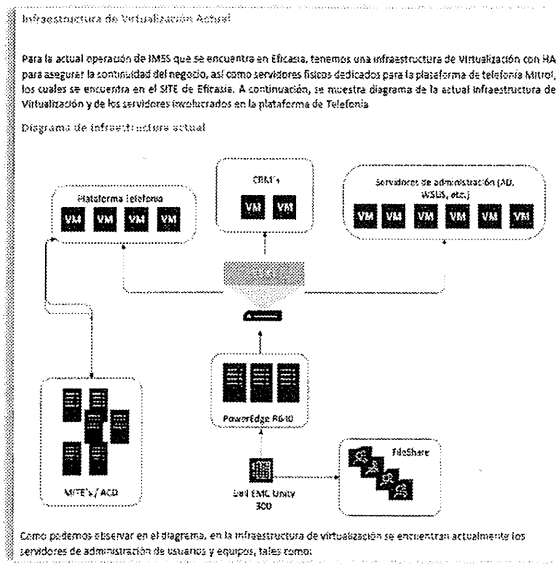


Imagen Servidores – documento "3.5.1 Recursos Tecnológicos"

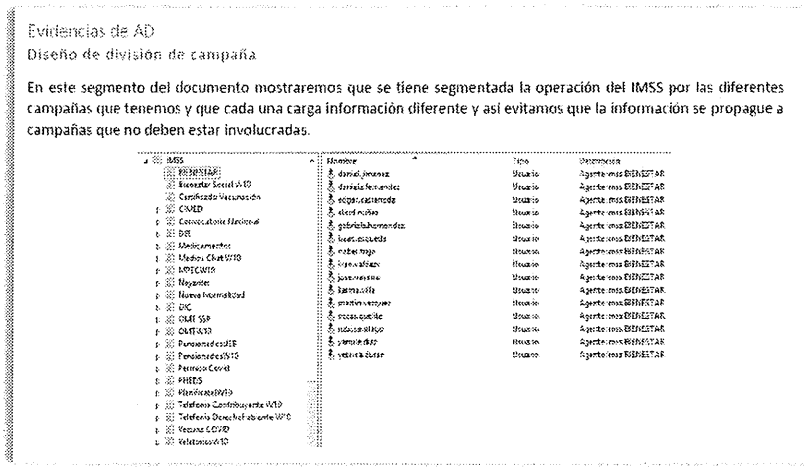


Imagen Servidores – documento "3.5.6 Diseño de Activ Directory"

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS
000600

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

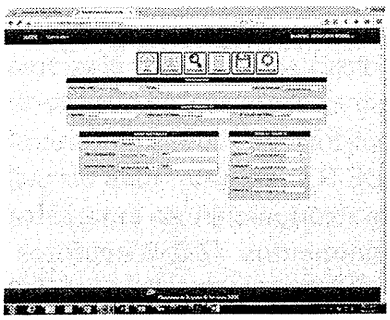
Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,

CRM (Inclusión de todos los medios de captación)

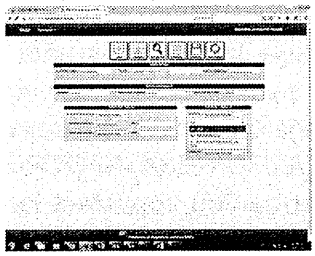
- ***Bullet 1: Manejo de Base de Conocimientos y actualización diaria.***

Pasó 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



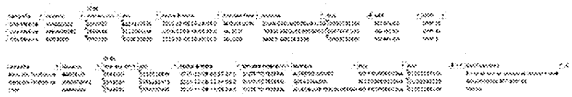
Bullet 3: Registrar y administrar los campos de información capturadas y correlaciona para los diferentes medios de captación.

Se registra y administra los campos de información capturada y correlacionada para los diferentes medio de captación, se coloca el numero 5553220150 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, NRP (registro patronal) o Teléfono.

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.



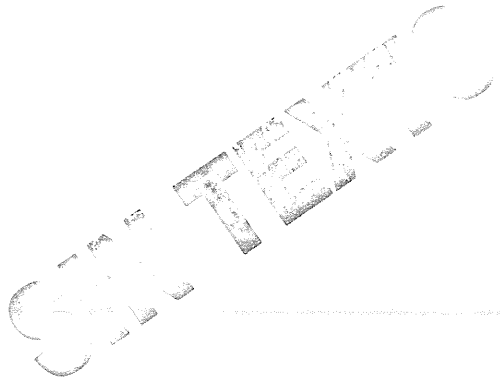
Imágenes de Operación Anexos – Documento "CRM Base de Conocimiento" que explica el árbol de decisiones, para proporcionar los servicios de configuración, diseño y desarrollo de las interfaces, protocolos y funcionalidades necesarias para integrar la información resguardada en la Base de Conocimientos y CRM

SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) 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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

Atentamente,

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS
000601

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] epresentante Legal



EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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., proporcionará 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 se entregarán al 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 "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 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 Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

000602 ISO
copc
ITIL
ESR
conocer
SUPER EMPRESAS 2021 TOP
PCI Security Standards Council
CIC

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,

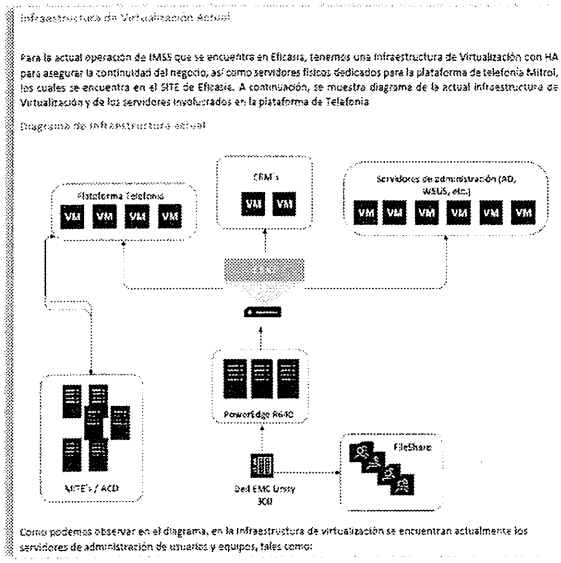
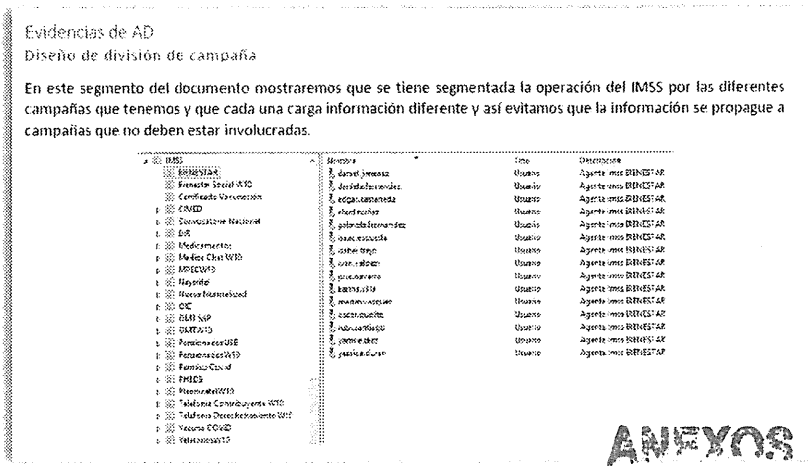


Imagen Servidores – documento "3.5.1 Recursos Tecnológicos"



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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS
000603

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ISO
copc
ITIL
conocer
SUPER EMPRESAS 2021 TOP
PCI Security Standards Council
CIC

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

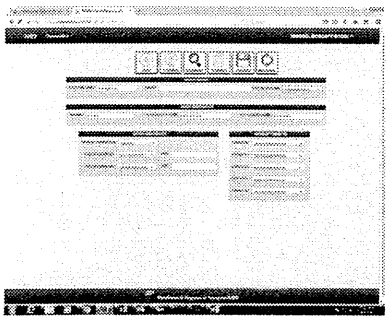
Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

Imagen Servidores – documento "3.5.6 Diseño de Activ Directory"

CRM (Inclusión de todos los medios de captación)

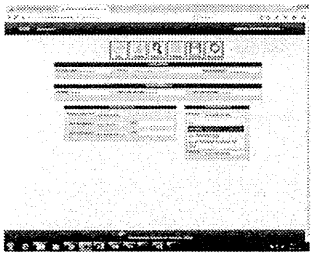
- ***Bullet 1: Manejo de Base de Conocimientos y actualización diaria.***

Pasó 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 enlhebido en la base de conocimiento, una vez seleccionado se podrá observar el resultado



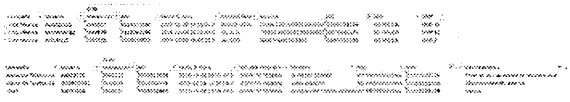
Bullet 3: Registrar y administrar los campos de información capturadas y correlaciona para los diferentes medios de captación.

Se registra y administra 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, NRP (registro patronal) o Teléfono

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.



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

Atentamente,

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

000604

ISO copc ITIL ESR conocer SUPER EMPRESAS 2021 TOP PCI Security Standards Council CIC

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

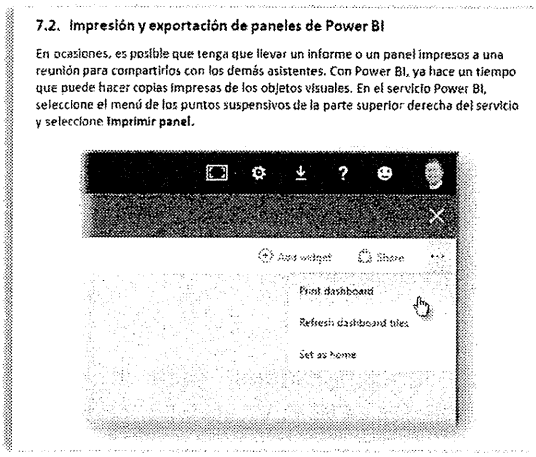
Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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., 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 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 – capitulo 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**


7.2. Impresión y exportación de paneles de Power BI

En ocasiones, es posible que tenga que llevar un informe o un panel impresos a una reunión para compartirlos con los demás asistentes. Con Power BI, ya hace un tiempo que puede hacer copias impresas de los objetos visuales. En el servicio Power BI, seleccione el menú de los puntos suspensivos de la parte superior derecha del servicio y seleccione **Imprimir panel.**

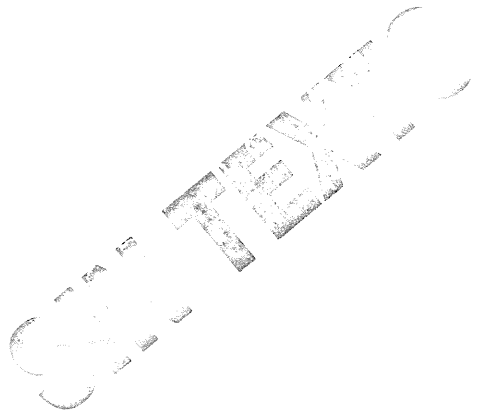
WFM y BI Manual - capitulo_07_publicacion_uso_compartido

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS
000605



EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

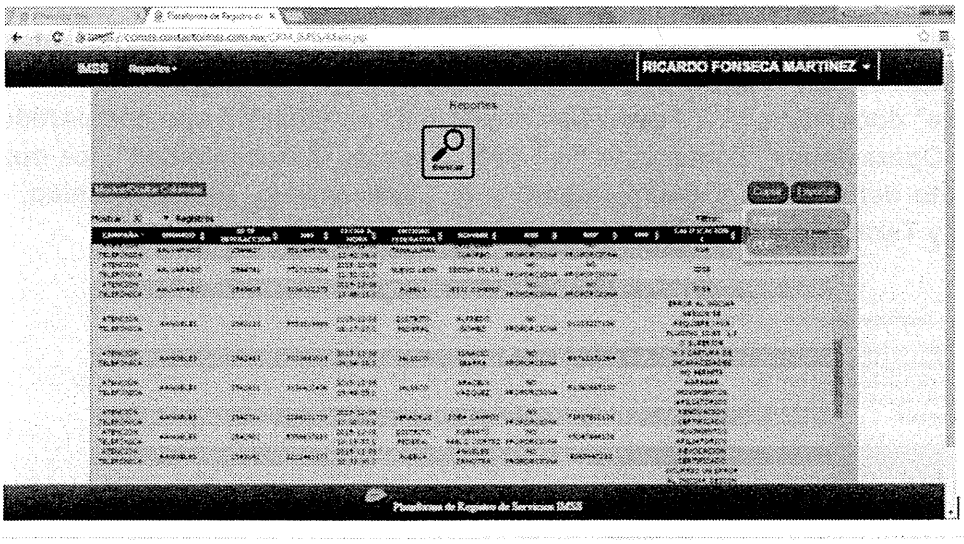
Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

Paso 4

La información se puede exportar en Excel y PDF



Operaciones Anexos Manual – "CRM Base de Conocimiento" con el ejemplo de la exportación

El CRM y BI incluirán 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 **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "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)**:

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

000606

SIN TEXTO

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

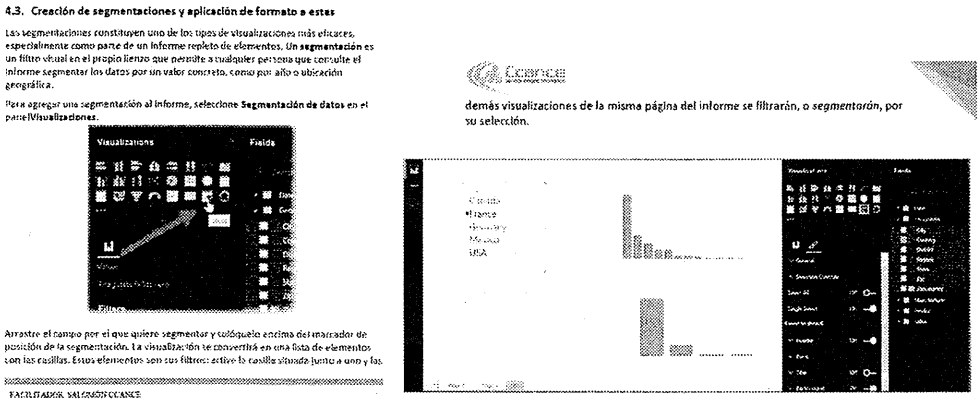
Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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 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 información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "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).**
- La forma de visualización y reporteo de los temas de la base de conocimiento será a través del CRM y BI, y será interactiva, con árbol de decisión y visualización en pantalla dependiendo el tema seleccionado, integrará un buscador ya sea por tema, palabra clave, tipo de consulta u otros que EL INSTITUTO determine para facilitar la ubicación. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en "Manuales de la Oferta Tecnológica" documentos "7.2 Power Bi - capitulo_02_obtencion_de _datos" y "7.4 Power BI - capitulo_04_visualizaciones", 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 Manuales – "capitulo_04_visualizaciones", donde se demuestra los tipos de segmentaciones y visualizaciones

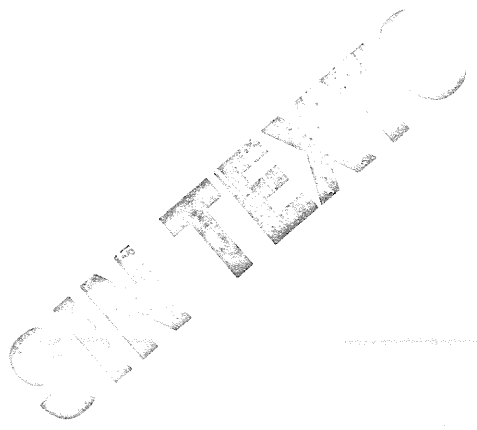
SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FISICAS IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: CARGO, POR CONSIDERARSE INFORMACIÓN CUYA DIFUSIÓN PUEDE AFECTAR A LA ESFERA PRIVADA DE LA MISMA, DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN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

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS
000607

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ISO copc ITIL ESR conocer SUPER EMPRESAS 2021 TOP PCI Security Standards Council CIC Mexico


CIR TEX

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

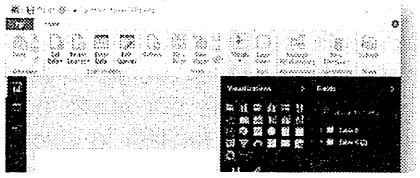
Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

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 reporteo de temas y selección de campos.

- La herramienta CRM y BI proporcionará 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 - capitulo_04_visualizaciones", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición.**

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

000608

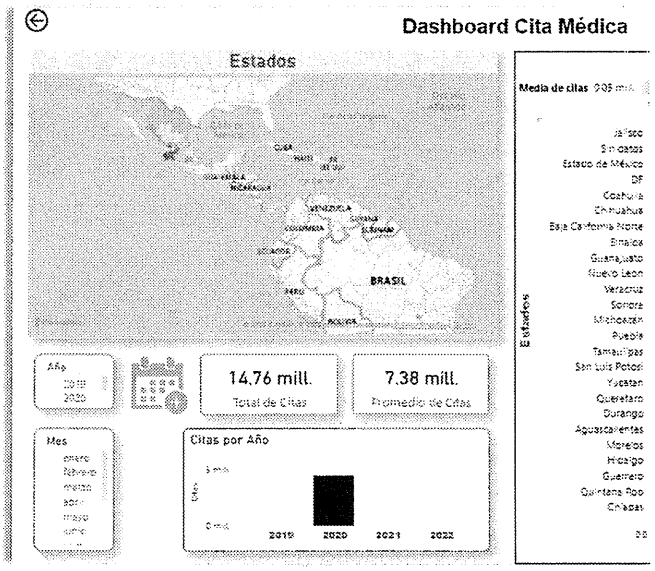
EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,



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 proporcionará 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 administrará, 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 con **(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 - capitulo_04_visualizaciones", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición:**:

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] epresentante Legal

000609

ISO copc ITIL ESR
conocer SUPER EMPRESAS 2021 TOP PCI Security Standards Council CIC

SEE TEXT

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

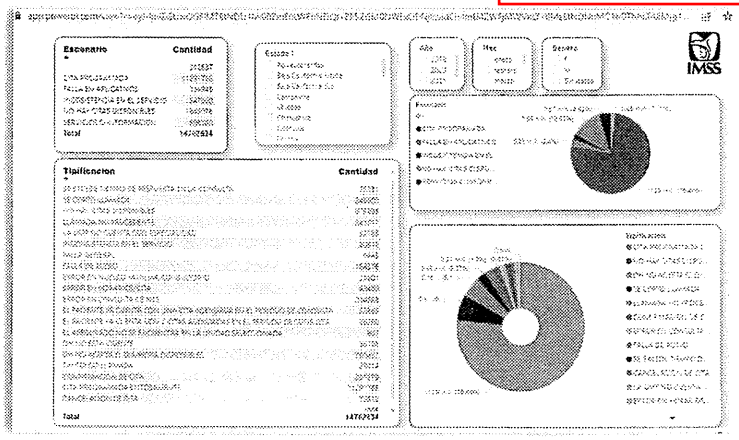
Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016



Vista WFM y BI Ligas de BI – "Relación de Ligas BI IMSS", con la vista de la correlación por campaña

- 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". **(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).**
- 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. **(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 carpeta "6 Operaciones" documento "CRM Base de Conocimiento", los cuales**

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

000610

ISO copc ITIL ESR
conocer SUPER EMPRESAS 2021 TOP PCI Security Standards Council CIC

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

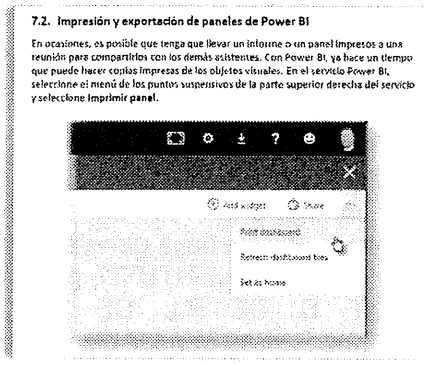
Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,

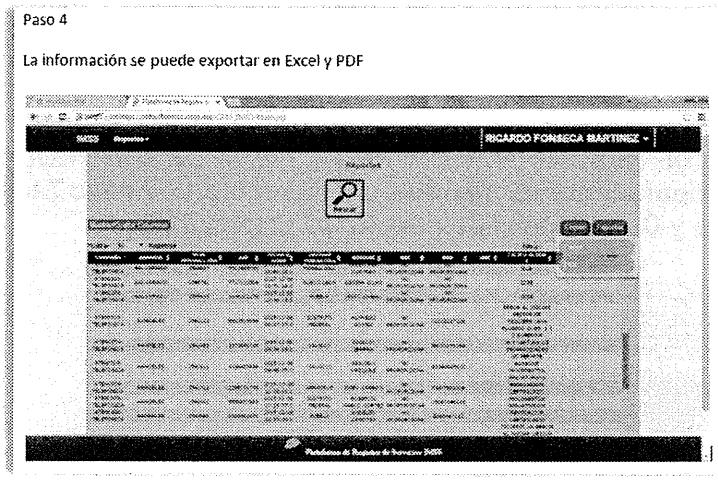
forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición).


7.2. Impresión y exportación de paneles de Power BI

En ocasiones, es posible que tenga que llevar un informe o un panel impresos a una reunión para compartirlos con los demás asistentes. Con Power BI, ya hace un tiempo que puede hacer copias impresas de los objetos visuales. En el servicio Power BI, seleccione el menú de los puntos suspensivos de la parte superior derecha del servicio y seleccione **Imprimir panel**.

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

WFM y BI Manual - capitulo_07_publicacion_uso_compartido


Paso 4

La información se puede exportar en Excel y PDF

Operaciones Anexos Manual – "CRM Base de Conocimiento" con el ejemplo de la exportación

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS
000611

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

CITEVIC

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

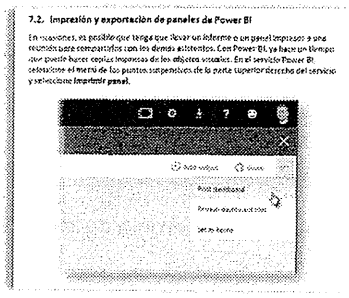
www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,

- 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, MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., exportará y entregará 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)**


7.2. Impresión y exportación de paneles de Power BI

En ocasiones, es posible que tenga que llevar un informe o un panel impreso a una reunión para compartirlos con los demás asistentes. Con Power BI, ya hace un tiempo que puede hacer copias impresas de los objetos visuales. En el servicio Power BI, seleccione el menú de los puntos suspensivos de la parte superior derecha del servicio y seleccione Imprimir panel.

WFM y BI Manual - capitulo_07_publicacion_uso_compartido

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] y Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000612

CIA-TEXT

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

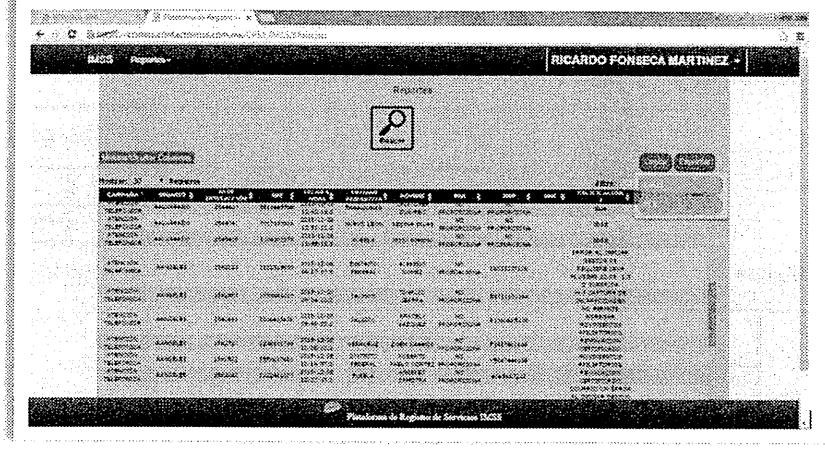
Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

Paso 4

La información se puede exportar en Excel y PDF



Operaciones Anexos Manual – "CRM Base de Conocimiento" con el ejemplo de la exportación

EFICASIA		Entrega de grabaciones	
	Emisión: 17/11/2022		
	Clasificación: Uso Interno		Vigencia: 2 años

Calidad Manuales - PROCESO DE DESCARGA y ENTREGA_MESA DE CONTROL (003)

- MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., realizará 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.

Atentamente,

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

000613

ISO copc ITIL ESR
conocer SUPER EMPRESAS 2021 TOP PCI Security Standards Council CIC Customer Interaction Center

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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., 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-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).**

EFICASIA	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

EFICASIA		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 será 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 reproducida total o parcialmente sin autorización por escrito del IMSS. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en "COMPROMISOS" documento "Manifiestos", los cuales forman parte del soporte y complemento a la**

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

Atentamente,

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

000614

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,

Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición).

- Para la campaña de Cobranza DIR, el CRM realizará gestiones de patrones por RFC por lote, siendo el ID de cada patrón el RFC, pudiendo gestionar sus datos de contacto de hasta 10 números telefónicos y 10 correos electrónicos precargados en el layout inicial, además de permitir que el agente agregue hasta 10 números telefónicos y correos electrónicos durante la gestión. **(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).**

- Se requiere que el CRM administre la cartera de forma secuencial de acuerdo a la carga realizada y que el administrador de la campaña pueda programar la marcación manual, automática, progresiva y predictiva.

[redacted]

ingresan en forma pasiva y se asignan a una cola tipo inbound para su atención.

En las campañas **Outbound**, es la empresa la que toma la iniciativa de llamar al cliente para ejecutar una acción tendiente a lograr un objetivo empresarial como puede ser una venta, una encuesta, una devolución de una acción que tomó el cliente, etc.

Las campañas de **Discador Predictivo** son básicamente del tipo saliente pero la acción de llamar se ejecuta automáticamente por un Discador que luego de conseguir un contacto con "voz viva" (voz del cliente en tiempo real y no un contestador) se lo asigna a un agente.

En el caso de las campañas de tipo **Piloto**, son las que tienen la configuración de los IVRs, definiendo horarios de atención, llenados y los Resultados de Gestión que puede poner el IVR.

Por último, las campañas de **Discador de Potencia** generan llamadas automáticamente a partir de una lista y reproduce un mensaje que se desea transmitir al cliente sin la necesidad de intervención de los agentes. Pueden ser mensajes de bienvenida a un servicio, saludos de navidad o bien avisos de interés para el cliente como fechas de vencimientos o cortes de servicio programados, por ejemplo.

Documento Administrador ACD de Mitrol

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

- Para las campañas de servicios DIR se requiere una máscara de captura con campos y reglas de negocio por cada uno, estas serán determinadas por EL INSTITUTO.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DEL CONTRATO

000615

ISO copc ITIL conocer SUPER EMPRESAS 2021 TOP PCI Security Standards Council CIC

CIRTEC

EFICASIA
Soluciones Integrales en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,

- Todas las interacciones tendrán un folio de campaña e ID de interacción y serán alojadas en los servidores del Instituto.
- Se requiere un módulo de búsqueda de tickets para su seguimiento.
  - Los campos de búsqueda serán por RFC, rango de fecha (siendo la última fecha de gestión la que se tomará en cuenta) o folio de campaña.
  - Se requiere que los reportes de la solución propuesta para todas las campañas que aplique contengan al menos la información de todas las interacciones de los medios de captación y canales de servicio remotos.
  - RFC
  - Nombre o razón social
  - Listado de teléfonos y su calificación registrada por el agente
  - Intentos de contactación por cada número registrado.
  - Listado de correos electrónicos y su calificación registrada por el agente.
  - Histórico de interacciones de contactación y seguimiento de todas las campaña, permitiendo segmentarlas.
  - Número de folio.
  - Fecha y hora de cada gestión.
  - Desglose de tiempos por estado de cada gestión.
  - Campaña.
  - Nombre del agente.
  - Login ID del agente.
  - DID (Número telefónico) del usuario con clave lada (10 dígitos) de la gestión completa de todas las campañas.
  - Cantidad y porcentaje de Interacciones entrantes, atendidas, abandonadas y transferidas.
  - Tiempo promedio de llamada/ interacción por agente.
  - Tiempo promedio de ASA, es decir, tiempo promedio de respuesta.
  - Tiempo total de conexión por agente, con desglose de estados y auxiliares.
  - Reporte de la trazabilidad específica de cada una de las llamadas, desde el contacto del usuario hasta su conclusión, incluyendo para llamadas telefónicas opciones seleccionadas en el IVR tanto para el acceso como para la encuesta de salida, así como detalles del DID.
  - Cantidad de llamadas/ interacciones totales en espera
  - Cantidad de llamadas/ interacciones por Direct Inwart Dialing o Direct Dial-In (DID) del número telefónico tanto de entrada como de salida.

Atentamente,

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

000616

ISO 9001:2015
copc
ITIL
ESB
conocer
SUPER EMPRESAS 2021 TOP
PCI Security Standards Council
Modelo Global CIC Verified

SAMPLE

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,

- Cantidad de chat y correo electrónico por agente.
- Cantidad de llamadas/ interacciones concluidas por el usuario o cortadas por el agente.
- Cantidad chats concluidos por el usuario o cortados por el agente.
- Permite exportar la información contenida en este sistema a efecto que el IMSS pueda efectuar reportes, análisis y tendencias respecto al servicio y sus características; cuando menos la información obtenida se podrá exportar exportar al menos en los formatos *.CSV, *.PDF *.TXT, *.XLS, *.DOC. Lo anterior sin perjuicio del que EL INSTITUTO defina con posterioridad los campos y formatos en los que entregaráse dicha información.
- La herramienta permite el ingreso de los agentes y supervisores a través de usuario y contraseña, y contabiliza el tiempo de conexión, debiendo mostrar en un reporte el nombre del agente, LoginID, tiempo de conexión, tiempo de desconexión, momentos de Login y Logout, por día, periodo y campaña; en caso de utilizar los auxiliares y estados, también serán contabilizados

La Solución Tecnológica de CCIMSS que oferte MI REPRESENTADA la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., integrará 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. **(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)**

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DEL CONTRATO

000617

SAMPLE

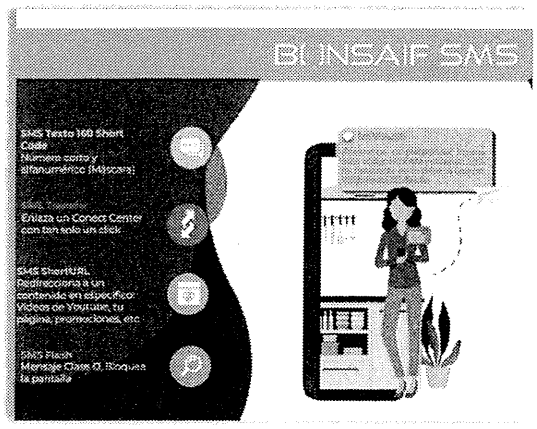
EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

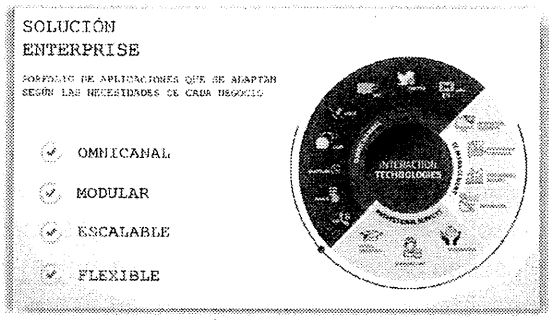
Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,



TI Manual – "BONSAIF_SMS_Masivo"

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016



TI Manual – "Plataforma de Comunicaciones Mitrol de Eficasia 2020 2.0"

3.4. Repositorio electrónico virtual.

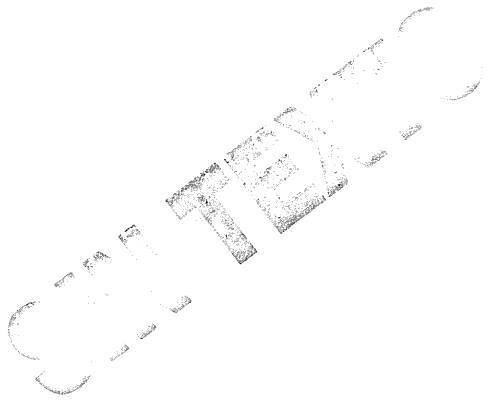
MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., oferta la habilitación de un repositorio electrónico virtual donde se acumule y registre copia de toda

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000618



EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

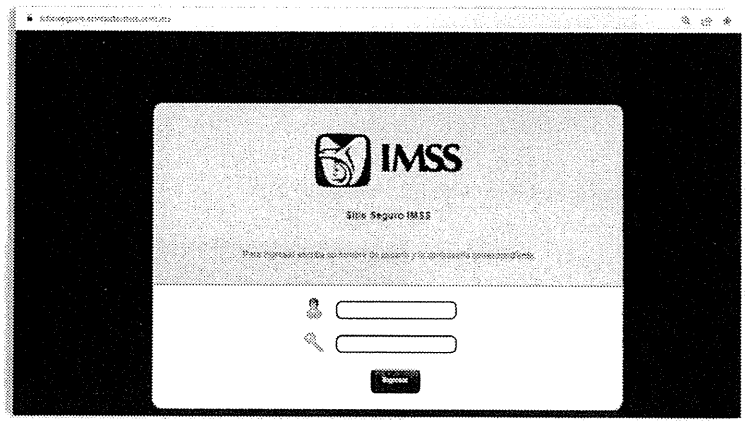
Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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 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 tiene permisos de accesos para cada Área Usuaria de Campaña y al Área Técnica, así mismo, será 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. **la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en "Manuales de la Oferta Tecnológica" documento "8.1 Sitio Seguro - Manual Sitio Seguro", 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 - Sitio Seguro IMSS

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] y Representante Legal

000619

ISO copc ITIL ESP conocer SUPER EMPRESAS 2021 TOP PCI Security Standards Council Modelo Global CIC Versión 1.1

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

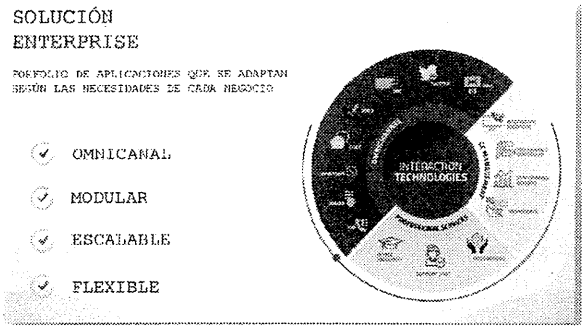
Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,
3.5. 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)**



Manual - Plataforma de Comunicaciones Mitrol de Eficasia 2020 2.0



Manual - BONSAIF_Audio_Masivo

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

Atentamente,

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

000620

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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

MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., oferta, describir y detallar todo lo necesario para proveer una plataforma de capacitación en línea, dicha plataforma considera al menos lo siguiente: **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):**

MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., capacitará y evaluar 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, 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).**

¿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.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000621

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016



EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

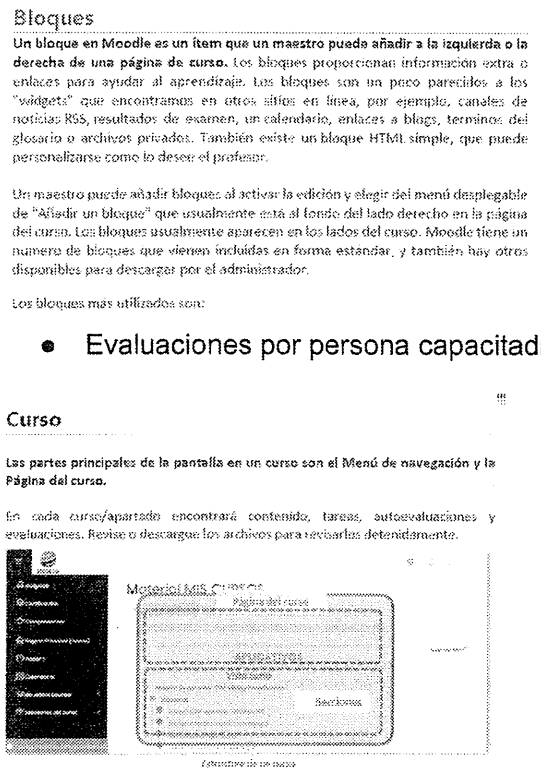
www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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 Moodle

- Identificación de los participantes (personal capacitado)



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, terminos 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 estandar, y también hay otros disponibles para descargar por el administrador.

Los bloques mas 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 revisarlas detenidamente.

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000622

ISO copc ITIL ESR conocer SUPER EMPRESAS 2021 TOP PCI Security Standards Council CIC

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,

3.7. 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, describir y detallar todo lo necesario para proveer una plataforma de tickets en línea, dicha plataforma considera al menos lo siguiente: **(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):**

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 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. **(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)**

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000623



EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,



EFICASIA

REPORTE DE INCIDENTES RELEVANTES

1 Información General

1.1 Información general

ID Incidente	
Cliente	
Fecha Inicio	
Fecha Finalización	
Tipo de Solución	
Duración del Incidente	
Area Resolutoria	
Gestor del Incidente	

1.2 Impacto Tecnológico

Secuencia	Servicio	Hora de Inicio	Hora Fin	Impacto
1				Crítico ☑ Alto ☐ Medio ☐ Bajo ☐
				Crítico ☑ Alto ☐

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

1.5 Reporte estatus de fallas TI-RIR

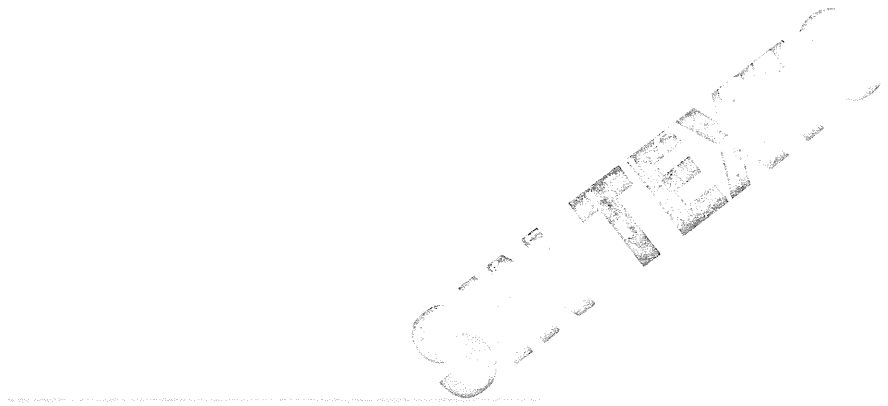
Este informe generado por la herramienta electrónica para brindar la funcionalidad del registro, seguimiento, control y administración de fallas, incluye la documentación necesaria para mantener informados al Administrador del Contrato, áreas usuarias de cada campaña

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted]
Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000624



EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

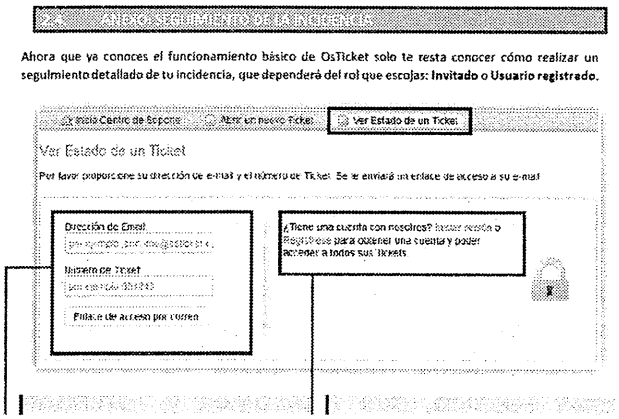
Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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 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 "5.3 OSTICKET - Manual de Osticket", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**



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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS
000625



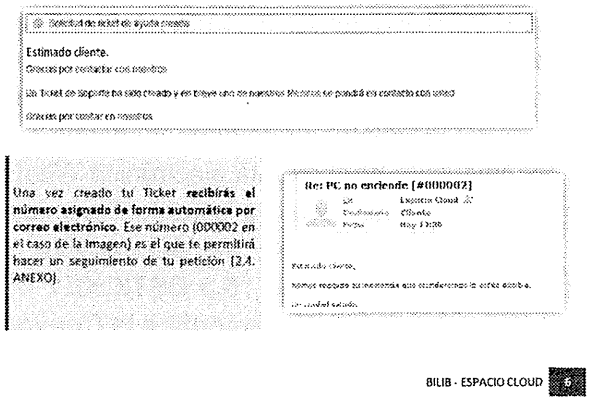
EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,



5.3 OSTICKET - Manual de Osticket

Asimismo, cada mes este informe generado por la herramienta electrónica y su registro de control, incluiránse 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, sujetándose a la aplicación de las penas convencionales o deductivas correspondientes en caso de incumplimiento. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en "Reportes" documento "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)**

EFICASIA

Bitácora de Fallas Derechohabiente

Hora rio	Fecha y Hora de Resolución	No. Asesores Afectados	Asesor Afectado	Total de Minutos de Afectación	Observaciones Y/O Motivos	Quien reporta	Nombre del personal institucional que tuvo conocimiento del caso	Su
				5				
				0				
				3				
				0				
				3				
				3				

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000626

SAMPLE

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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 Obtener el porcentaje de disponibilidad mensual se deberá aplicar la siguiente formula : La suma de todos los Disponibles por día/ La suma de todos los

Fallas:

Componente	Objetivo Mensual	Minutos Disponibles 15/10/2022	Minutos Disponibles 14/10/2022	Minutos Disponibles 17/10/2022	Minutos Disponibles 16/10/2022	Minutos Disponibles 15/10/2022
		Disponibles	Disponibles	Disponibles	Disponibles	Disponibles
PSI54	10,080	360	360	720	720	720
PSI55	10,080	360	360	720	720	720
PSI56	10,080	360	360	720	720	720
PSI57	10,080	360	360	720	720	720
PSI58	10,080	360	360	720	720	720
PSI59	10,080	360	360	720	720	720
PSI60	10,080	360	360	720	720	720
PSI61	10,080	360	360	720	720	720
PSI62	10,080	360	360	720	720	720
PSI63	10,080	360	360	720	720	720
TOTAL	635,040	22,680	22,680	45,360	45,360	45,360
Disponibilidad por sitio		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 está 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),**

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

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

000627

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,

3.8. Conectividad. (Enlaces de Comunicaciones).

MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., oferta, describir, documentar y detallar en su proposición el cumplimiento de al menos los siguientes aspectos del CCIMSS ofertado:

MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., documentará, detallará, proporcionará y habilitará 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 a efecto de transferir las interacciones (telefonía, chat , correo electrónicos y cualquier medio de captación que integra al CCIMSS) 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, apegándose a los estándares que establezca el mismo, el costo de los servicios será a cargo 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 entienden tantos enlaces como sitios con este servicio:

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

SITE TEXT

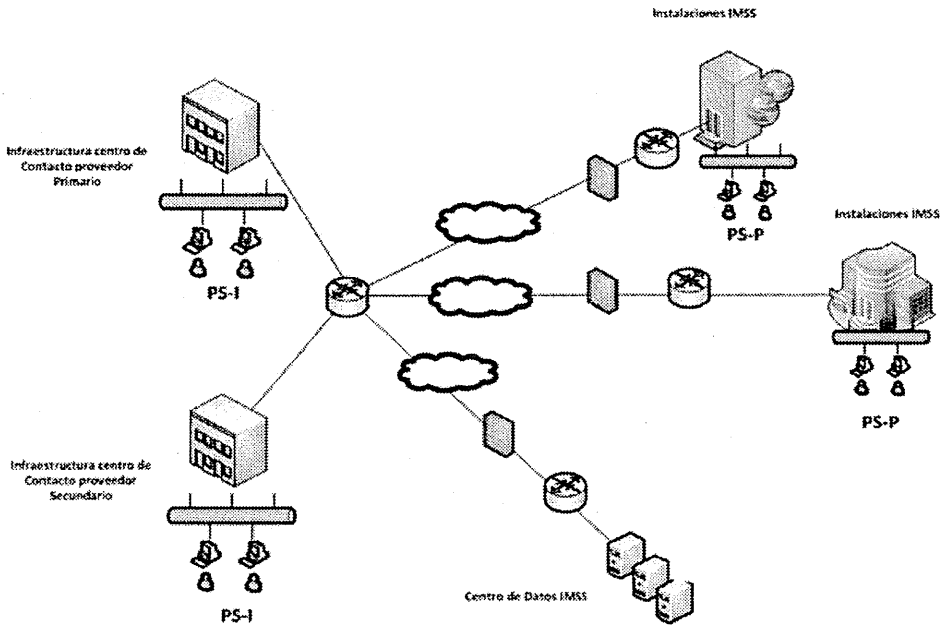
EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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., detallará, documentará y proporcionarálos 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)**

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS
000629

CIT TECH

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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 capacidad de los enlaces de comunicación que proporcionará MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., serán 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 será 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)**

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
EXPOSICIÓN DE CONTRATOS

000630

ISO
copc
ITIL
ESR
conocer
SUPER EMPRESAS 2021 TOP
PCI Security Standards Council
Modelo Global CIC Verified

GIN TEXTS

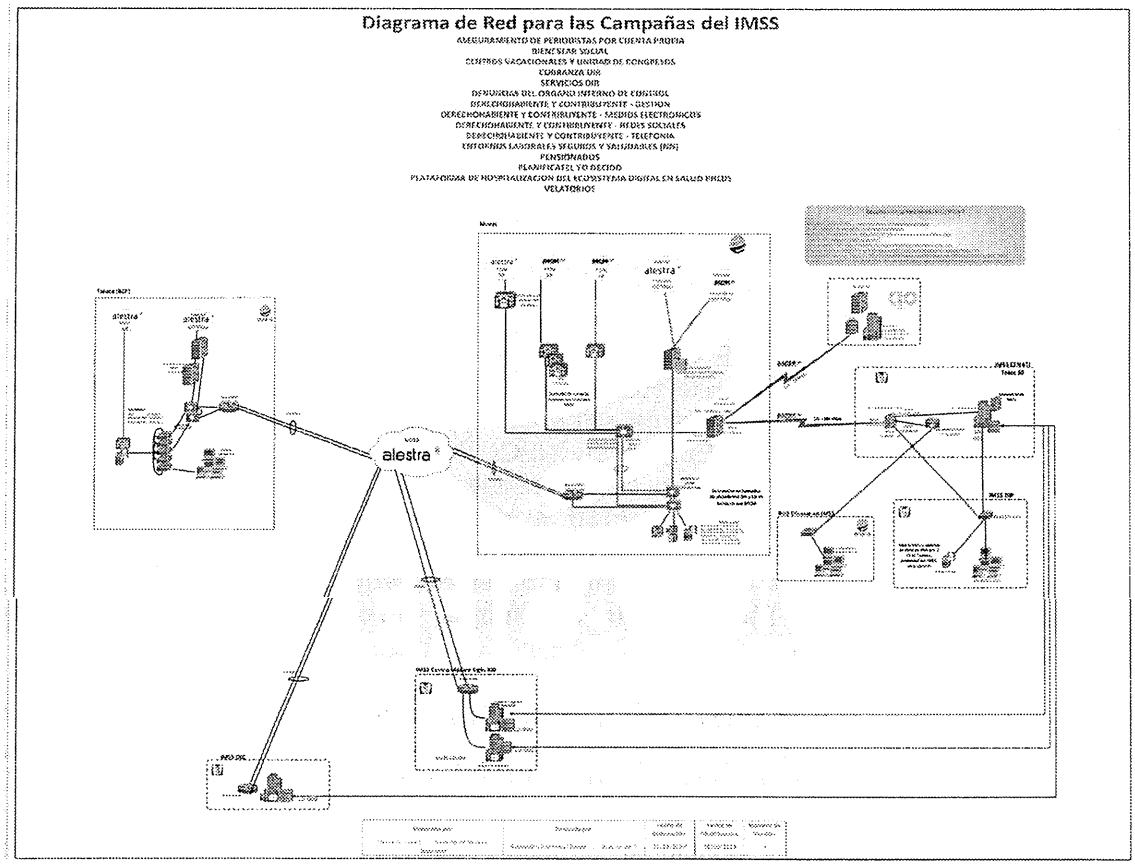
EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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 enlaces de comunicaciones de MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., hacia los edificios del, UMAE Siglo XXI para las campañas de Centros Vacacionales y Unidad de Congresos, y los que por razones operativas del CCIMSS 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

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000631

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

GIN TEXT

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,

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)**

- El enlace de comunicación que será 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 incluyen 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 **(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).**

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

000632 ISO
copc
ITIL
ESR
conocer
SUPER EMPRESAS 2021 TOP
PCI Security Standards Council
CIC

CIN.TEXTO

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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 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 contarán con el ancho de banda que garantice la correcta operación de las campaña o campañas del CCIMSS 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 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)**

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS
000633

CIRTEC

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

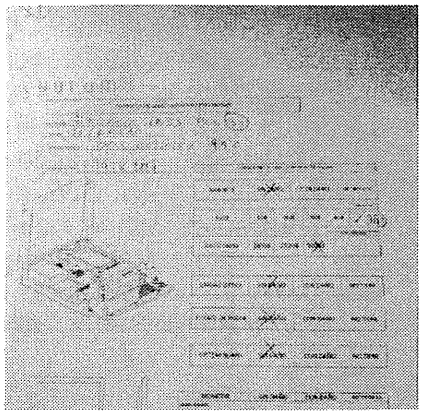
Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

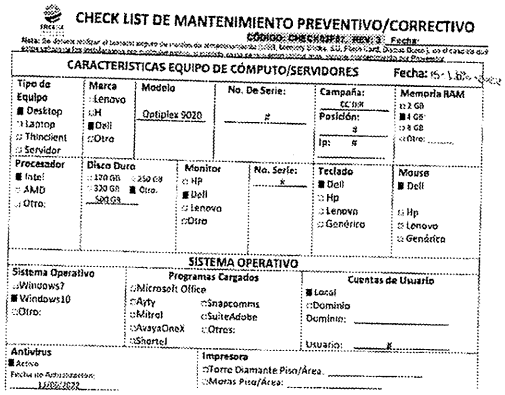
www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016





CHECK LIST DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO/CORRECTIVO

CARACTERISTICAS EQUIPO DE CÓMPUTO/SERVIDORES

Tipo de Equipo	Marca	Modelo	No. De Serie:	Campaña:	Memoria RAM
■ Desktop □ Laptop □ Thincient □ Servidor	□ Lenovo □ H ■ Dell □ Otro	Optiplex 9020	#	Posición: Ip:	■ 4 GB □ 8 GB □ Otro:

Procesador	Disco Duro	Monitor	No. Serie:	Teclado	Mouse
■ Intel □ AMD □ Otro:	□ 120 GB □ 250 GB □ 320 GB ■ Otro. 500 GB	□ Hp ■ Dell □ Lenovo □ Otro	#	■ Dell □ Hp □ Lenovo □ Genérico	■ Dell □ Hp □ Lenovo □ Genérica

SISTEMA OPERATIVO

Sistema Operativo	Programas Cargados		Cuentas de Usuario
□ Windows7 ■ Windows10 □ Otro:	□ Microsoft Office □ Ayty □ Mitrol □ AvayaOneX □ Shortel	□ Snapcomms □ SuiteAdobe □ Otros:	■ Local □ Dominio Dominio: Usuario: #

Antivirus	Impresora
■ Activo Fecha de Actualización:	□ Torre Diamante Piso/Área: □ Moras Piso/Área:

- 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 R.L. DE C.V., considere suficiente para brindar el servicio), donde MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., oferta instalarlos 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 Datos de EL 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.

  - En las siguientes instalaciones de la campaña de Centros Vacacionales y Unidad de Congresos, que se ubican en las siguientes direcciones, no se requieren enlaces de telecomunicaciones, sin embargo, si se instalarán equipos de cómputo del tipo PS-P:

EL INSTITUTO se reserva el derecho de incrementar y modificar los domicilios donde se requiera para las campañas que integran el servicio del CCIMSS. **(la información soporte**

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000634

ISO copc ITIL ESR conocer SUPER EMPRESAS 2021 PCI Security Standards Council Modelo Global CIC Versión 4.1

SIN TEXTO

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,

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).

MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., habilitará todo el cableado y equipos activos de telecomunicaciones (voz, datos, eléctrico) y equipamiento de seguridad informática perimetral necesario acorde a su propuesta operativa para atender los requerimientos del servicio descrito en el Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones por cada campaña que integran el CCIMSS.

EL INSTITUTO brindará el acceso a MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., al día natural siguiente a la fecha de notificación de fallo a sus instalaciones, con el fin de iniciar los trabajos de planeación de la implementación del CCIMSS.

El monitoreo de los enlaces que integren la propuesta técnica MI REPRESENTADA la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., realizaráse por MI REPRESENTADA la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., 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. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en "Reportes" documento "1.3 Reporte de Monitoreo de la red Disponibilidad", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS
000635

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

GIN TEXTS

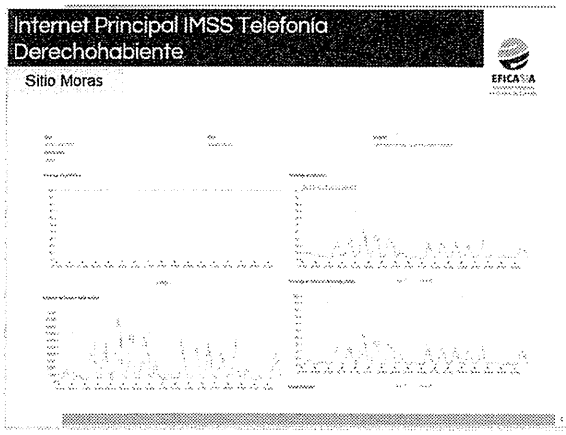
EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,



Reporte - 1.3 Reporte de Monitoreo de la red Disponibilidad

MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., configurará el o los enlaces de comunicaciones descritos en su propuesta para brindar el servicio CCIMSS 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, está 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.

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000636

ISO copc ITIL ESR conocer SUPER EMPRESAS 2021 TOP PCI Security Standards Council Modelo Global CIC Versión 2.1

EFICASIA
Soluciones Integrales en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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.

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] epresentante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS
000637

GIN TEXT

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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 de EL INSTITUTO ubicadas, en la UMAE Siglo XXI para las campañas de Centros Vacacionales y Unidad de Congresos y los que por razones operativas del Centro de Contacto (CCIMSS pudieran sumarse, tendrán acceso tanto a la red de cómputo MI REPRESENTADA la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., como a la red de EL 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 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 en las herramientas electrónicas de gestión solicitadas para tal fin.
- Para el servicio del CCIMSS 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., habilitará 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, oferta 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 serán administrados y monitoreados por EL INSTITUTO. **la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en "COMPROMISOS" documento**

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted]
Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

GIK TEXTILE

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,

"manifiestos", los cuales forman parte del 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 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 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 mismas que se detallan en el Apéndice Interoperabilidad con Bases de Datos Institucionales.

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 Tecnológica ofertada, instalada, implementada y dedicada de los servicios tanto en instalaciones IMSS como 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**

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS
000639

SIN TEXTO

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,

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 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)**

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATO

000640

SIN TEXTO

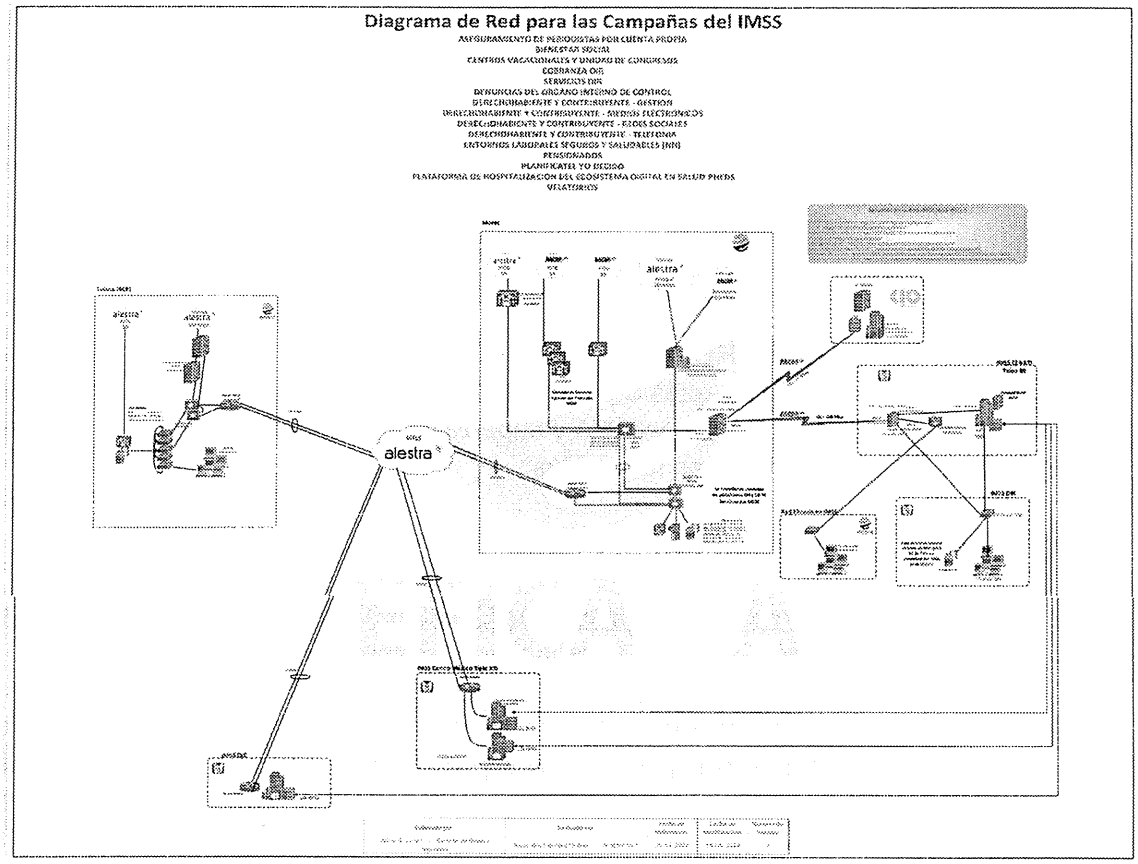
EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,



4.9. 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 así como en las instalaciones del INSTITUTO en las que serán operadas la campañas Derechohabiente y Contribuyente 2do Nivel de Telefonía, Chat y Correo, Departamento de Incorporación y

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted]epresentante Legal

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

ANEXOS
REVISIÓN DE CONTRATOS

000641

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,

Recaudación "Atención", Departamento de Incorporación y Recaudación Denuncias, Cobranza, SIDEIMSS, SIROC, Verificación Personal, Bono COVID, Vacuna COVID, Centros Vacacionales y Unidad de Congresos, Denuncias del Órgano Interno de Control (OIC) 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 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 incluye al menos lo siguiente:

MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., oferta para la prestación del servicio CCIMSS equipo de cómputo nuevo o seminuevo en condiciones para la prestación del servicio para agentes y supervisores, cumpliendo al menos con las siguientes especificaciones mínimas requeridas:

Módulo Base para Agentes y supervisores:

https://compranetinfo.hacienda.gob.mx/descargas/CM/20200210_Anexo_Tecnico_para_la_Adquisicion_de_Equipo_de_Computo_Personal_y_Perifericos.pdf

Equipo de cómputo personal definido en el contrato marco de la SHCP (liga en el párrafo anterior), con características técnicas equivalentes a las establecidas como partida 10, perfil D5, Computadora de escritorio avanzada con tarjeta de red inalámbrica (incluye monitor, teclado y mouse).

1. Diademas (nuevo)

2. Escritorios, mamparas, gaveta, nodos (Nuevo o seminuevo)

Para agentes:

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATO

009642

SIN TEXTO

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,

- Mampara nueva o seminueva, con o sin gaveta, en su caso, mecanismo de seguridad (llave) en parte superior y tapizado con tela absorbente de ruido con medidas preferentes de 0.90 x 0.60 x 1.70.
- Sillas ergonómicas con respaldo, giratorias y reclinables, ajuste de altura, con soporte lumbar y descansabrazos, con al menos 105 cm de alto, 64 cm de ancho y 64 cm de profundidad preferentemente.
- No existe una obligatoriedad de marca o modelo, o medidas exactas, sin embargo, el espacio es finito, por lo que estarán acordes a los espacios institucionales, cuidando los lineamientos de seguridad e higiene laboral institucional y el plan de protección civil, por lo que, en su caso, MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., en caso de resultar ganador, de manera conjunta con los administradores de las campañas, establecerá una serie de reuniones a fin de definir el lay-out final de implementación.

Para supervisores:

- Mamparas serán nuevas o seminuevas, preferentemente de al menos 1.20 x 0.60 x 1.70 con o sin gaveta, en su caso, con mecanismo de seguridad (llave) de 0.40x0.30 en parte superior.
- Sillas ergonómicas con respaldo, giratorias y reclinables, ajuste de altura, con soporte lumbar y descansabrazos, con al menos 105 cm de alto, 64 cm de ancho y 64 cm de profundidad preferentemente.
- No existe una obligatoriedad de marca o modelo, o medidas exactas, sin embargo, el espacio es finito, por lo que estarán acordes a los espacios institucionales, cuidando los lineamientos de seguridad e higiene laboral institucional y el plan de protección civil, por lo que, en su caso, MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., en caso de resultar ganador, de manera conjunta con los administradores de las campañas, establecerá una serie de reuniones a fin de definir el lay-out de implementación.
- Es responsabilidad 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 licencias, conexión de red hacia cada uno de los equipos de cómputo personal de los operadores, sistemas con firewalls, sistemas de respaldo de

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS
000643

GR TEX

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,

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 realizaráse 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 facturará a partir del proceso de log-in a la herramienta 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 ejecutará 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 este supuesto.
- Las estaciones de servicio que sean dadas de baja por medio del procedimiento de log-off ejecutarán 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 "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 de EL INSTITUTO a utilizar por Mesa de Servicio de Tecnológico y Supervisores PS-P:

- 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 tendrán la capacidad de ser bloqueados a petición del área administradora del contrato o de EL INSTITUTO.

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

Atentamente,

[redacted]
Representante Legal

ANEXOS
GESTIÓN DE CONTRATOS

009644

ISO copc ITIL ESR conocer SUPER EMPRESAS 2021 PCI Security Standards Council Modelo Global CIC Verificado

SIN TEXTO

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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 instalación de software antivirus, spyware y malware entre otros, debidamente licenciado, EL INSTITUTO cuenta 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., proporcionará 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., brindará 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 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 de EL INSTITUTO el listado de sitios permitidos para dicha navegación a Internet a través de la infraestructura MI REPRESENTADA la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., 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 contarán 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 de EL INSTITUTO, los puertos no estarán bloqueados durante la operación y serán utilizados de acuerdo con las necesidades operativas de cada campaña durante la vigencia del contrato; habilitaráse agente de seguridad para bloqueo de puertos USB a petición del área requirente y/o EL INSTITUTO.

MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., Utilizaremos los espacios designados para la operación del servicio de centros de contacto en instalaciones del IMSS, para lo cual proveerá, instalar, configurar, habilitar, poner a punto y operar su

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

000645

SIN TEXTO

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,

infraestructura o solución tecnológica a fin de que sea instalada y operada en el mismo inmueble donde se habilite el centro de datos en instalaciones IMSS.

4.10. Perfiles Operativos

MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., aseguraremos 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) MI REPRESENTADA la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., por campaña. **(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).**

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.

- MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., aportará 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. **(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).**
- 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

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000646

SIN TEXTO

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

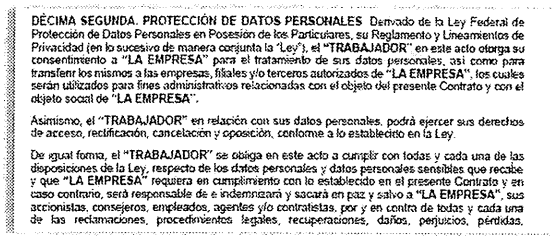
Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,

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).**



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,

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

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 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 cumplirá con los supuestos normativos que permitan salvaguardar y asegurar la

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
EMISIÓN DE CONTRATOS

000647

SIN TEXTO

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,

protección de los datos personales que en su caso sean proporcionados por EL INSTITUTO, así como con las Obligaciones 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 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 MI REPRESENTADA la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., y en las Instalaciones del CCIMSS 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 de EL 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 al Licitante 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):**

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
REVISIÓN DE CONTRATOS

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

Fs. 000648

SIN TEXTO

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

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.
- 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 acreditará 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).

Atentamente,

ANEXOS
GESTIÓN DE CONTRATOS

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

000849

ISO copc ITIL ESR
conocer SUPER EMPRESAS 2021 PCI CIC

SIN TEXTO

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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 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 para lo cual MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., detalla, documentar, proporcionar, e incluir en su propuesta lo siguiente **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):**

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,

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

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., ganador, determinará la cantidad de posiciones por campaña y podrán ser redimensionados de acuerdo a la demanda y las necesidades del servicio de EL 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 1S", los cuales forman**

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

009650

SIN TEXTO

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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).

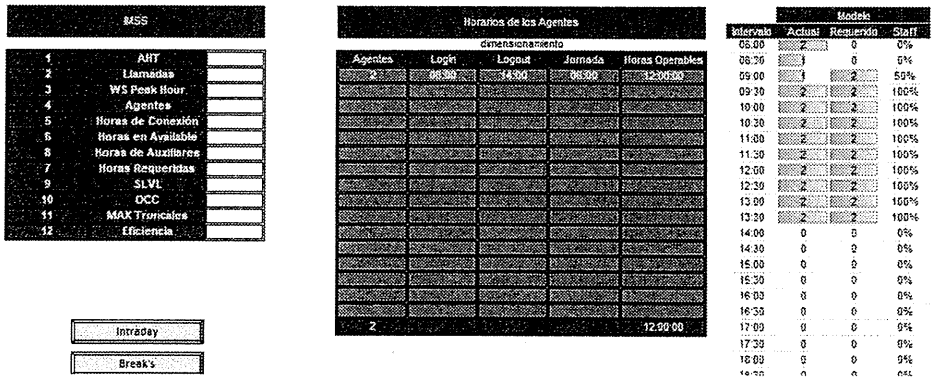


Imagen ejemplo de un ejercicio de dimensionamiento

- 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 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., ganador, dentro de los primeros 15 días naturales de cada mes, aportará 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., ganador aportará 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 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**

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000651

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

SIN TEXTO

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

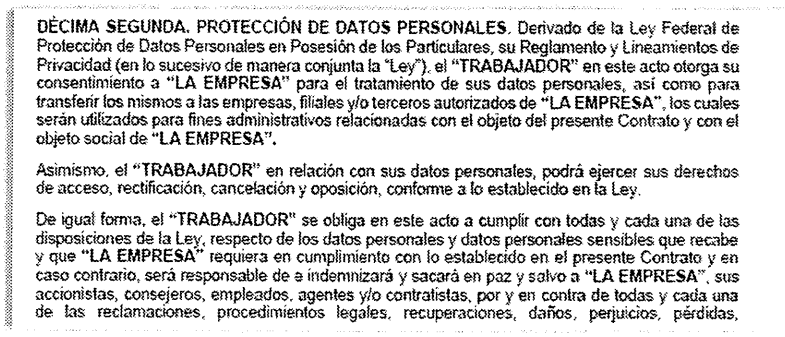
Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,

presente Proposición se encuentran ubicados en "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).



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 a 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
- 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 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)**

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000652

SIN TEXTO

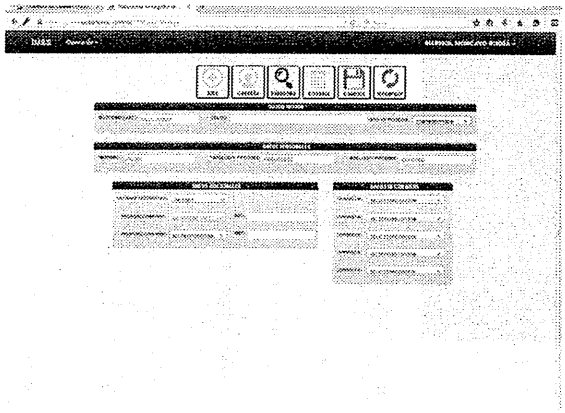
EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,



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 considera desde el inicio de la operación horarios escalonados para PS-I de las campañas del CCIMSS 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 considerase las mejores prácticas de la industria.

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000653

SIN TEXTO

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,

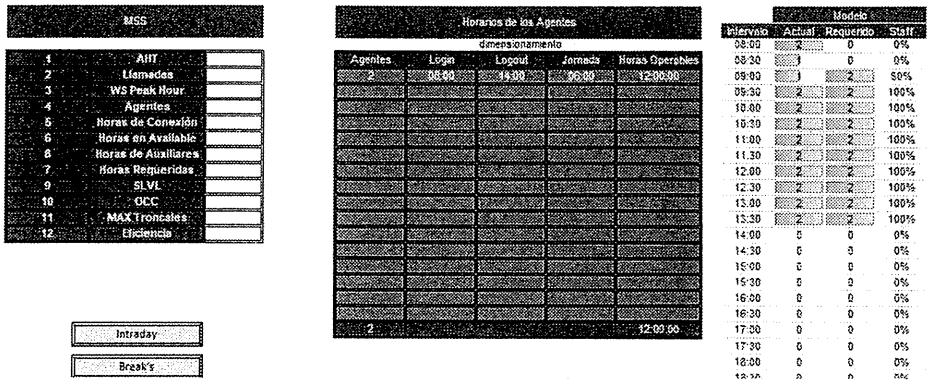


Imagen ejemplo de un ejercicio de dimensionamiento, donde se pueden establecer horarios escalonados.

- 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 contarán 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 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 Licitante o las que se establezca el presente documento, apéndices o por EL INSTITUTO. **(la**

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

SIN TEXTO

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,

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 realizaráse 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 los 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 de MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., para la atención de la operación de las campañas que integran el CCIMSS.

MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., oferta personal propio necesario para la operación y administración del CCIMSS 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)**:

Cada campaña cuenta con los perfiles operativos, de supervisión y seguimiento operativo manejados por la industria de los centros de contacto, considerando la habilitación los

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
GESTIÓN DE CONTRATOS
000655

GIN TEXT

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

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.

- **Actividades:** Será responsable del logro de objetivos operativos y el monitoreo del CCIMSS, 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 será avalada por las instancias oficiales correspondientes, en los términos que establece la Ley

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
GESTIÓN DE CONTRATOS

000656

SIN TEXTO

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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 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 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:

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 será avalada por las instancias oficiales correspondientes, en los términos que establece la Ley Reglamentaria Art 5

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

Atentamente,

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

000657

ISO copc ITIL ESR conocer SUPER EMPRESAS 2021 TOP PCI Security Standards Council CIC Mexico Business Alliance

SIN TEXTO

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,

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 MI REPRESENTADA la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V.,
- 1 Carta de constancias laborales
- Curriculum Vitae

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 cumple 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 de acuerdo con el 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. Maneja las herramientas tecnológicas de forma

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
GESTIÓN DE CONTRATOS

SIN TEXTO

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,

avanzada, además tiene experiencia con el manejo de personal. Será 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 será 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.

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 Centre**).

Cartas de recomendación:

- 2 cartas de recomendación emitidas por clientes 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.

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000659

SIN TEXTO

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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 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 cumple 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 subalternos.

Conocimientos o competencias: indispensable el manejo de gráficas y métricas de resultados, altos grados de liderazgo. Maneja las herramientas tecnológicas de forma avanzada, además tiene experiencia con el manejo de personal. Será 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 será 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:

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

ANEXOS
DIFUSIÓN DE CONTRATOS

000660

SIN TEXTO

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,

- 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 Centre**)

Cartas de recomendación:

- 2 cartas de recomendación emitidas por clientes 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 al Licitante 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 de EL 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 caso

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
EMISIÓN DE CONTRATO

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

SIN TEXTO

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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 estudios en el extranjero será 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 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.

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 será avalada por las instancias oficiales correspondientes, en los términos que establece la Ley Reglamentaria Art 5

Atentamente,

[redacted] Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal

ANEXOS
GESTIÓN DE CONTRATOS

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

009662

SIN TEXTO

EFICASIA
Soluciones Integrales en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,

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 Centre**)

Cartas de recomendación:

- 2 cartas de recomendación emitidas por clientes 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 Managment:

MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., designa 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 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 con lo establecido en el Anexo Técnico y sus Apéndices correspondientes.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

ANEXOS
PRESENTACIÓN DE CONTRATOS

000663

ISO copc ITIL ESR conocer SUPER EMPRESAS 2021 TOP PCI Security Standards Council Modelo Global CIC

SIN TEXTO

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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 bachillerato, carrera técnica o licenciatura, la acreditación será con certificado de estudios, título o cédula profesional y en caso de estudios en el extranjero será 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 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

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
EXTENSIÓN DEL CONTRATO

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

000664

SIN TEXTO

EFICASIA
Soluciones Integrales en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,

estudios, título o cédula profesional y en caso de estudios en el extranjero será 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 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

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 será 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)

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted]
Representante Legal

ANEXOS
GESTIÓN DE CONTRATOS
000665

ISO copc ITIL ESR conocer SUPER EMPRESAS 2021 TOP PCI Security Standards Council CIC

SIN TEXTO

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

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 Centre**)

Cartas de recomendación:

- 2 cartas de recomendación emitidas por clientes MI REPRESENTADA la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V.,
- 1 Carta de constancias laborales
- Curriculum Vitae

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 eso días inhábiles, entendiendo que de 7

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
EMISIÓN DEL CONTRATO

000666

SIN TEXTO

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,

a 8 am, ejecutarán validaciones a las plataformas tecnológicas 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: Cumplirá 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 será 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 foundation.

Cartas de recomendación:

- 2 cartas de recomendación emitidas por clientes MI REPRESENTADA la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V.,
- 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 MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., notificará 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 estarán 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.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

ANEXOS
EXTENSIÓN DEL CONTRATO
000667

SIN TEXTO

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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 verificará ante el órgano certificador la autenticidad de los certificados presentados por los licitantes.

En caso de cambio de Administrador o Ejecutivo de Cuenta o cualquier responsable de los servicios proporcionados a las diferentes campañas del CCIMSS MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., notificará 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.

MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., detalla, 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. **(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)**

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

Atentamente,

ANEXOS
EMISIÓN DEL CONTRATO

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

000668

SIN TEXTO

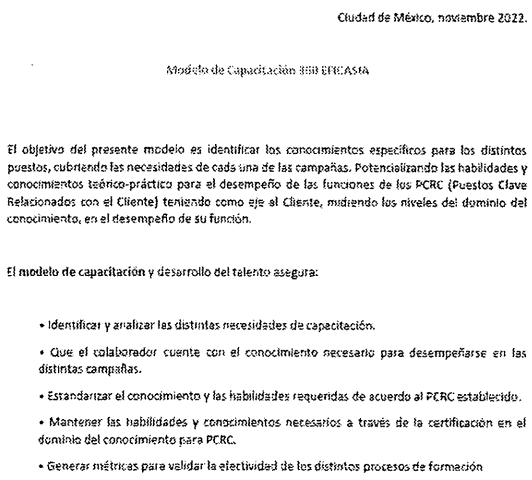
EFICASIA
Soluciones Integrales en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,



Ciudad de México, noviembre 2022.

Modelo de Capacitación IHH 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

Imagen 3.3 Capacitación - Modelo de Capacitacin EFICASIA

- MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., una vez adjudicado prestará el servicio de CCIMSS 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, debiendo considerar en todo momento las medidas sanitarias preventivas que se recomiendan para detener la propagación del virus SARS-COV-2, privilegiando que la capacitación se realice de manera remota o en línea.

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

ANEXOS
EMISIÓN DE CONTRATO

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] epresentante Legal

000669

SIN TEXTO

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,

EFICASIA

Capacitación de nuevo ingreso vía remota



RRHH-Capacitación; 3.4 Capacitación - Pantalla de capacitación a distancia en Moodle

- 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, cuenta 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 presentaremos: 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)**

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

Atentamente,

ANEXOS
EMISIÓN DE CONTRATO

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] epresentante Legal

000670

ISO copc ITIL ESR conocer SUPER EMPRESAS 2021 TOP PCI Software Standards Council CIC

SIN TEXTO

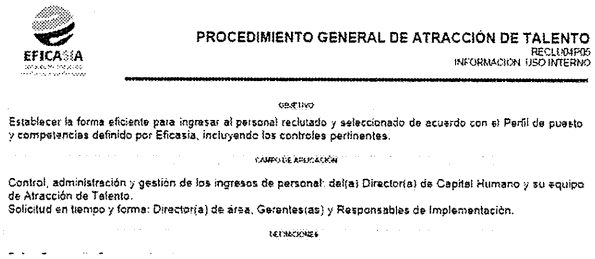
EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,



EFICASIA

PROCEDIMIENTO GENERAL DE ATRACCIÓN DE TALENTO
RECLU04P05
INFORMACION 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

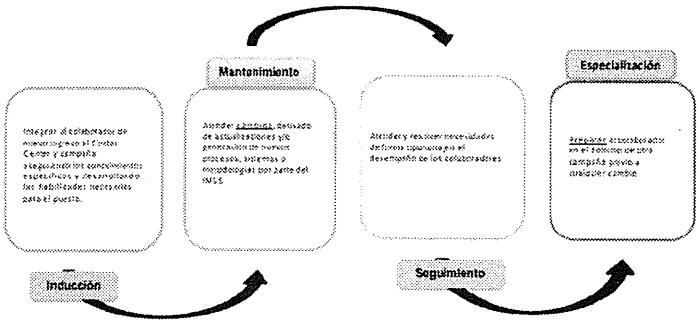
Control, administración y gestión de los ingresos de personal: del(a) Director(a) de Capital Humano y su equipo de Atracción de Talento.
Solicitud en tiempo y forma: Director(a) de área, Gerentes(as) y Responsables de Implementación.

DEFINICIONES

Procedimiento de Atracción de Talento

- MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., presentaremos 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

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:



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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

Imagen 5. RRHH, Capacitación, Calidad y Reclutamiento - 3.3 Capacitación - Modelo de Capacitación EFICASIA

ANEXOS
EMISIÓN DE CONTRATOS

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

000671

ISO copc ITIL ESR
conocer SUPER EMPRESAS 2021 TOP PCI Security Standards Council CIC

SIN TEXTO

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,

3.11.1. 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 licitante. **(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).**

b. Operadores PS-I.

- MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., entregará a las áreas requirentes un reporte electrónico sobre la evaluación del personal que atenderá las diferentes campañas del CCIMSS 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)**

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
GESTIÓN DE CONTRATOS

SIN TEXTO

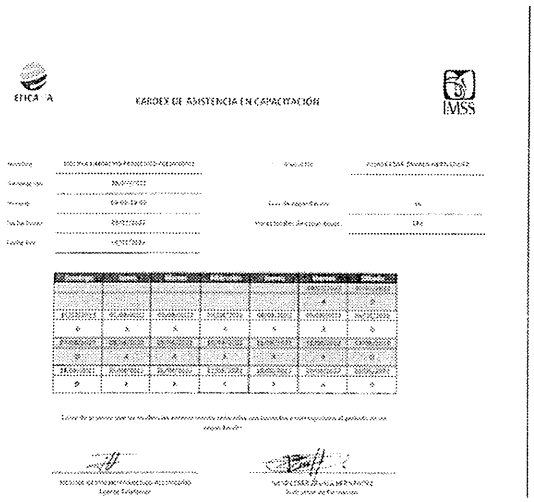
EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,


EFICASIA

CARDEX DE ASISTENCIA EN CAPACITACIÓN

IMSS

- La capacitación inicial por parte de EL INSTITUTO será impartida a un grupo de capacitadores, supervisores, agentes de calidad y PS-I MI REPRESENTADA la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V.
- Las capacitaciones subsecuentes serán realizadas por personal 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 de EL INSTITUTO.

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

Atentamente,

ANEXOS
GESTIÓN DE CONTRATOS

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

000673

SIN TEXTO

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,

Ciudad de México a 09 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 6, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e.

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL,
N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL
"Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"
Ciudad de México

Plan de Desarrollo de Recursos Humanos

Representante Legal

- Plan estratégico de reclutamiento de agentes en casos necesarios de incremento de acuerdo con 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 incluye la matriz de reemplazo del personal que integrarán la operación del CC IMSS. **(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)**

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

Atentamente,

ANEXOS
EMISIÓN DE CONTRATO

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

000674

ISO copc ITIL ESR conocer SUPER EMPRESAS 2021 TOP PCI Security Standards Council Modelo Global CIC Certificación

SIN TEXTO

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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 reemplazo del personal

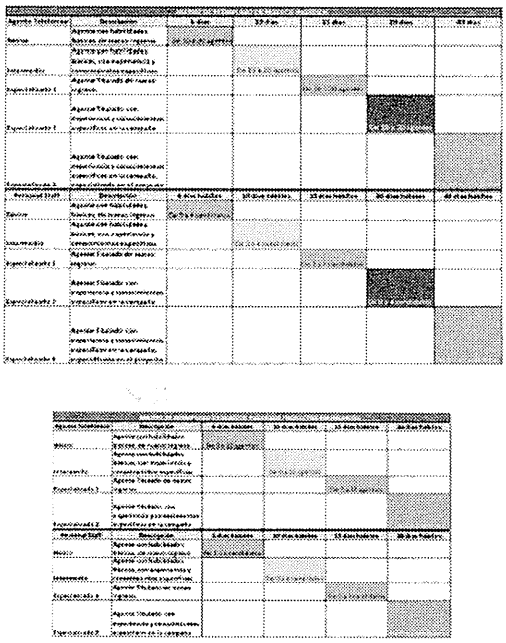


Imagen - 2.5 RRHH Plan de Desarrollo de Recursos Humanos

- EL INSTITUTO podrá en cualquier momento verificar la calidad del servicio o la información proporcionada por el personal 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 de EL INSTITUTO y/o terceros, visitas de supervisión, auditorias, 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

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

SIN TEXTO

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,

CCIMSS 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.

3.11.3. Capacitación periódica durante la vigencia del contrato.

Una vez iniciada la operación y que EL INSTITUTO ya capacitó al personal MI REPRESENTADA la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., las capacitaciones periódicas subsecuentes correran a cargo MI REPRESENTADA la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., para lo cual habilitará sala de capacitación (propias o rentadas) en las cuales brindará de manera periódica actualizaciones y capacitación en horarios no hábiles, de acuerdo con las solicitudes de EL 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).**

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

009676

SIN TEXTO

EFICASIA
Soluciones Integrales en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,

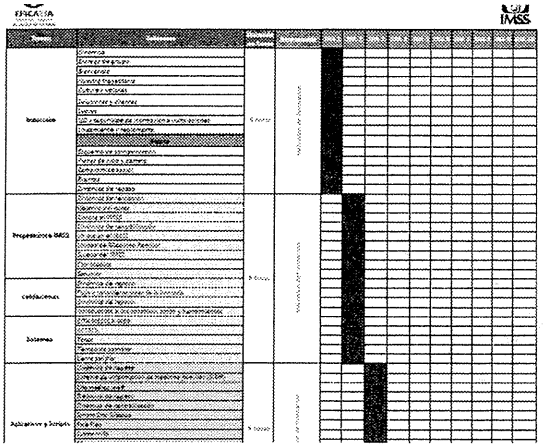


Imagen - 3.8 Capacitación - Lesson Plan

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

Los horarios no hábiles, son aquellos fuera del turno laboral de los agentes 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 MI REPRESENTADA la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., podrán capacitarse en instalaciones 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 Tipeo, utilizando un software específico para estos fines, para lo cual MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT,

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
EXPEDICIÓN DE CONTRATO

000677

SIN TEXTO

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,

S. DE R.L. DE C.V., detalla, documenta, proporciona, habilita e incluye los recursos para brindar dicho servicio, el cual tiene 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 estarán disponibles durante la vigencia del contrato para ser consultadas en cualquier momento por el personal de EL 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)**

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 Ortografia y Calidad

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
EMISIÓN DE CONTRATO

009678

SIN TEXTO

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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 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., en caso de que resulte adjudicado, capacitará 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 serán proporcionadas por MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., durante la vigencia del contrato del CCIMSS 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 Esta etapa de la capacitación será descrita y detallada por los Licitantes 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).**

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
EMISIÓN DE CONTRATO

009679

SIN TEXTO

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

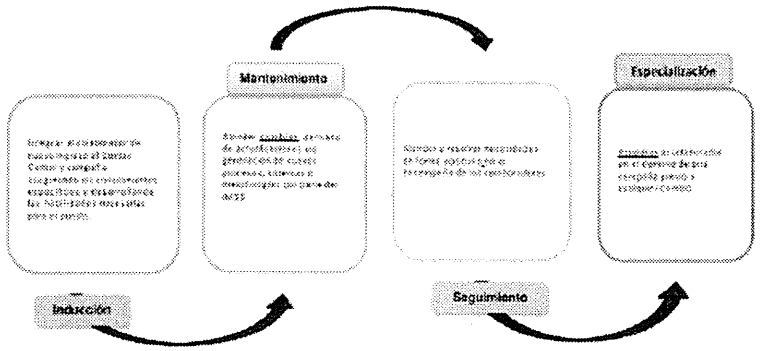
Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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 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

Una vez concluida la capacitación por parte de los administradores de las campañas CCIMSS 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 s Derechohabiente, Contribuyente telefonía, Medios Electrónicos, Órgano Interno de Control, Velatorios, Bienestar Social, ELSSA,, Yo decido, PHEDS 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 detalla la solución de evaluación en línea), a la c Una vez iniciada la operación y que EL INSTITUTO ya capacitó al personal MI REPRESENTADA la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., las

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

ANEXOS
EXTENSIÓN DE CONTRATO

000680

ISO copc ITIL ESR conocer SUPER EMPRESAS 2021 TOP PCI Security Standards Council CIC Mexico

SIN TEXTO

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,

capacitaciones periódicas subsecuentes correrán a cargo MI REPRESENTADA la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., para lo cual habilitará sala de capacitación (propias o rentadas) en las cuales brindará de manera periódica actualizaciones y capacitación en horarios no hábiles, de acuerdo con las solicitudes de EL INSTITUTO y del plan de capacitación establecido entre EL INSTITUTO y MI REPRESENTADA la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V.

Los PS-I propuestos por MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., para incorporarse a las campañas Derechohabiente, Contribuyente telefonía, Medios Electrónicos 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 detalla la solución de evaluación en línea), a la cual tiene acceso para su consulta las áreas de EL INSTITUTO. Para iniciar la prestación del servicio, los PS-I obtendrán 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 de EL 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).**

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

ANEXOS
EMISIÓN DE CONTRATO

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

000681

SIN TEXTO

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

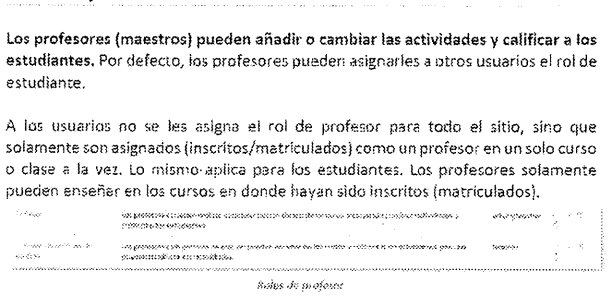
Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

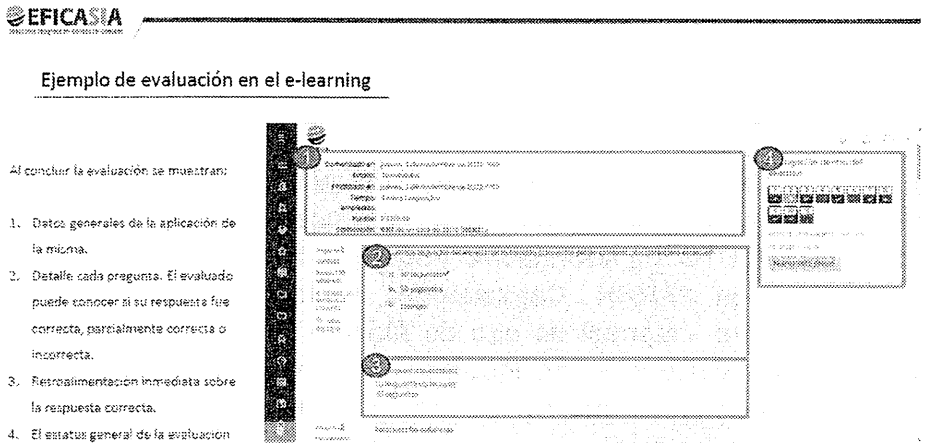

Rol de profesor (maestro)

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).

Roles de profesor

Imagen del documento - 3.1 Capacitación - Manual de uso de Moodle


EFICASIA

Ejemplo de evaluación en el e-learning

Al concluir la evaluación se muestran:

1. Datos generales de la aplicación de la misma.
2. Detalle cada pregunta. El evaluado puede conocer si su respuesta fue correcta, parcialmente correcta o incorrecta.
3. Retroalimentacion inmediata sobre la respuesta correcta.
4. El estatus general de la evaluacion

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 obtendrán una calificación mínima aprobatoria (85/100) en el

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
GESTIÓN DE CONTRATOS

000632

SIN TEXTO

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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 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).**

Para los PS-I con calificación aprobatoria de 85 y hasta 99 se generarán 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 serán autorizados por el personal que el área requirente designe.

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

000683

SIN TEXTO

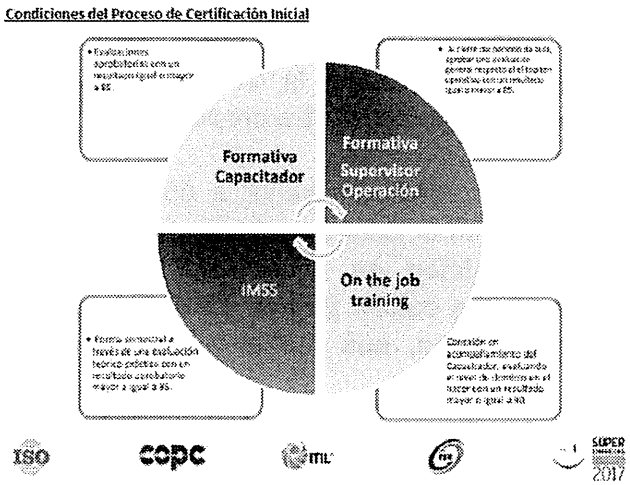
EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,



3.3 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)**

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

000684

SIN TEXTO

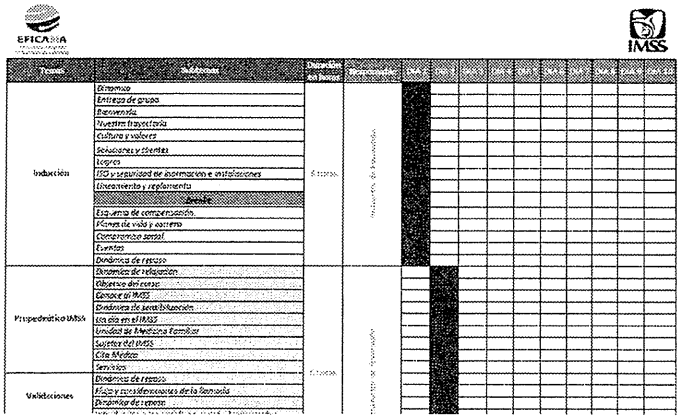
EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,



Temas	Subtemas	Duración del Tema	Herramienta	Día 1	Día 2	Día 3	Día 4	Día 5	Día 6	Día 7	Día 8	Día 9
Inducción	Dinámica	5 horas	Presentación de Diapositivas									
	Entrega de grupo											
	Bienvenida											
	Nuestra trayectoria											
	Cultura y valores											
	Soluciones y clientes											
	Logros											
	ISO y seguridad de información e instalaciones											
	Lineamiento y reglamento											
	Dinámica											
	Esquema de compensación											
	Ciclo de vida y carrera											
	Compromiso social											
	Eventos											
	Dinámica de repaso											
Prospectivo IMSS	Dinámica de relajación	5 horas	Presentación de Diapositivas									
	Objetivo del curso											
	Conoce al IMSS											
	Dinámica de sensibilización											
	Vacía en el IMSS											
	Unidad de Medicina Familiar											
	Sucursal IMSS											
	Cita Médica											
	Servicios											
Validaciones	Dinámica de repaso											
	Flujo y consideraciones de la llamada											
	Dinámica de repaso											

Imagen - 3.8 Capacitación - Lesson Plan

MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., proporcionará la capacitación del personal PS-I, PS-P, PS-I Especializados, supervisores y directivos de EL 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), para lo cual MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., habilitará la infraestructura de cómputo y comunicaciones necesaria (se detalla). Para esta capacitación y habilitación de equipo se realizará un plan de trabajo por parte de MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., donde incluirá los requerimientos necesarios para la instalación del equipo.

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

ANEXOS
EMISIÓN DE CONTRATO

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

000685

SIN TEXTO

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

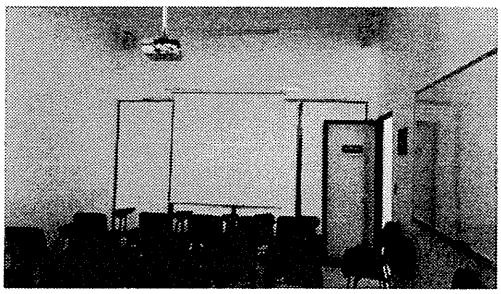
www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

Sala de capacitación líderazgo



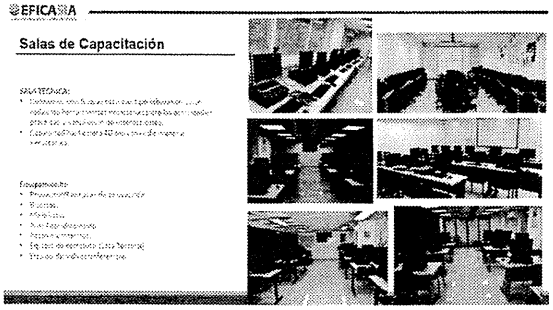


Imagen - 3.11 Capacitación - Recursos técnicos de capacitación

MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., capacitará y evaluar 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, 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 de EL INSTITUTO la solicitud de ejercer los servicios de este 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 la capacitación correspondiente a PS-I, PS-P, PS-I Especializados se realizará de conformidad con el plan de trabajo correspondiente. **(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).**

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

009636

SIN TEXTO

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

MATRIZ DE ESCALAMIENTO DE FLUJOS (INCLUSOS 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				
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				

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 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 personal de EL 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 de EL 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)**

ANEXOS

Atentamente,

DIVISIÓN DE CONTR

Alejandro Canasi Lozano
[redacted]epresentante Legal

000037

ISO copc ITIL ESR
conocer SUPER EMPRESAS 2021 PCI CIC

SIN TEXTO

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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 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 atenderemos 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)**

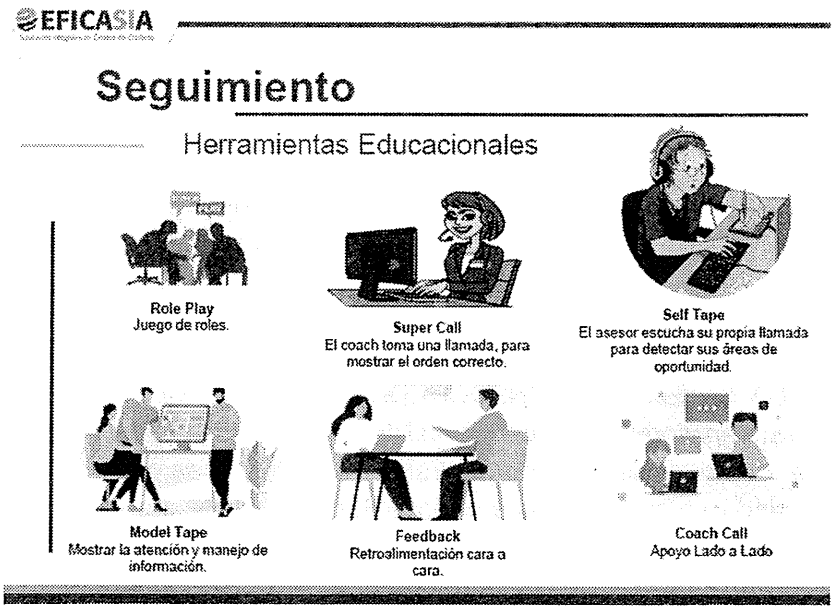


Imagen de - 1.7 Calidad - Metodología Calidad y Mejora Continua

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

ANEXOS
ISIÓN DE CONTRAT

000688

SIN TEXTO

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,

3.11.5. 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.

MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., elaborará y brindar un programa de capacitación para las campañas del CCIMSS 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).**

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

000985

ISO copc ITIL ESR PCI conocer SUPER EMPRESAS 2021 TOP Modelo Global CIC

SIN TEXTO

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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 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 de EL INSTITUTO, esto se realizará 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 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).**



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 de EL INSTITUTO considerando los resultados de las evaluaciones aplicadas para la totalidad de los agentes.

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

000690

SIN TEXTO

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,

CRONOGRAMA DE CAPACITACIONES						
MES	TEMA	OBJETIVO	MECANISMO DE EVALUACIÓN	RESULTADOS A ALCANZAR		DURACIÓN DE LA CAPACITACIÓN
Enero	Servicio y atención al cliente	Conocer las herramientas necesarias para brindar un servicio excelente y así conocer la satisfacción de los clientes	Evaluación escrita	Calificación mínima aprobatoria 8.0	Atender las interacciones proporcionando un servicio de excelente calidad	3 horas
Febrero	Escucha activa y empática.	Capacitar los pasos necesarios para aprender a escuchar activamente y así generar empatía	Evaluación escrita	Calificación mínima aprobatoria 8.0	Comprender genuinamente la necesidad presentada para poder proporcionar una solución, mediante empatía y escucha activa	2 horas
Marzo	Ortografía y redacción	Aprender a producir textos que contengan los elementos gramaticales y ortográficos para expresar una idea con fluidez con los clientes de manera escrita.	Evaluación escrita	Calificación mínima aprobatoria 8.0	Redactar textos que cumplan con las reglas ortográficas para que la comunicación sea clara	4 horas
Abril	Modulación de voz	Identificar los elementos a aprender para mejorar tono, expresividad, volumen, timbre, pausas y cadencia de la propia voz	Evaluación escrita	Calificación mínima aprobatoria 8.0	Utilizar tonos de comunicación variados dependiendo la situación con un tono preferencial	3 horas
Mayo	Escucha y perfeccionamiento de contacto	Diferenciar la importancia de escuchar un contacto cercano a los clientes con el fin de identificar sus necesidades y ofrecer una respuesta asertiva y concisa.	Evaluación escrita	Calificación mínima aprobatoria 8.0	Realizar las preguntas adecuadas para lograr comprender la necesidad del cliente	3 horas
Junio	Comunicación efectiva	Transformar las conversaciones ordinarias en eficaces a través del uso de diferentes estrategias	Evaluación escrita	Calificación mínima aprobatoria 8.0	Solucionar problemas adecuados para ningún hacer mal diantes	3 horas
Julio	Inteligencia emocional	Identificar y controlar las emociones para el logro de los propósitos	Evaluación escrita	Calificación mínima aprobatoria 8.0	Tener la capacidad para entender, gestionar la información y utilizarla de forma efectiva	3 horas
Agosto	Accountability	Reconocer cómo influyen las responsabilidades y las actitudes en el ámbito laboral al momento de poder definir las funciones que conlleva un puesto de trabajo	Evaluación escrita	Calificación mínima aprobatoria 8.0	Cumplir las actividades en tiempo y forma de manera correcta y positiva	3 horas
Septiembre	Trabajo en equipo	Realizar prácticas grupales y colaborativas con el objetivo de trabajo para que las personas en conjunto se motiven.	Evaluación escrita	Calificación mínima aprobatoria 8.0	Facilitar el cumplimiento de objetivos e incrementar la motivación	3 horas
Octubre	Administración del tiempo	Aprender a identificar las actividades para una óptima administración del tiempo y poder así reducir la procrastinación aumentar la productividad y organización mental y laboral.	Evaluación escrita	Calificación mínima aprobatoria 8.0	Mejorar la organización de tareas y cumplimiento oportuno en los tiempos adecuados	3 horas
Noviembre	Manejo de estrés	Conocer las estrategias preventivas en contra de factores que ayudan a controlar el estrés en la vida de los clientes tanto en la vida profesional y personal.	Evaluación escrita	Calificación mínima aprobatoria 8.0	Disminuir el estrés para poder tener un balance de vida	3 horas
Diciembre	Negociación constructiva	Aprender estrategias y técnicas de manera productiva para lograr acuerdos en común	Evaluación escrita	Calificación mínima aprobatoria 8.0	Tener la capacidad para escuchar, negociar y establecer acuerdos	3 horas

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 (Puestos 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

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

000091

SIN TEXTO

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

3.11.5.1. El Modelo de Capacitación requerirá:

Análisis de las necesidades.

MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., identificará 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 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., conjuntará y revisará 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 con las necesidades de EL 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**

Atentamente,

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

000032

SIN TEXTO

EFICASIA
Soluciones Integrales en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,

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., identificará y ajustará el modelo de capacitación acorde a las necesidades de las campañas de EL 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 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., aplicará 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 de EL 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)**

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted]epresentante Legal

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

009693

SIN TEXTO

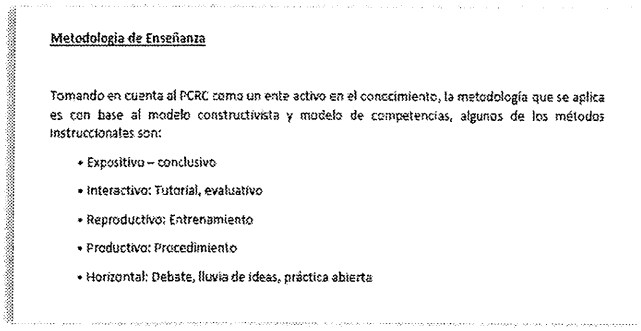
EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,



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

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 seguirán:

- 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.

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

Atentamente,

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

SIN TEXTO

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,

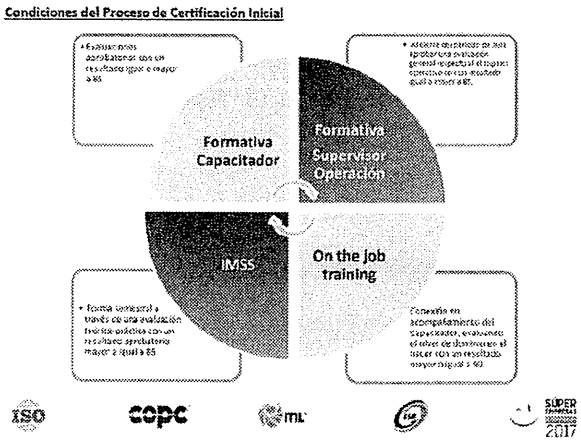
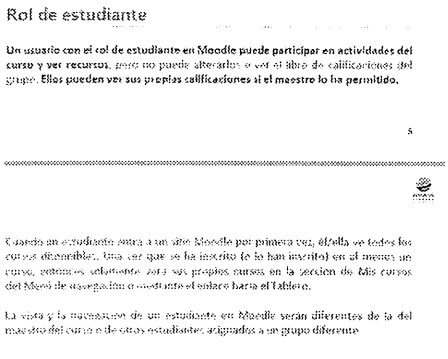


Imagen documento - 3.3 Capacitación - Modelo de Capacitación EFICASIA



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.

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 le han inscrito) en al menos un curso, estarán seleccionar sólo 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

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000695

SIN TEXTO

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,

enunciativos más no limitativos. **(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)**

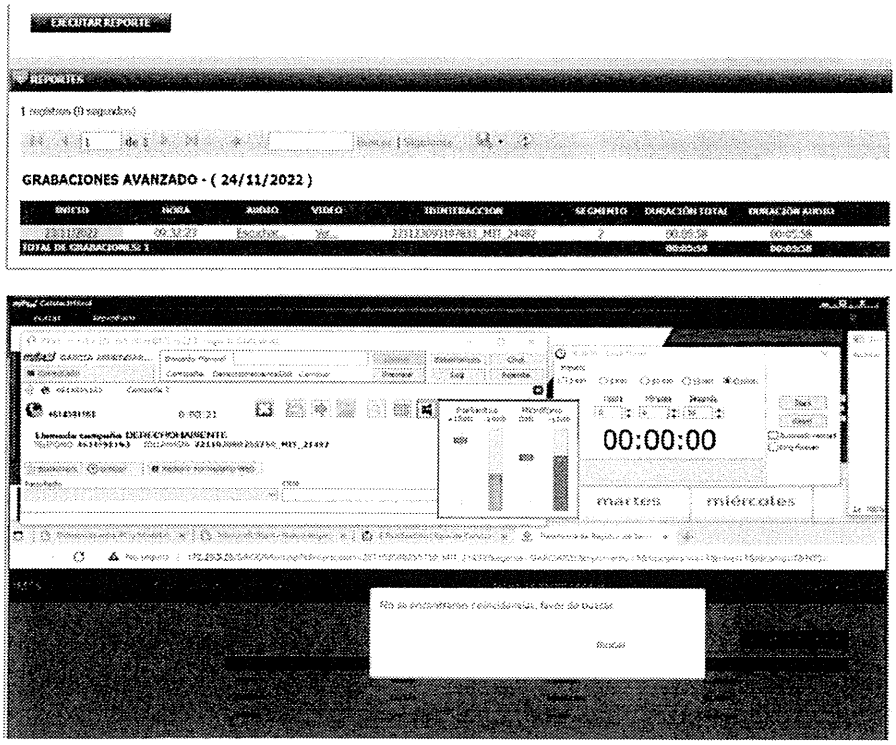


Imagen - 1.3 Calidad - Consulta en línea e histórica

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000636

SIN TEXTO

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,

Calendario de evaluaciones para la totalidad de los agentes que se destinen a la prestación del servicio de las campañas de EL INSTITUTO, esto se realizará 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", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición).**

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 de EL INSTITUTO considerando los resultados de las evaluaciones aplicadas para la totalidad de los agentes. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran en "COMPROMISOS" documento "Cronograma Servicio Integral de CCIMSS 2022-2024", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**

4.10.4.7.	Analista de dimensionamiento o de Work Force Managment:
4.10.4.8.	Analista de Calidad:
4.10.4.9.	Gerente de Gestión de Proyectos:
4.10.4.10.	Analista de Mesa de Ayuda:
4.11.	Recursos Humanos, Capacitación y Aseguramiento de Calidad.
4.11.1.	Capacitación inicial, EL INSTITUTO de manera inicial capacitará en tem
4.11.2.	Mi representada Infocredit, S. de R.L. de C.V., presentará con su propu
4.11.3.	Capacitación periódica durante la vigencia del contrato.
4.11.4.	Referente al personal para inicio de operaciones por parte de mi repres
4.11.5.	Proceso de Capacitación y Desarrollo.
	Programa de capacitación para las campañas del CCIMSS detectando áreas prioritar
	Calendario de evaluaciones para la totalidad de los agentes que se destinen a la pres
	Plan de trabajo para la capacitación en procesos de atención al solicitante, que inclu
4.11.5.1.	El Modelo de Capacitación requerirá:

Cronograma

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

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000697

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

SIN TEXTO

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

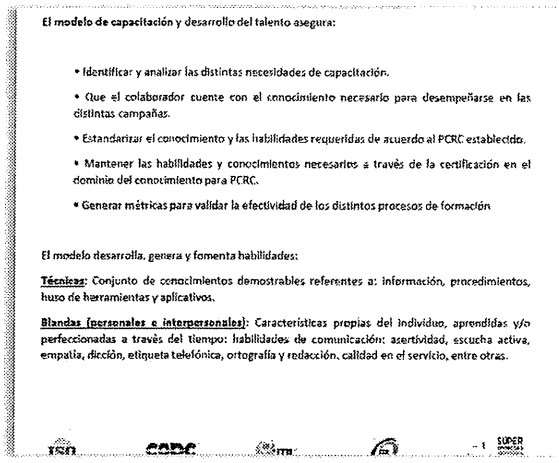
www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,

métodos que usará para el programa de capacitación para el personal durante la vigencia del contrato.

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 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)**



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

El modelo desarrolla, genera y fomenta habilidades:

Técnicas: Conjunto de conocimientos demostrables referentes a: información, procedimientos, huso de herramientas y aplicativos.

Blandas (personales e interpersonales): Características propias del individuo, aprendidas y/o perfeccionadas a través del tiempo: habilidades de comunicación: asertividad, escucha activa, empatía, dicción, etiqueta telefónica, ortografía y redacción, calidad en el servicio, entre otras.

Imagen documento - 3.3 Capacitación - Modelo de Capacitación EFICASIA

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

Atentamente,

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

000698

SIN TEXTO

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

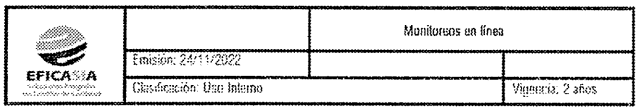
Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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 evaluaciones a de personal a que se refiere el presente Anexo Técnico serán enviadas por parte MI REPRESENTADA la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., y validadas por personal de EL INSTITUTO, revisadas de manera bimestral.

3.11.6. 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 linea" 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).**





1.1 Calidad - Proceso de Monitoreo en línea

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

ANEXOS
EMISIÓN DE CONTRATO

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

000039

SIN TEXTO

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,

5 DIAGRAMA

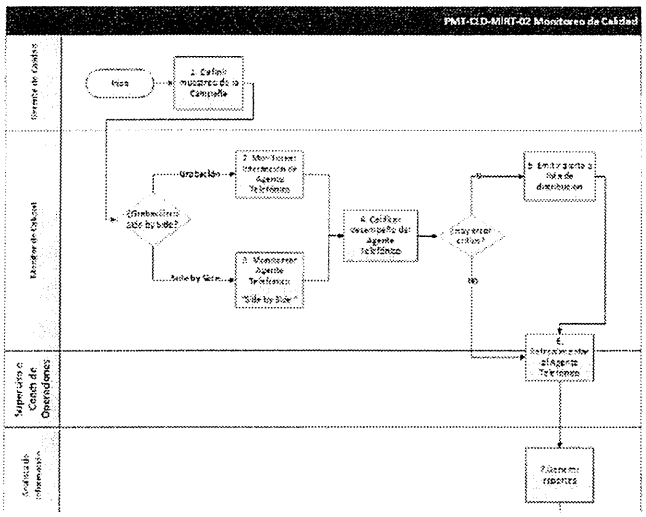


Imagen de documento - 1.8 Calidad - PMT-CLD-MIRT-02 Monitoreo de Calidad Rev. 13

Se realizarán evaluaciones de calidad de forma periódica al personal MI REPRESENTADA la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., del servicio de CCIMSS según lo determinen EL INSTITUTO considerando:

- En caso de calificación menor a 85 en la evaluación, el agente será 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 será considerado para brindar el servicio al Instituto. Las áreas requirentes de EL INSTITUTO validarán a los PS-I por campaña y medio de captación.

ANEXOS
EXPEDICIÓN DE CONTRATO

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

SIN TEXTO

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

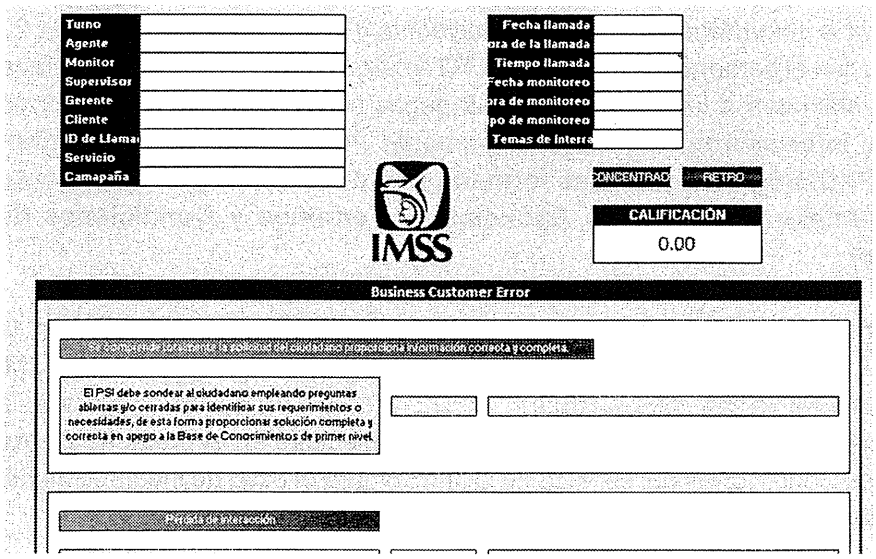
Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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 supervisores de las campañas CCIMSS antes de su liberación a operación contarán con el Voto del administrador de la campaña o el personal designado por EL INSTITUTO.
- MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., entregará 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).**



Documento - 1.9 Calidad FORMATO DE MONITOREO IMSS

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

000701

SIN TEXTO

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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., verificará 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 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 2023, la información expresada es solamente de carácter informativo y no representa un

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

009702

SIN TEXTO

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,

compromiso u obligación por parte de EL INSTITUTO respecto al comportamiento de los servicios, ya que los mismos son bajo demanda conforme a las necesidades de EL 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.

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted]epresentante Legal

ANEXOS
SESIÓN DE CONTRATO
000703

SIN TEXTO

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,

Dirección	Apéndice	Campaña	2019	2020	2021	2022	2023
DOE	Derechohabiente y Contribuyente	Chat Derechohabientes 1° y 2° Nivel	163,153	302,560	241,856	201,643	187,055
		Chat Contribuyentes 1° y 2° Nivel	232,195	299,520	256,758	214,257	200,996
		Inbound Derechohabientes 1° y 2° Nivel	1,067,134	1,137,714	924,738	869,813	1,024,003
		Inbound Contribuyentes 1° y 2° Nivel	712,239	747,981	602,927	434,072	422,004
		Redes Sociales Derechohabiente y Contribuyente				9,379	1,546
		Gestión					
		Inbound Empleador	37,212	30,865	22,718	17,076	19,704
		Inbound Persona Trabajadora del Hogar	39,706	47,177	30,765	28,218	19,434
DIR	Cobranza y Servicios DIR						
		Cobranza	847,524	568,448	1,092,695	788,823	732,853
		SMS				305,672	365,697
		Ellaster				180,091	183,192
		Inbound Dirección de Incorporación y Recaudación "Denuncias"	7,337	6,111	7,489	9,451	18,160
		Inbound Dirección de Incorporación y Recaudación "Atención"	20,316	43,602	65,271	61,961	66,927
		Inbound Sistema de Dictamen Electrónico (SID EIMSS)	10,186	7,933	6,590	6,683	6,010
		Inbound Servicio Integral de registro de Obras de Contrucción (SIROC)	37,222	18,178	19,479	17,118	16,950
		Inbound Verificación Personal	5,820	12,700	22,661	30,542	16,240
		Inbound Trabajador Independiente (TI)				2,478	612
		Inbound Incorporación Patronal de Trabajadores del Campo (IPTC)				845	77
		Inbound Informativa de Contratos de Servicio u Obras Especializadas (ICSOE)				4,267	3,529
	Aseguramiento De Periodistas Por Cuenta Propia	Inbound Aseguramiento Periodistas				681	678
DPES	Pensionados						
		Inbound Pensionados	85,811	181,606	239,505	269,282	235,963
		SMS Pensionados	-	618,594	-	903,900	9,[illegible]
	Centros Vacacionales & Unidad de Congresos						
		Inbound Centros Vacacionales	29,113	11,707	19,431	25,681	2,
		Inbound Unidad de Congresos	530	-	-	-	-
	Velatorios						
		Inbound Velatorios	3,613	3,668	2,306	2,669	2,014
		Outbound Velatorios	-	-	2,141	5,800	22,729
		SMS Velatorios	-	-	-	-	20,377
	Bienestar Social	Inbound Bienestar Social	4,247	4,615	4,465	4,237	2,000
	Entornos Laborales Seguros y Saludables (ELSSA)						
		Inbound Nueva Normalidad	-	69,797	13,479	2,337	386
		Ellaster Nueva Normalidad	-	1,633	-	-	-
		Inbound Nueva Normalidad ELSSA	-	-	-	1,337	541
		Inbound Nueva Normalidad Eventos ELSSA	-	-	-	171	184
		Inbound Entornos Seguros	-	-	-	-	1,476
DIDT- CONAPO	Yo decido Planificate!						
		Inbound Yo decido	3,372	3,200	5,024	3,670	3,290
		Chat Yo Decido	-	-	699	2,075	2,375
DIDT	Plataforma de Hospitalizacion del Ecosistema Digital en Salud (PHEDS)	Plataforma de Hospitalizacion del Ecosistema Digital en Salud (PHEDS)				147	
	Redes Sociales IMSS Digital	Redes Sociales IMSS Digital				563	33,252
OIC	Denuncias del Órgano Interno de Control	Inbound OIC	21,546	27,498	43,678	65,344	58,479

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 considera 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 de EL INSTITUTO.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

ANEXOS
EDICIÓN DE CONTRATO

008704

SIN TEXTO

EFICASIA
Soluciones Integrales en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

3.13. Difusión del CCIMSS.

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.

Para tal efecto, MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., presentaremos como parte de su propuesta técnica el Proceso para autorización del Material para difusión del servicio del CCIMSS considerando lo siguiente **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en el documento Metodología de nuestra propuesta técnica, los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**::

- El material será presentado de dentro de los primeros 10 días naturales.
- 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 MI REPRESENTADA la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V.
- Plazo para realizar adecuaciones y correcciones por parte 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.

EL INSTITUTO cuenta con procesos para la implementación, desarrollo, estabilización, operación y administración necesarios para la correcta prestación del servicio CCIMSS., 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

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
ESTRICIÓN DE CONTRATO

009705

SIN TEXTO

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,

indicados, para lo cual incluye 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.
- 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 incluye 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
- 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
- Proceso para gestionar las altas, bajas y cambios de claves de usuarios del personal asignado al servicio CCIMSS incluyendo los controles que permitan la confiabilidad del proceso.
- Proceso para la mejora continua del servicio CCIMSS.
- Procedimiento para la gestión de grabaciones de video y audio de las interacciones del CCIMSS.
- 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, dentro de los 30 días naturales a

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

009736

SIN TEXTO

EFICASIA
Soluciones Integrales en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,

partir del día natural siguiente al de la fecha de inicio de un nuevo proyecto, los cuales estarán 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 perdido 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 estarán 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, MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., 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, MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., realizará su implementación para cual contará en un plazo no mayor a 10 días naturales, para lo cual MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., presentaremos al IMSS un programa de trabajo para su implementación, el cual comprenderá al menos las siguientes fases:

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS
009707

SIN TEXTO

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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 1.- Publicación a través de medios electrónicos.
Fase 2.- Capacitaciones
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.

Los procesos actualizados o en su caso procesos de nuevos proyectos, serán entregados por MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., debidamente mapeados y documentados de acuerdo con 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.

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 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, reporteo, bases de datos y demás funcionalidades que se requieran para proveer el servicio CCIMSS 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**

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

SIN TEXTO

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

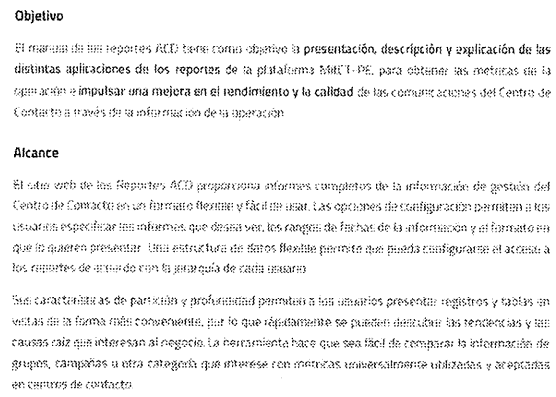
Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,

cuales forman parte del soporte y 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 MiCT-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 desean 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 detectar 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 principal y un Centro de Contacto alterno para operaciones en instalaciones propias o arrendadas; para lo cual incluye 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 principal y alterno ofertados serán propias o arrendadas, para lo cual incluye como parte de su propuesta el pago de predial 2023-2024 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)**

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
SECCIÓN DE CONTRATOS
009708

SIN TEXTO

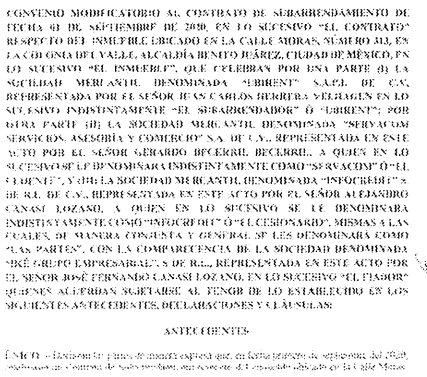
EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,



CONVENIO MODIFICATORIO AL CONTRATO DE SUBARRENDAMIENTO DE FECHA 01 DE SEPTIEMBRE DE 2009, EN LO SUCESIVO "EL CONTRATO" RESPECTO DEL INMUEBLE UBICADO EN LA CALLE MORAS, NUMERO 313, EN LA COLONIA DEL VALLE, ALCALDÍA BENITO JUÁREZ, CIUDAD DE MÉXICO, EN LO SUCESIVO "EL INMUEBLE", QUE CELEBRAN POR UNA PARTE (I) LA SOCIEDAD MERCANTIL DENOMINADA "UBIRENT" S.A.P.I. DE C.V., REPRESENTADA POR EL SEÑOR JESÚS CARLOS HERRERA VELÁZQUEZ EN LO SUCESIVO INDISTINTAMENTE "EL SUBARRENDADOR" Ó "UBIRENT"; POR OTRA PARTE (II) LA SOCIEDAD MERCANTIL DENOMINADA "SERVACOM SERVICIOS, ASESORÍA 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" Ó "EL CLIENTE", Y (III) LA SOCIEDAD MERCANTIL DENOMINADA "INFOCREDIT" S. DE R.L. DE C.V., REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR EL SEÑOR ALEJANDRO CANASI LOZANO, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARA INDISTINTAMENTE COMO "INFOCREDIT" Ó "EL CESIONARIO", MISMAS A LAS CUALES, DE MANERA CONJUNTA Y GENERAL SE LES DENOMINARÁ COMO "LAS PARTES", CON LA COMPARECENCIA DE LA SOCIEDAD DENOMINADA "BRÉ GRUPO EMPRESARIAL", S DE R.L., REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR EL SEÑOR JOSÉ FERNANDO CANASI LOZANO, EN LO SUCESIVO "EL FIADOR" QUIENES ACUERDAN SUJETARSE AL TENOR DE LO ESTABLECIDO EN LOS SIGUIENTES ANTECEDENTES, DECLARACIONES Y CLAUSULAS:

ANTECEDENTES

PRIMERO.- [illegible]

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 cuente con al menos 2 factores de autenticación siendo al menos uno de ellos, control biométrico; para acreditar este requisito presentaremos evidencia fotográfica 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).**

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

ANEXOS
EDICIÓN DE CONTRATOS

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

009710

ISO copc ITIL ESR conocer SUPER EMPRESAS 2021 TSP PCI Security Standards Council Modelo Global CIC

SIN TEXTO

EFICASIA
Soluciones Integrales en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,

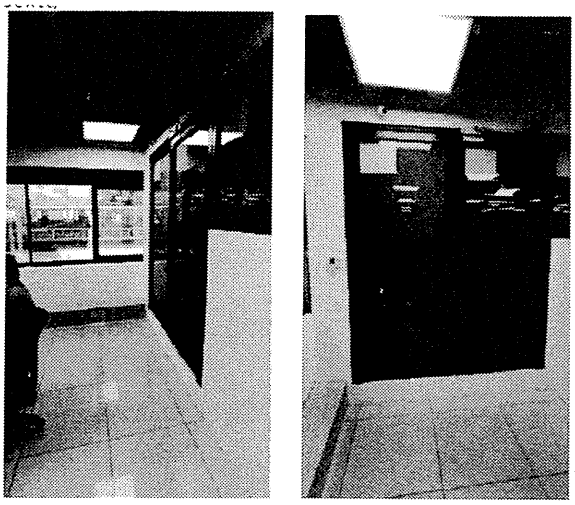


Imagen - 4.2 - Archivo fotográfico - Imagnes site Moras

- Que cuente con sistema de circuito cerrado de video tanto en el SITE como en el piso de operación, bridando 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 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 presentaremos fotografías en las que se pueda apreciar el sistema de circuito cerrado así como los contratos o pólizas de mantenimiento vigentes. **(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" y "Bitácoras de Mantenimiento", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

009711

ISO copc ITIL ESR conocer SUPER EMPRESAS 2021 TOP PCI Security Standards Council Modelo Global CIC Versión 2.1

SIN TEXTO

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

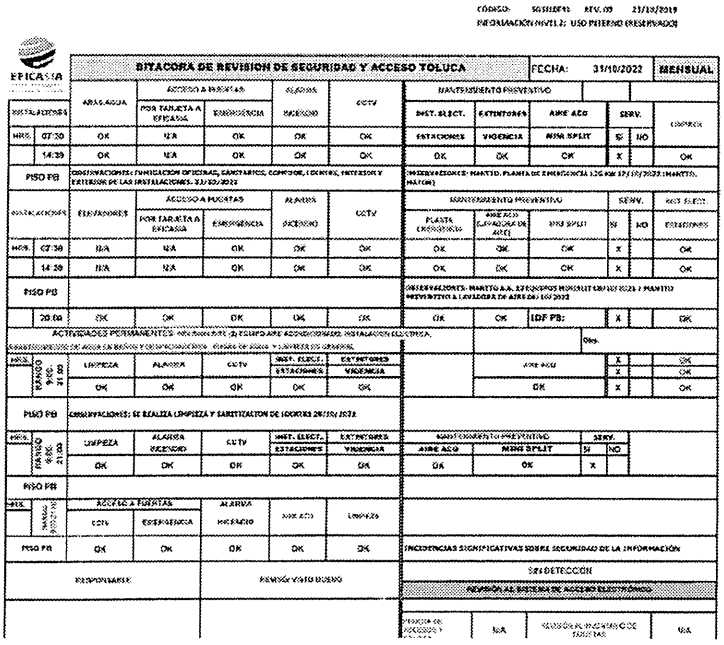
Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,

CCTV Operaciones Centro Moras
Piso 3



Imagen de 4.3 - Archivo Fotográfico - Seguridad, CCTV, UPS, Planta de emergencia



BITACORA DE REVISION DE SEGURIDAD Y ACCESO TOLUCA — FECHA: 31/10/2022 — MENSUAL

Imagen - 3.9 Bitácora de Mantenimiento - Seguridad y Acceso Centro Toluca octubre 2022

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

Atentamente,

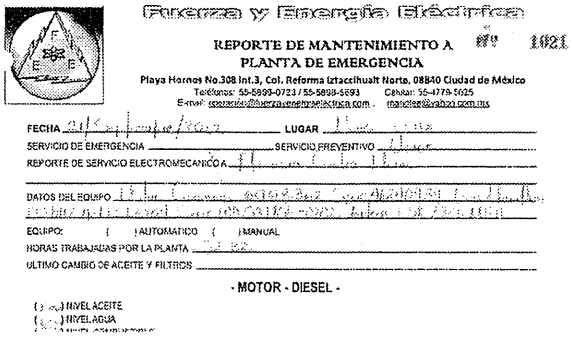
Alejandro Canasi Lozano
[redacted] epresentante Legal

ANEXOS
GESTIÓN DE CONTRATOS

SIN TEXTO

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,



Fuerza y Energía Eléctrica

REPORTE DE MANTENIMIENTO A PLANTA DE EMERGENCIA Nº 1021

Playa Hornos No.308 Int.3, Col. Reforma Iztaccihuatl Norte, 08840 Ciudad de México
Teléfonos: 55-5899-0723 / 55-5899-5693 Celular: 55-4779-5025
E-mail: [illegible]

FECHA [illegible] LUGAR [illegible]
SERVICIO DE EMERGENCIA [illegible] SERVICIO PREVENTIVO [illegible]
REPORTE DE SERVICIO ELECTROMECANICO A [illegible]
DATOS DEL EQUIPO [illegible]
EQUIPO: ( ) AUTOMATICO ( ) MANUAL
HORAS TRABAJADAS POR LA PLANTA [illegible]
ULTIMO CAMBIO DE ACEITE Y FILTROS [illegible]

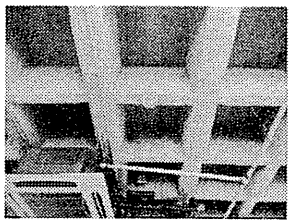
- MOTOR - DIESEL -

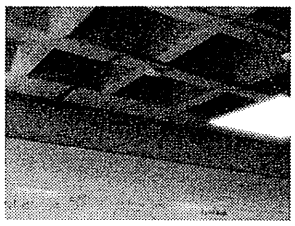
( ) NIVEL ACEITE
( ) NIVEL AGUA

Imagen 3.18 Bitácora de Mantenimiento - Seguridad y Acceso Centro Moras septiembre 2022

- 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; para acreditar este requisito presentaremos 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)**

Detectores de Humo Operaciones Centro Moras
Piso 3





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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

- Detectores de humo portátil Mca. Steren

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

009713

SIN TEXTO

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

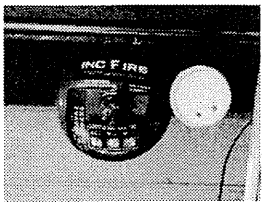
www.eficasia.com

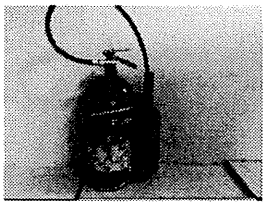
Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,

Extintores SITE Centro Moras
Piso 2

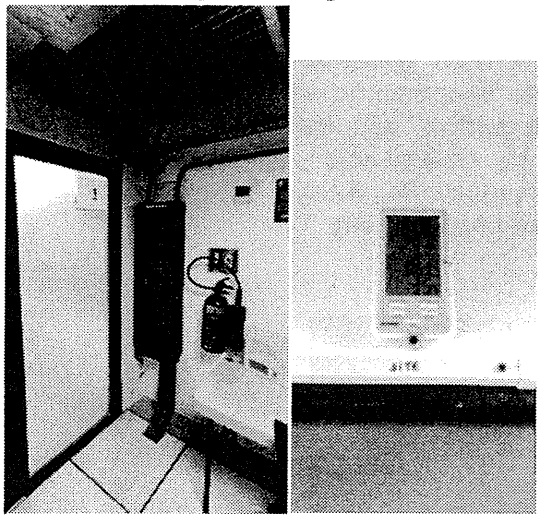






Extintor de CO2 de 4.5 Kg Vigencia Julio 2022.
Extintor de CO2 de 4.5 Kg Vigencia Julio 2022.
Agente Limpio de 4.5. Kg Vigencia Julio 2022.

- 4.3 - Archivo Fotográfico - Seguridad, CCTV, UPS, Planta de emergencia



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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

- 4.3 - Archivo Fotográfico - Seguridad, CCTV, UPS, Planta de emergencia

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
EXPEDICIÓN DE CONTRATOS

000714

ISO copc ITIL ESR conocer SUPER EMPRESAS 2021 TOP PCI Security Standards Council Modelo Global CIC Nivel 3

SIN TEXTO

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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 presentaremos 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)**

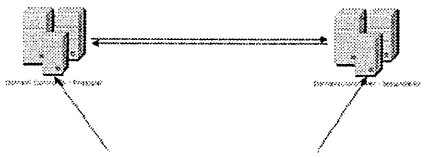
Active Directory en Eficasia

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 acreditar este requisito presentaremos carta bajo protesta de decir verdad en la que manifieste que incluirá los accesos requeridos en este punto. **la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en "COMPROMISOS" documento**

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
GESTIÓN DE CONTRATOS
009715

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

SIN TEXTO

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,

"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 (como son por mencionar algunos: enlaces, firewalls, servidores de cómputo, servidor de telefonía o equivalente); para acreditar este requisito presentaremos 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)**

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

Atentamente,

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

00716

SIN TEXTO

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

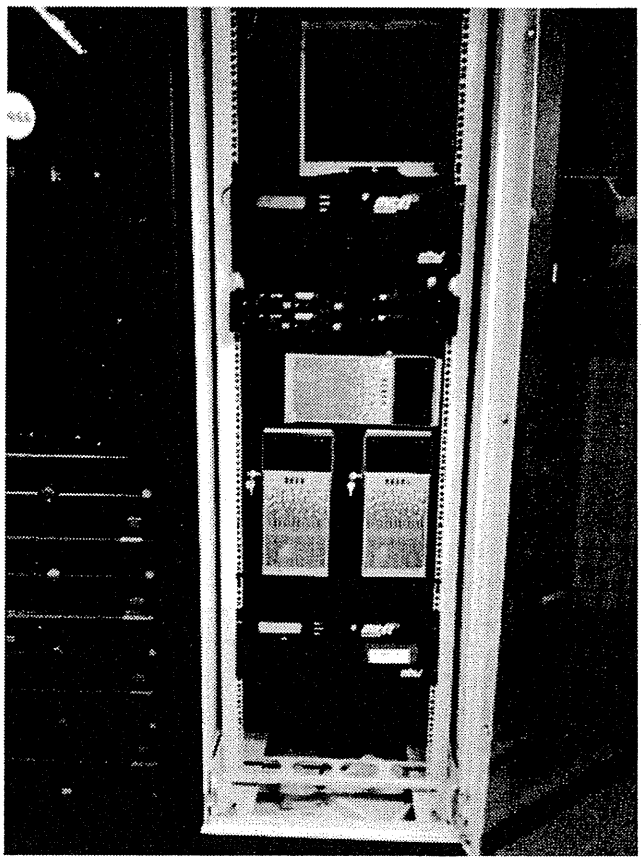
Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,

Infraestructura de equipo de cómputo



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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
EMISIÓN DE CONTRATO

009717

ISO copc ITIL ESR conocer SUPER EMPRESAS 2021 TOP PCI Security Standards Council CIC Verified

SIN TEXTO

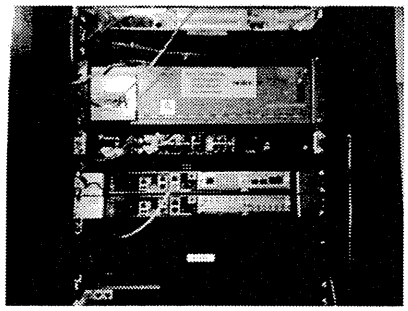
EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

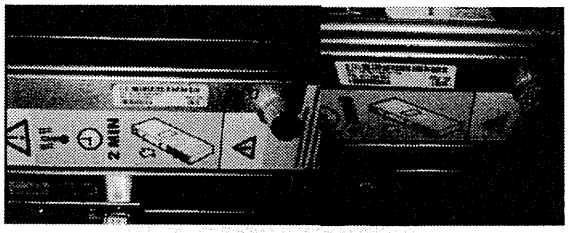
Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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 seguridad lógica en toda la infraestructura, delimitada por firewalls statefull, el cual tiene 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 cuenta al menos con 4 interfaces 10/100/1000, RJ45 o fibra óptica; para acreditar este requisito presentaremos 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)**

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

SIN TEXTO

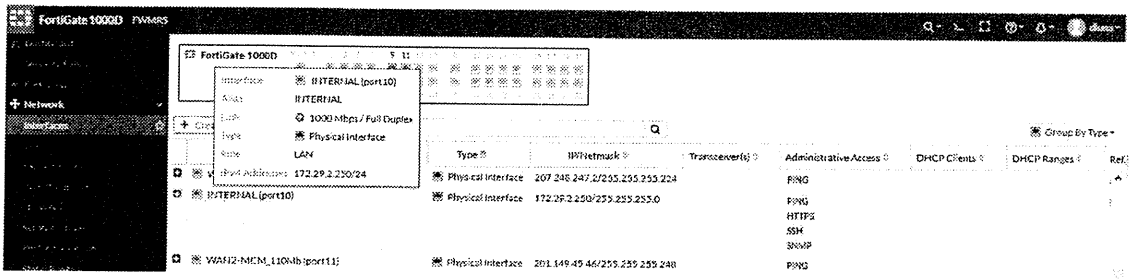
EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

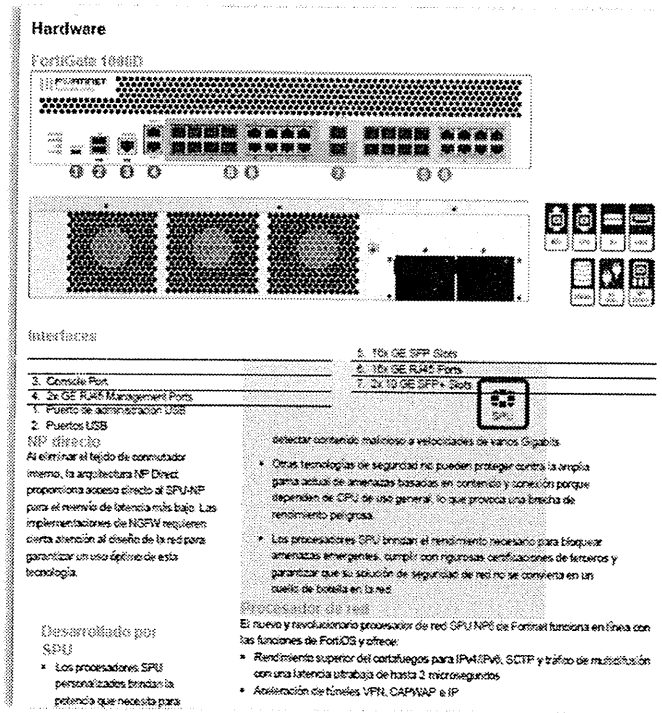
www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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 muestran las interfaces a GE a 1000 Mbps



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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

Contará al menos con 4 interfaces 10/100/1000, RJ45 o fibra óptica

ANEXOS
GESTIÓN DE CONTRATOS

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

008719

ISO copc ITIL ESR conocer SUPER EMPRESAS 2021 TOP PCI Security Standards Council CIC

SIN TEXTO

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

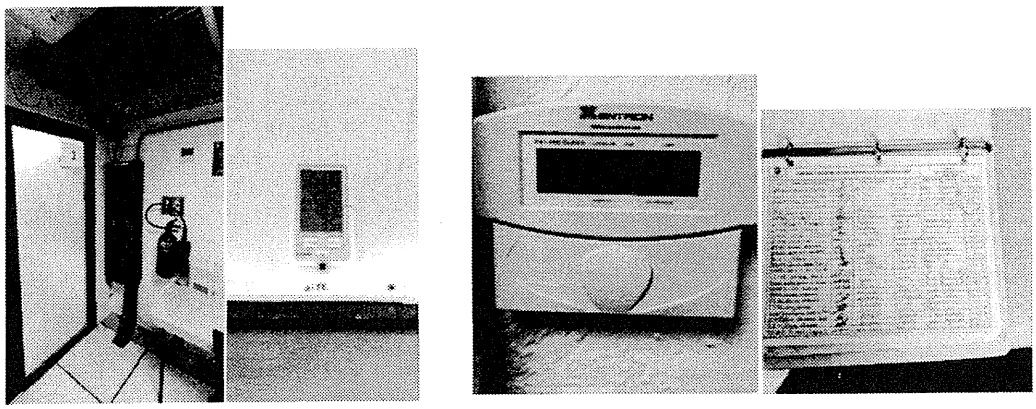
Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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 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., 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 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 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., cuentan con los controles de humedad y temperatura que requiera la infraestructura instalada para atender los servicios del CCIMSS. **(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)**



Documento - 4.9 - Archivo fotográfico - imágenes site

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
GESTIÓN DE CONTRATOS

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

000720

SIN TEXTO

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,

- 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 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 requerida por EL INSTITUTO, MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., cumple al menos con lo siguiente **la información soporte a la presente 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.
- Contamos con el certificado vigente correspondiente a "**SGSI**", que por sus siglas: (Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información)"**ISO 27001:2022**" 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

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted]epresentante Legal

ANEXOS
GESTIÓN DE CONTRATOS
000721

SIN TEXTO

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,

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.
- Contar con certificado vigente emitido por el Instituto Mexicano de Teleservicios (IMT), Modelo Global de Calidad para Interacción con Clientes vigente.
- MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., presentaremos como parte de su propuesta técnica, 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 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 estarán 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, se mantendrán actualizadas durante la vigencia del contrato que en su caso llegue a adjudicarse.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

009722

SIN TEXTO

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

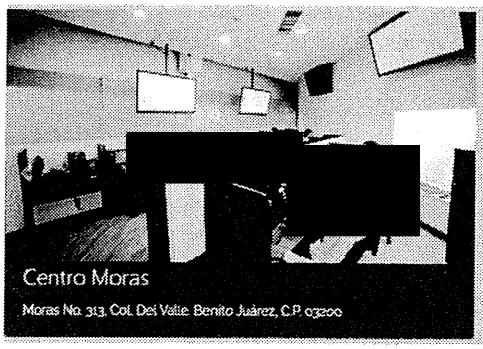
Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

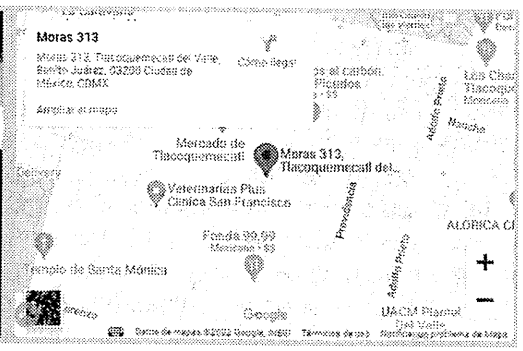
Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., incluye 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 bajo protesta de decir verdad, 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. **(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 cumplirá con las mismas características, especificaciones y certificaciones del Centro de Contacto Principal, las cuales serán descritas detalladas y documentadas en su propuesta técnica.





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

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS
009723

SIN TEXTO

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

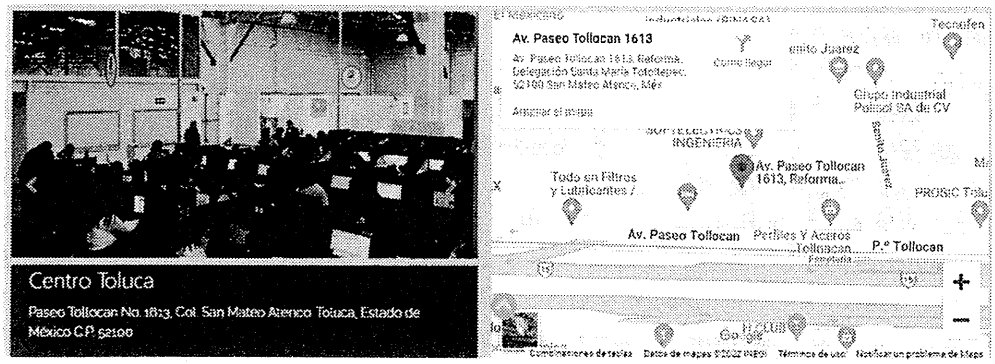
Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,
Centro de Contacto Principal

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016



Centro de contacto Alterno

3.16. Características de las salas de capacitación del CCIMSS.

MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., oferta, describir, documentar y detallar en su proposición el cumplimiento de al menos los siguientes aspectos de las salas de capacitación para el CCIMSS:

- MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., proveerá al menos dos (2) aulas de capacitación en instalaciones 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., proporcionará las salas de capacitación con equipos de cómputo acceso a Internet, (red Institucional e internet) equipo telefónico físico o virtual que permita el entrenamiento del personal a través de la simulación de interacciones dentro de la Solución Tecnológica ofertada, donde se lleve a cabo la operación de los servicios del CCIMSS, con al menos una capacidad de veinte (25) personas en cada aula, mismas que estarán disponibles para llevar a cabo las actividades de capacitación durante la vigencia del contrato. En caso de requerirse espacio para alojar un mayor número de personas, MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., proporcionará el espacio necesario.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted]epresentante Legal

ANEXOS
GESTIÓN DE CONTRATOS

000724

ISO copc ITIL ESR conocer SUPER EMPRESAS 2021 TOP PCI Security Standards Council CIC Mexicana

SIN TEXTO

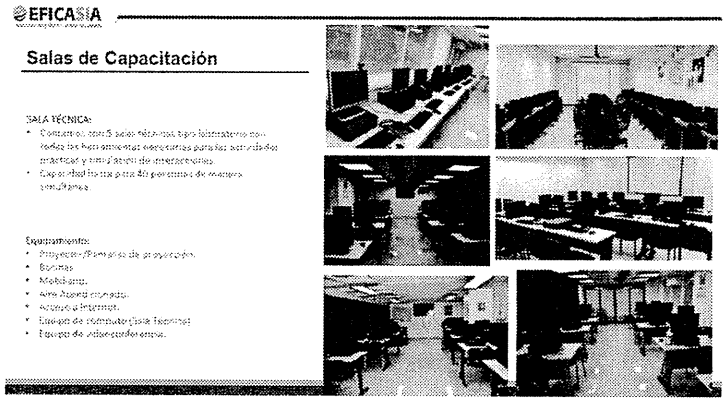
EFICASIA
Soluciones Integrales en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,



- Documento 3.11 Capacitación - Recursos técnicos de capacitación

- Todas las salas de capacitación contarán con las herramientas adecuadas, como proyectores, pizarrones, rota folios, equipos de cómputo con privilegios de administrador en la Solución Tecnológica ofertada, con opción de conexión al centro de datos de MI REPRESENTADA la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., así como todo lo necesario para realizar la capacitación y contar con la herramienta tecnológica de capacitación que oferte la cual permitirá la capacitación remota del CCIMSS de la campaña que se solicite.





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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] epresentante Legal

ANEXOS
GESTIÓN DE CONTRATOS

009725

ISO copc ITIL ESR conocer SUPER EMPRESAS 2021 TOP PCI Security Standards Council CIC Versión 2.1

SIN TEXTO

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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 salas de capacitación contarán con el espacio suficiente para que el personal cuente con la comodidad necesaria para la realización de sus actividades.
- La capacitación MI REPRESENTADA la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., al personal MSS, se realizará en instalaciones de EL INSTITUTO.

3.17. De la infraestructura que proveerá MI REPRESENTADA la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V.

MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., presentará a más tardar un mes posterior al inicio del servicio CCIMSS los diagramas de interconexión físicos y lógicos, los cuales incluirán lo relacionado a los respaldos de todos los componentes a utilizar para prestar el servicio CCIMSS, 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 tecnológica ofertada, lo anterior será presentado por cada campaña, será 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 infraestructura tecnológica física y lógica para la habilitación del servicio CCIMSS que permitan verificar que MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., brindará la funcionalidad solicitada, para lo que describe y detalla 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**

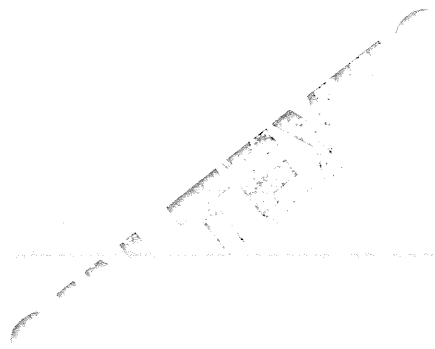
SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FISICAS IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: CARGO, POR CONSIDERARSE INFORMACIÓN CUYA DIFUSIÓN PUEDE AFECTAR A LA ESFERA PRIVADA DE LA MISMA, DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN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

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] epresentante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000726



EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

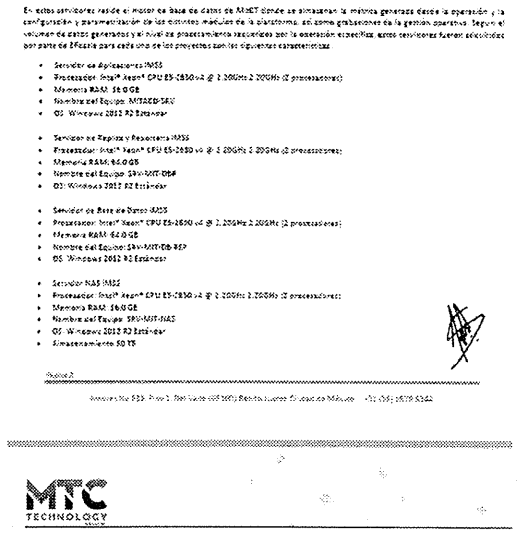
Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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)



- Infraestructura de datos (computadoras, 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)**

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

000727

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

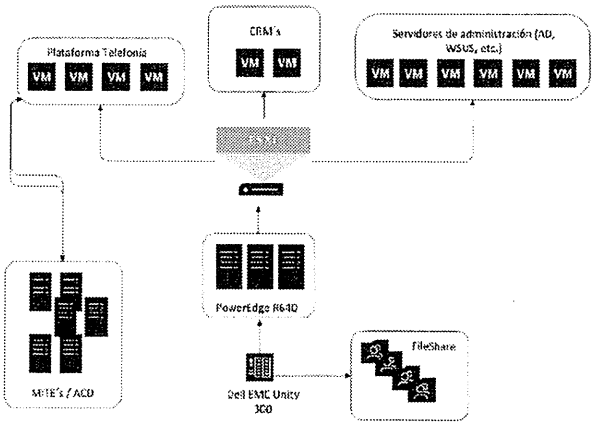
Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

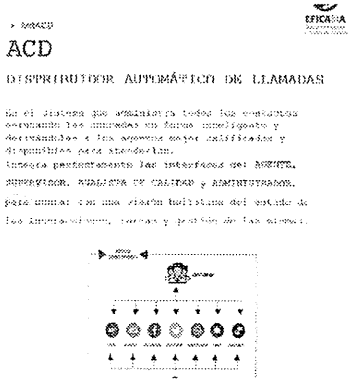
Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

Diagrama 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)



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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

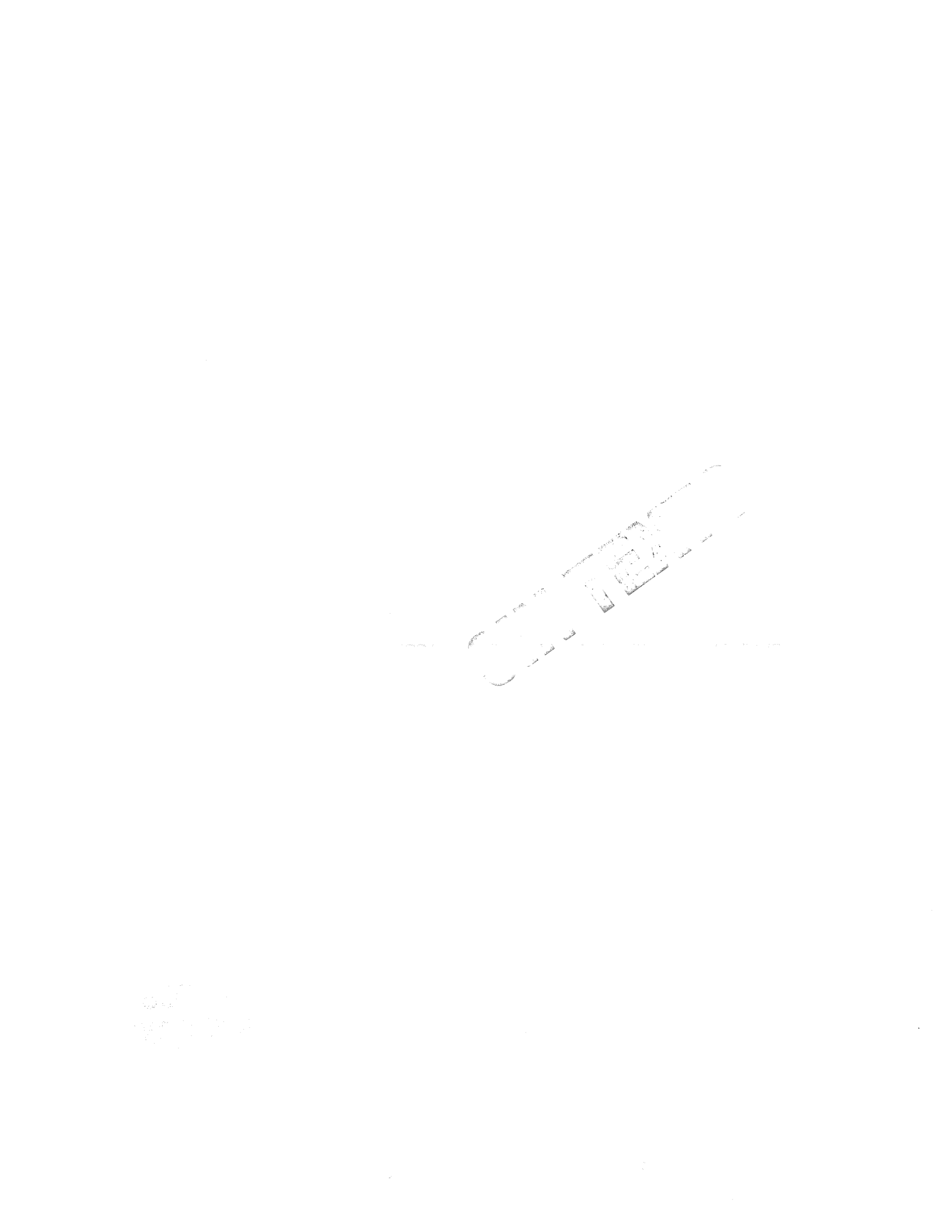
Imagen 4.5 Mitrol - Plataforma de Comunicaciones Mitrol de Eficasia

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000728



EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,

- 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
   - Si (contacto)
   - 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)

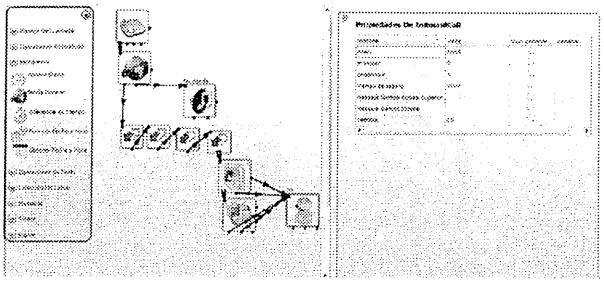


Imagen Administrador ACD de Mitrol

- Grabador de llamadas y grabador de las pantallas de los agentes.

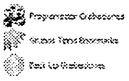
Grabaciones

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 Mitrol incorpora:

- La grabación de audio digital y de pantalla del agente sincronizado.
- 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 Mitrol

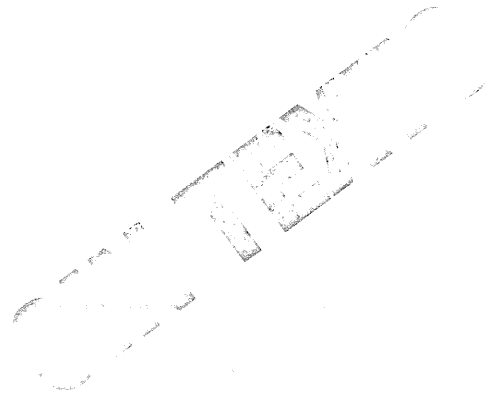
SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FISICAS IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: CARGO, POR CONSIDERARSE INFORMACIÓN CUYA DIFUSIÓN PUEDE AFECTAR A LA ESFERA PRIVADA DE LA MISMA, DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN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

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

009729



EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

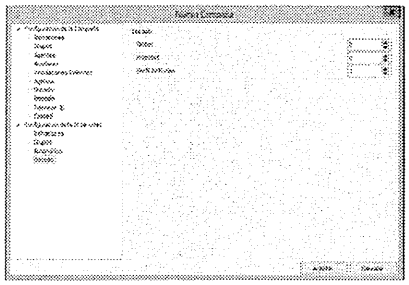
Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,

- Marcador o discador asistido, progresivo o automático y predictivo.

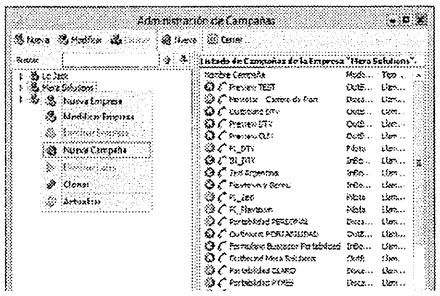
Módulo Discado

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 Ruteo: Define el acceso de los usuarios a los distintos servicios (Acceso a llamadas locales, nacionales, internacionales, etc.)

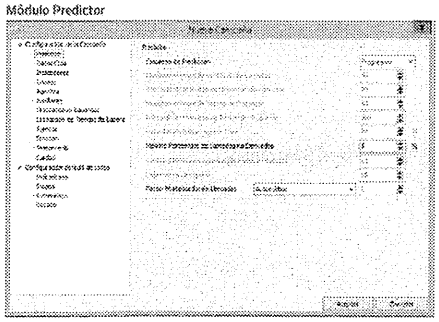


Crear una campaña de Discador Predictivo

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 deben seleccionar Discador Predictivo del menú desplegable y completar los datos seleccionados.



Módulo Predictor



Esquema de Predicción:

- **Progresivo:** Dispara una llamada cuando un agente está libre.
- **Predictivo:** Dispara llamadas en función de los tiempos de conversación y de contactación promedio de llamada de voz viva.
- **Encolador:** Dispara llamadas para mantener el largo de la cola de atención de esta campaña en un valor constante.
- **Funcionalidad Preview:**

Imagen Administrador ACD de Mitrol

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted]epresentante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000730



EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

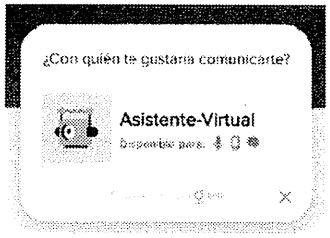
www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,

- 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)**

Ejemplo de Asistente Virtual



glia

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

3.18. De las Bases de Datos.

MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., será el responsable de salvaguardar toda la información (almacenamiento y base de datos) relacionada con el CCIMSS 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.

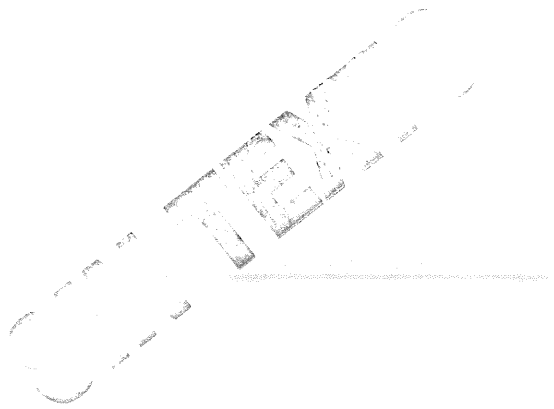
Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted]epresentante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000731

ISO copc ITIL ESR conocer SUPER EMPRESAS 2021 TOP PCI Security Standards Council Modelo Global CIC



EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

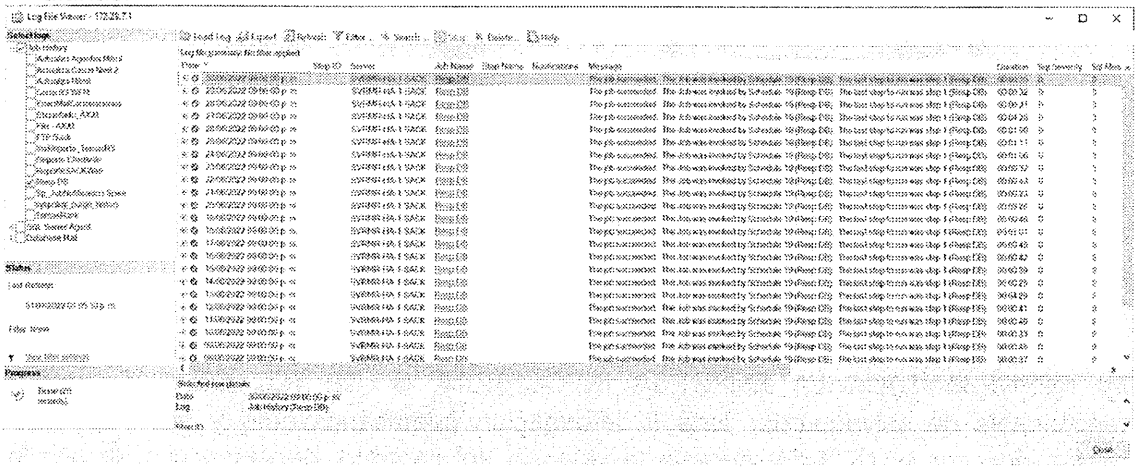
Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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 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 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.



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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000732

ISO copc ITIL ESR conocer SUPER EMPRESAS 2021 PCI CIC

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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 un administrador de estadísticas automatizado.

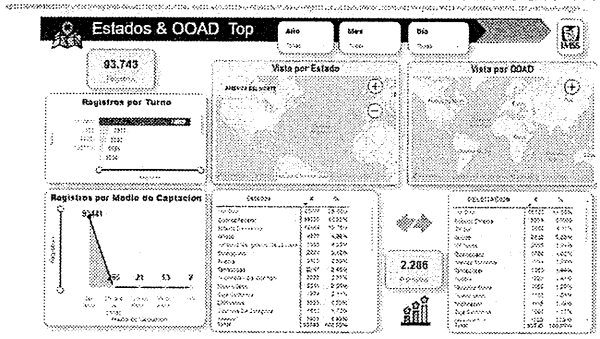
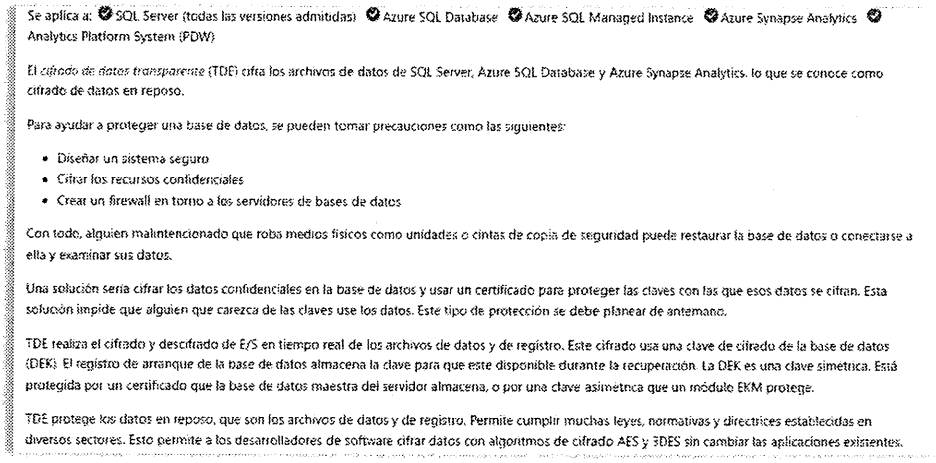


Imagen de Estadísticas automatizado Power BI

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

- Permitir la administración de la base de datos desde al menos tres tipos de navegadores, conforme a los requerimientos de EL INSTITUTO.
- 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 robe 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.

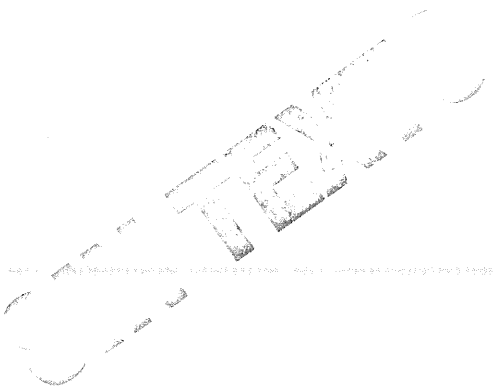
Imagen de enmascarado de datos en SQL Server

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000733



EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,

- Soportar todos los tipos de datos relacionales estándares, así como también datos nativos como XML, texto, imágenes, documentos y audio.

MITE1X 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 E3-1220 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

Amores No 833, Piso 1, Del Valle (03100) Benito Juárez Ciudad de México - +52 (55) 5579 5944

MTC TECHNOLOGY

- 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 Tripartitas
- Restringir el acceso o terminación a determinadas llamadas (urbanas interurbanas celulares, etc.)

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

- 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.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

009734

ISO copc ITIL ESR conocer SUPER EMPRESAS 2021 TOP PCI Security Standards Council CIC



EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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 los servidores físicos se maneja servidores Supermicro con las siguientes características en el Performance:

CPU	Memoria	HDD
4 CPU	4GB	1 tb
4 CPU	4GB	1 tb
4 CPU	4GB	1 tb
4 CPU	4GB	1 tb
4 CPU	4GB	1 tb
4 CPU	4GB	1 tb

Licenciamiento – Eficasia Actual

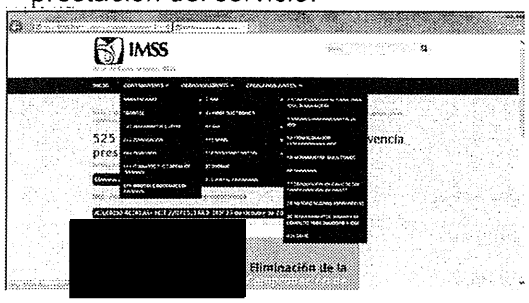
Para la infraestructura con la cual se cuenta actualmente en Eficasia, tenemos el siguiente licenciamiento:

- Licenciamiento VMware
  - 6 licencias Vmware vSphere v7
  - 1 licencia Vmware vCenter Standard.
  - Soporte ProSupport
- Licenciamiento Microsoft
  - 12 licencias Microsoft Windows Server 2012 R2 Standard Edition.
  - 3 licencias Microsoft SQL Server 2012 Standard Edition
  - 15 licencias Microsoft PowerBi.
  - 80 licencias Microsoft Office Apps for Business, de las cuales
- Licenciamiento de antivirus
- Licenciamiento de Blancco
  - 1 licencia para Servidor
  - 1 licencia para PC

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

Imagen 4.3 Servidores - Recursos Tecnológicos

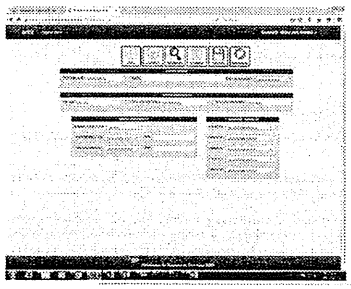
- Integra una base de conocimiento por campaña, que se compondrá con la información que EL INSTITUTO entregue al Licitante, o bien, con la que se genere durante la prestación del servicio.



Bullet 3: Registrar y administrar los campos de información capturadas y correlationa para los diferentes medios de captación.

Bullet 1: Manejo de Base de Conocimientos y actualización diaria.

Paso 1 ingreso a aplicativo



Documento - 6.2 CRM Base de Conocimiento1

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

009735

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,

- Proporcionar respaldos y recuperación automatizados empleando rutinas programadas al menos con respaldos totales semanales (los domingos) e incrementales diarios.

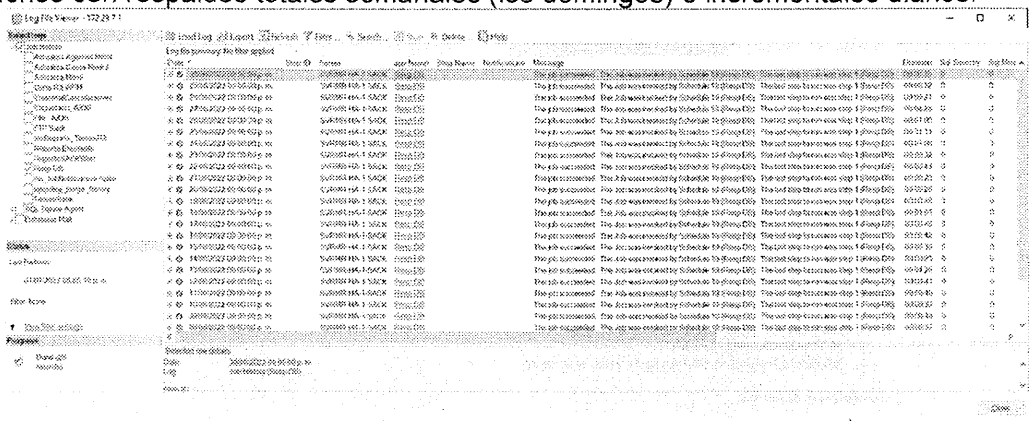
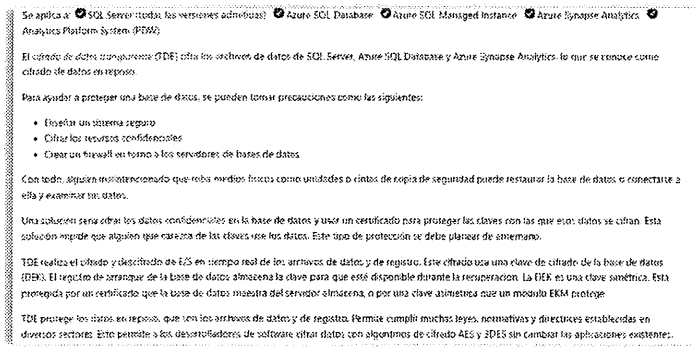


Imagen de respaldo diarios de bases de datos acumuladas

- 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.



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 robe medios físicos como unidades o cintas de copia de seguridad puede restaurar la base de datos o conectarse a ella y examinar los datos.

Una solución para 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 extraiga 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. Esta 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 directivas 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.

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

Imagen de enmascarado de datos en SQL Server

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

008736

EFICASIA
Soluciones Integrales en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,

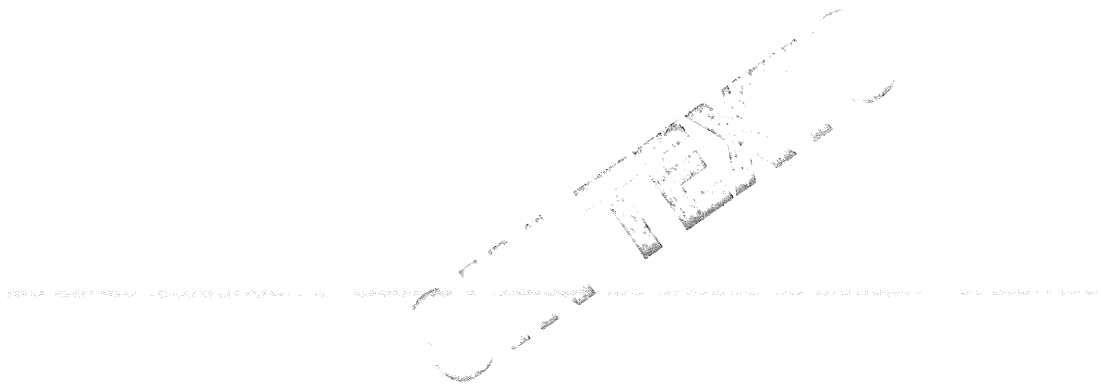
- Soportar todos los tipos de datos relacionales estándares, así como también datos nativos como XML, texto, imágenes, documentos y audio.
- Permitir el acceso a la información a través de interfaces estándares como SQL, JDBC, SQLJ, ODBC.Net, OLE.Net, SQL/XML, XQuery y WebDAV, sin aplicar una herramienta de terceros.
- La base de datos incluyendo las grabaciones será 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)**
- 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, será modificada, de tal manera que la mitad del password sea conocido únicamente por personal de EL INSTITUTO y la otra mitad del password sea conocido por el personal 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 de EL INSTITUTO, o del personal que éste designe, sin previo aviso a las instalaciones MI REPRESENTADA la empresa Infocredit, S. de R.L.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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., 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 será consistente con los cambios y/o mantenimientos solicitados.

- MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., permitirá al Instituto realizar todas las acciones de verificación que se determinen para garantizar la integridad de la información.

3.19. Mesa de Ayuda.

MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., proporcionará el personal de soporte en "sitio" dentro de las instalaciones de EL INSTITUTO, los cuales integraran la Mesa de Ayuda de servicio CCIMSS dicho personal cumplirá 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., ganador implemente como parte de su propuesta operativa.

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 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 en cada inmueble.

MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., oferta, proporcionar, detallar y habilitar una mesa de ayuda exclusiva con personal propio en las instalaciones de EL INSTITUTO (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

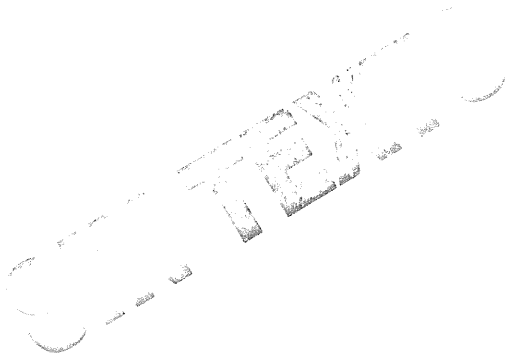
Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

000738



EFICASIA
Soluciones Integrales en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,

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, proporcionará a EL INSTITUTO al menos 2 personas de soporte en sitios IMSS (distribuidos principalmente en TOKIO, TOLEDO, REFORMA, CMN Siglo XXI, AV. REVOLUCIÓN, VILLAONGÍN 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 esta incluido en el costo del servicio del CCIMSS 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., enviará 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 excederá las 24 horas posteriores al inicio de la incidencia.

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 de EL INSTITUTO, la habilitación de dichas estaciones será 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.

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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 ubicación de las estaciones habilitadas en instalaciones MI REPRESENTADA la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., para dar secuencia a los servicios y campañas del Centro de Contacto (CCIMSS) que pudieran verse afectadas, estarán 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.

Para la campaña Cobranza DIR, en caso de contingencia, se requiere la habilitación de estaciones para continuidad de negocio del 50% de la plantilla de agentes y supervisores que se encuentren operando al momento de presentarse la contingencia, dichas estaciones podrán ser operadas por PS-P o PS-I según el esquema de operación vigente.

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, 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 a EL INSTITUTO. De igual manera exhibiremos 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)**

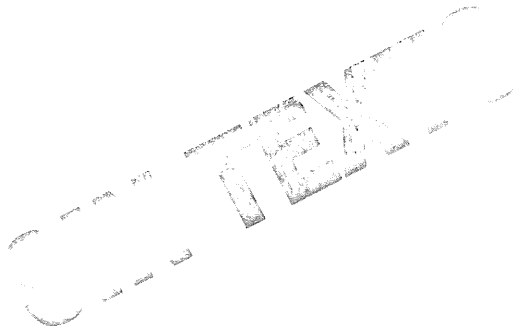
SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FISICAS IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: CARGO, POR CONSIDERARSE INFORMACIÓN CUYA DIFUSIÓN PUEDE AFECTAR A LA ESFERA PRIVADA DE LA MISMA, DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN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

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

008740



EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,

EFICASIA

FORMATO APLICACIÓN DE PLAN BCP/DRP

CÓDIGO: SGSI10F40 REV.1 09/08/2019
INFORMACIÓN: NIVEL 2: USO INTERNO (RESERVADA)

IDENTIFICACIÓN			
CLIENTE:	PROCESAR	FECHA DE APLICACIÓN:	martes 15 de noviembre2022.
RESPONSABLE CLIENTE:	[redacted]		
OBJETIVOS	Garantizar la continuidad operativa mediante la aplicación de prueba controlada para la Continuidad de Negocio en las grupales de PROCESAR.		

NOTIFICACIONES			
FECHA:	Lunes 07 de noviembre del 2022	HORA:	09:23 a m
MEDIO DE NOTIFICACIÓN:	Correo electrónico	DURACIÓN:	
NOMBRE DEL PROVEEDOR:	Infocredit (Eficasia)	REPRESENTAITE O CONTACTO PROVEEDOR:	[redacted]
CITI ENTITY:	Ciudad de México, Sitio Torre Diamante Instalaciones EFICASIA (Insurgentes Sur 1685, Col Guadalupe Inn, Alcaldía Álvaro Obregón, CDMX, C.P. 01020)		
LEAD BRC:	N/A		

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

Plan BCP/DRP ejecutado del cliente Procesar

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 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:

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000741



EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

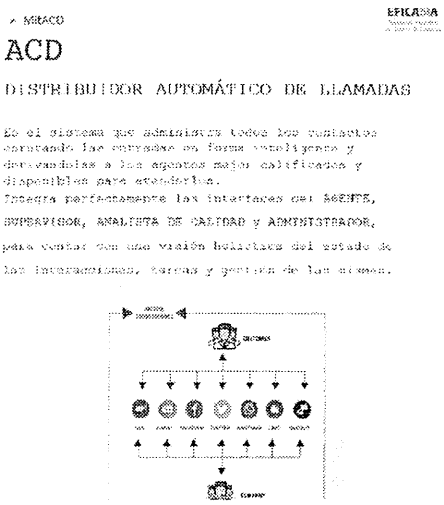
Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,

- 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 de EL 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.


MITRCO
EFICASIA
ACD
DISTRIBUIDOR AUTOMÁTICO DE LLAMADAS
Es el sistema que administra todos los contactos
entrando las entradas en forma inteligente y
derivandolas a los agentes mejor calificados y
disponibles para atenderlas.
Integra perfectamente las interfaces del AGENTE,
SUPERVISOR, ANALISTA DE CALIDAD y ADMINISTRADOR,
para contar con una visión holística del estado de
las interacciones, colas y gestión de los agentes.

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

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 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, integraráse 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:

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000742

ISO copc ITIL ESP conocer SUPER EMPRESAS 2021 TOP pci Security Standards Council CIC



EFICASIA
Soluciones Integrales en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,

- 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.
- MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., colaborará y compartirá 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., de realizará las acciones necesarias para la integración como desarrollo, pruebas y despliegue de interfaces aplicativas, de hardware y comunicaciones.
- En caso de requerirse hardware adicional para la prestación del servicio, será 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., proporcionará 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, habilitar, proporcionar, detallar y describir en su propuesta todos los aspectos técnicos y de infraestructura necesarios que utilizará para proporcionar los servicios del CCIMSS de acuerdo a lo que se establece en los documentos citados, no solo repitiendo los compromisos, sino que también detalla las herramientas tecnológicas, recursos

Atentamente,

[redacted]
Representante Legal

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS
009743



EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,

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. **(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, 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 MI REPRESENTADA la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V.

UNIVERSITY

Reporte Detalle de Interacciones - Agente

Este reporte muestra una estadística resumida sobre las interacciones que gestiona cada operador. Registra todo tipo de interacción que realiza el usuario en el tiempo de logueo.

Desde el reporte se puede visualizar el tipo de contacto, horario, id de la interacción, resultado de la interacción, etc.

Este reporte puede ser visualizado de manera agrupada y plana.

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] epresentante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

00074

ISO copc ITIL ESR conocer SUPER EMPRESAS 2021 TOP PCI Security Standards Council CIC

EFICASIA
Soluciones Integrales en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,

Glosario de Columnas

- Agente: Nombre del agente.
- Loginid: Nombre de identificación del Agente.
- Inicio: Fecha y Hora del reporte.
- IdInteracción: 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.
- 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 llame 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.
- DNIS: Identificación del número al cual se llamó/recibió.
- Sentido: Indicador de interacción Saliente o Entrante

Reportes ACD

Página 163

Manual Reporte ACD Mitrol, ejemplo de un reporte con nombre "Detalle de Interacciones"

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., colaborará y facilitará 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.

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

009745



EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,

- Proporcionar un plan de transferencia y/o migración para la conclusión de los servicios que hubiere prestado, en el cual detalla 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., entregará 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., entregará al área técnica y las áreas requirentes de EL 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, MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., entregará 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.
- 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

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

009746



EFICASIA
Soluciones Integrales en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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., al finalizar el contrato, así como cada vez que EL INSTITUTO lo requiera, incluye la exportación y entrega al Instituto de las campañas que integran el servicio CCIMSS 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., entregará los documentos que soporten y acrediten el borrado seguro de la información de EL 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 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
- MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., entregará 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., entregará 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.

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

009747



EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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., entregará 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., documentará y entregará 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., entregará 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.

3.24. 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. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "1. COMPROMISOS" documento "Cronograma Servicio Integral.**

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., 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 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, detallar,

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

000748

EFICASIA
Soluciones Integrales en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,

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.

- MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., habilitará y demostrar 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., habilitará 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 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 .

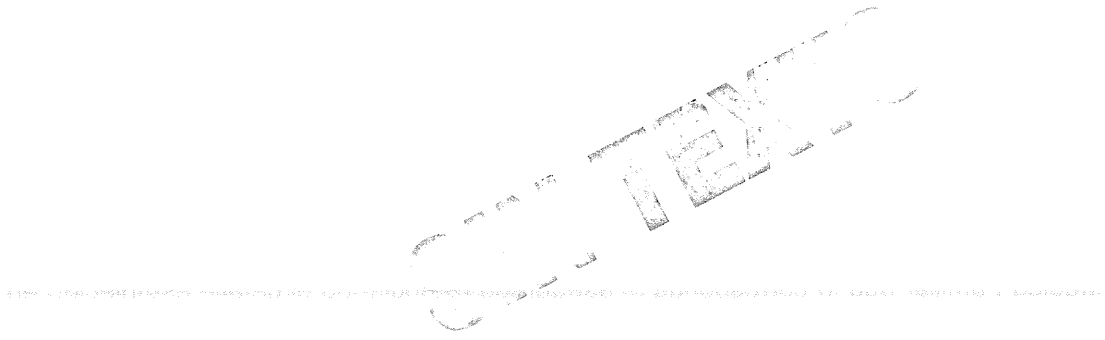
- A la conclusión de la vigencia del contrato, MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., será responsable de la transición y/o migración de información hacia el siguiente Licitante, a fin de garantizar la secuencia de la prestación del servicio hacia el proveedor del siguiente contrato, 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

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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., propone, 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, detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir los recursos para brindar dicho servicio: **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "1. COMPROMISOS" documento "Cronograma Servicio Integral.**

- MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., entregará la documentación correspondiente a la memoria técnica de cada una de las campañas, en la cual MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., detallará 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 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

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted]
Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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 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 número telefónicos 800 y números locales que MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., haya utilizado para las Campañas de EL INSTITUTO durante la vigencia del contrato, así mismo, MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., brindará 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., se coordinará, colaborará y facilitará 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., garantiza 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 de EL 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 Estandar (PS-I) a	Atención de llamadas telefónicas de entrada realizadas por los	Funcionales

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS
000751



EFICASIA
Soluciones Integrales en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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
	través de 800 o alguna otra línea con cargo al proveedor.	usuarios del IMSS y público en general al Centro de Contacto con la infraestructura telefónica 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 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 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 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.	Funcionales

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] epresentante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

000752

ISO copc ITIL ESR conocer SUPER EMPRESAS 2021 TOP PCI CIC



EFICASIA
Soluciones Integrales en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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
		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 para la atención de las interacciones en los medios de captación designados. El operador humano, en este caso, es proporcionado por EL INSTITUTO.	Funcionales

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTR
000753



EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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
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 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 @). MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., habilitará un dominio	Funcionales

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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
		autorizado por el IMSS, dicho dominio será 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 genéricas 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 minuto e incluye hasta 4 sesiones simultaneas por operador Humano.	Funcionales
Mensajería instantánea 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.	

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000755

ISO copc ITIL ESR conocer SUPER EMPRESAS 2021 TOP PCI Security Standards Council CIC

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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
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 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	Funcionales

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

008756

ISO copc ITIL ESR conocer SUPER EMPRESAS 2021 TOP PCI Security Standards Council CIC Versión 2.0



EFICASIA
Soluciones Integrales en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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
		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 múltiplos 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 móviles y equipos de cómputo que permite el envío y recepción de mensajes cortos (también conocidos como	Funcionales

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

009757

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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 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 múltiplos 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	Funcionales

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] epresentante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

SIN TEXTO

EFICASIA
Soluciones Integrales en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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
		usuarios y público en general del IMSS	
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 árbol de decisiones predefinido) alineados a una normativa escrita determinada, como por ejemplo jubilaciones, semanas cotizadas, entre otros.	Funcionales

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted]epresentante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

009759

SIN TEXTO

EFICASIA
Soluciones Integrales en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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
		Misma que, en su caso, proveerá 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.	
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

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

000760

SIN TEXTO

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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
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 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	Elaboración, implementación y entrega de los procesos correspondientes a nuevos dentro de los 30 días naturales a partir del día natural siguiente al de la fecha de inicio de un nuevo	Funcionales

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000761

SIN TEXTO

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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
	nuevos proyecto del CCIMSS.	proyecto, costumizados (personalizados) al Servicio CCIMSS.	
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.	Actualización, implementación y entrega de los procesos necesarios para la operación y administración del CCIMSS, dentro de los 30 días naturales a partir del día natural siguiente al de la fecha de inicio de un nuevo proyecto los cuales incluyen cada una de las campañas que lo conforman; cuyas actualizaciones serán verificados y autorizadas por el IMSS.	Funcionales
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	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	Funcionales

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

009762

SIN TEXTO

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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
	R.L. DE C.V., para la migración de los servicios en caso de resultar adjudicado	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.	

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 detalla 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

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted]
Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

009763

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

SIN TEXTO

EFICASIA
Soluciones Integrales en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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., 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 licitantes 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 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.

MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., presenta su proposición técnica en hoja membretada y la última hoja está 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., asegurar 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.

5. Pruebas para verificar el cumplimiento de las especificaciones

No aplica

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted]
Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

009764

SAMPLE

EFICASIA
Soluciones Integrales en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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, descritas en el Anexo Técnico y los apéndices correspondientes a cada campaña que lo integran.

Asimismo, cuenta con las certificaciones siguientes:

- 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.

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS
009705

SIN TEXTO

EFICASIA
Soluciones Integrales en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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 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 natural 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.	Día natural siguiente al de la fecha de notificación del fallo	A más tardar al día 3 natural siguiente al de la fecha de notificación del fallo	Sesiones de revisión del proceso de implementación del servicio en: • Centro de Contacto Principal y Alterno propuesto por MI REPRESENTADA la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V. • Instalaciones del IMSS

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

009796 05
ISO
copc
ITIL
ESR
conocer
SUPER EMPRESAS 2021 TOP
PCI Security Standards Council
CIC Modelo Colombia

SIN TEXTO

EFICASIA
Soluciones Integrales en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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 MI REPRESENTADA la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., y sitios IMSS.	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/Transición a: • Centro de Contacto Principal y Alterno propuesto por MI REPRESENTADA la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V. • Instalaciones del IMSS
Reclutamiento y Capacitación en instalaciones MI REPRESENTADA la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., y sitios IMSS.	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: • Centro de Contacto Principal y Alterno propuesto por MI REPRESENTADA la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V. • Instalaciones del IMSS
Validación de operación del servicio en instalaciones MI REPRESENTADA la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., y sitios IMSS	A más tardar al día 26 natural siguiente al de la fecha de	A más tardar al día 40 natural siguientes al de la fecha de	Validación de operación del servicio en: • Centro de Contacto Principal y Alterno propuesto por MI REPRESENTADA la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS
006767

SIN TEXTO

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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
	notificación del fallo.	notificación del fallo	• Instalaciones del IMSS
Inicio de prestación de los servicios en instalaciones MI REPRESENTADA la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., y sitios IMSS.	A más tardar al día 40 natural siguientes al de la fecha de notificación del fallo.	31 de diciembre de 2024	Inicio de prestación del servicio en: • Centro de Contacto Principal y Alterno propuesto por MI REPRESENTADA la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V. • Instalaciones del IMSS

10. Perfil del Proveedor

MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., acreditará ser una empresa con la capacidad y experiencia técnica requerida para la prestación del "Servicio de Centros de Contacto" o servicios similares, para tal efecto adjuntamos como parte de nuestra propuesta técnica Curriculum Vitae actualizado de MI REPRESENTADA la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., el cual contiene 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)**::

- Nombre de la persona moral o persona física (Licitante)
- RFC

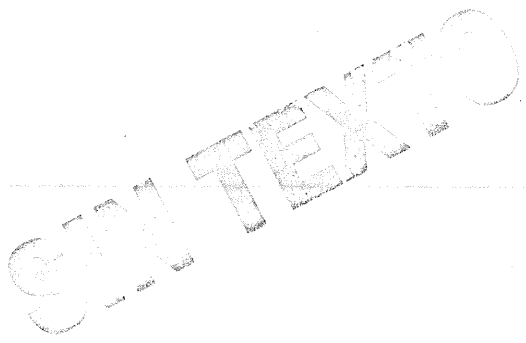
Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000708


CTEX.ORG

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,

- Dirección fiscal, teléfono, correo electrónico
- Dirección de los centros de contactos propuestos (principal y alterno) para la prestación del servicio.
- Nombre y datos de contacto del representante legal
- Objeto social el cual será 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., acreditará personal ofertado para la prestación del servicio es propio para tal efecto presentaremos la Emisión de Cobranza Mensual emitida por el IMSS (SUA) en el que aparece el personal ofertado que se encuentre vigente.

Experiencia de los Recursos Humanos.- MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., acreditará 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 **3.10.4 Perfiles de personal MI REPRESENTADA la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., para la atención de la operación de las campañas que integran el Centro de Contacto CCIMSS** del presente Anexo Técnico, para lo cual presentaremos:

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000769

SIN TEXTO

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,

- **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 contiene 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.

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

- Cartas(s) de Constancia laboral en la que se indique puesto y años de experiencia en el puesto esta carta contiene 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., acreditará personal ofertado para la prestación del servicio cuenta con las habilidades requerida de a cuerdo con cada perfil requerido en el numeral **3.10.4. Perfiles de personal de MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., para la atención de la operación de las campañas que integran el Centro de Contacto CCIMSS** para lo cual presentaremos, de acuerdo a lo requerido para cada perfil, certificado de estudios, título o cédula profesional, aclarándose 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., acreditará que el personal ofertado para la prestación

Atentamente,

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

000770

ISO copc ITIL ESR conocer SUPER EMPRESAS 2021 TOP PCI Security Standards Council CIC

SIN TEXTO

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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 servicio cuenta con la especialidad de a cuerdo con cada perfil requerido, para lo cual presentaremos certificaciones de cursos, diplomados, maestrías o doctorado, de conformidad con lo requerido en el numeral **3.10.4. Perfiles de personal MI REPRESENTADA la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., para la atención de la operación de las campañas que integran el Centro de Contacto CCIMSS**

MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., acreditará 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., incluirá 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:

1.- MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., acreditará que cuenta con la **capacidad de los recursos económicos** para lo cual presentaremos:

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 MI REPRESENTADA la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., son de al menos el equivalentes al 20% del monto total de su propuesta económica.

Las declaraciones señaladas anteriormente van a contener el sello digital del Servicio de Administración Tributaria (SAT).

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS
000771

SIN TEXTO

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

EFICASIA
Soluciones Integrales en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,

2.- MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., acreditará que cuenta con la **capacidad de los recursos de equipamiento** para lo cual presentaremos:

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 contiene 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 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 contiene 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., acreditará que al menos el 5% o más, de la totalidad de su plantilla de empleados tiene

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

000772 ISO
copc ITIL ESR
conocer SUPER EMPRESAS 2021 TOP PCI Security Standards Council CIC Mexico

SIN TEXTO

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,

alguna discapacidad y se encuentra dado de alta en el IMSS, con una antigüedad mayor a 6 meses.

Políticas de Igualdad de Genero: 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., acreditará 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 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., acreditará 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 será acreditado mediante contratos vigentes o concluidos con los cuales MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., puede

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS
000773

SIN TEXTO

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

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., 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 MI REPRESENTADA la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V.,: MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., acreditará experiencia, capacidad y conocimiento para realizar la implementación, administración y operación del Servicio de Centros de Contacto, comprobable a través de contratos similares al servicio solicitado, para lo cual presentaremos 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

Atentamente,

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

000774

ISO copc ITIL ESR conocer SUPER EMPRESAS 2021 TOP PCI Security Standards Council Modelo Global CIC

SIN TEXTO

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,

- 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 indica la forma en la que el posible proveedor logrará técnicamente entregar el servicio solicitado.

Está basada en mejores prácticas o estándares de la industria, para lo cual MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., señala 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.

MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., presentaremos 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 contiene al menos lo siguiente:

A. Actividades a realizar.
B. Secuencia.

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000775

SIN TEXTO

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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. 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.

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

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 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., que resulte adjudicado presentaremos 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:

- Plan de Comunicaciones con el Administrador del Contrato de EL INSTITUTO; y
- Nivel de Escalamiento interno MI REPRESENTADA la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V.

El personal que planteamos corresponde al menos al personal descrito en el Anexo Técnico.

Plantilla y organigrama.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000776

ISO copc ITIL ESR conocer SUPER EMPRESAS 2021 PCI Security Standards Council Modelo Global CIC

SIN TEXTO

EFICASIA
Soluciones Integrales en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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 en hoja membretada firmada por su representante legal, lo siguiente:

- Un organigrama completo de la empresa, el cual incluye 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. (incluye a todo el personal requerido en el Anexo Técnico)
- El personal que planteamos 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., presentaremos 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 estarán 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 cumplirán 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.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000777

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

SIN TEXTO

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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 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

MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., presentaremos 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., presentaremos 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., presentaremos 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

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 para lo cual MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., oferta, 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

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000778

SIN TEXTO

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,

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, serán 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) en (medio electrónico de almacenamiento) que permita al Instituto el manejo electrónico de los datos proporcionados, la cual será 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., habilitará 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 tiene permisos de accesos a cada área usuaria de cada campaña y al área técnica, así mismo, será 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 será 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.

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

SIN TEXTO

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,

Sitio Seguro

La aplicación **Sitio Seguro** es una herramienta que cubre las siguientes necesidades:

1. **Seguridad.**

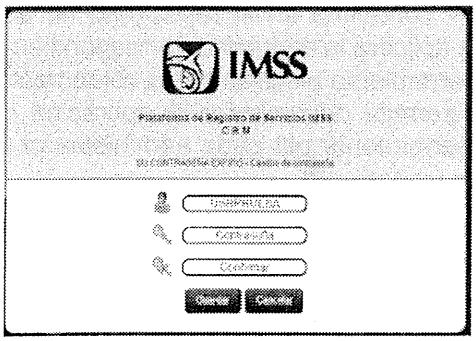
- Cuenta con un certificado SSL



Imagen del Sitio Seguro para el IMSS

- 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

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000780

SIN TEXTO

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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 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.

MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., 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 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.

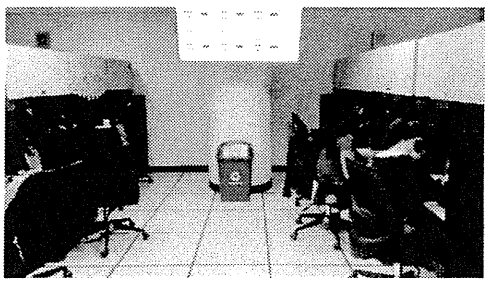


Imagen ejemplo de 4.6 - Archivo fotográfico - Instalaciones externas con pantalla, mobiliario y PC

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted]
Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000781

SIN TEXTO

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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 el área técnica y administrador del contrato, MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., habilitará 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.

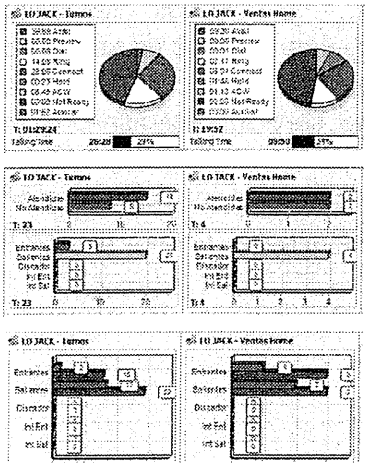


Imagen de 4.7 Mitrol - Supervisor ACD v1.1

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000782

SIN TEXTO

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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., integrará 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 penas convencionales y deductivas para toma de decisiones al área técnica y administrador del contrato.

app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiMDFmMTYxMzctM2FhNC00MWYzLWI2ZDgtNzQyYmIxYTU3ZGRiIiwidCI6ImU4ZWFjMWYxLTY0MzEtNDNiMC1hOThiLTA2Mjg1M...

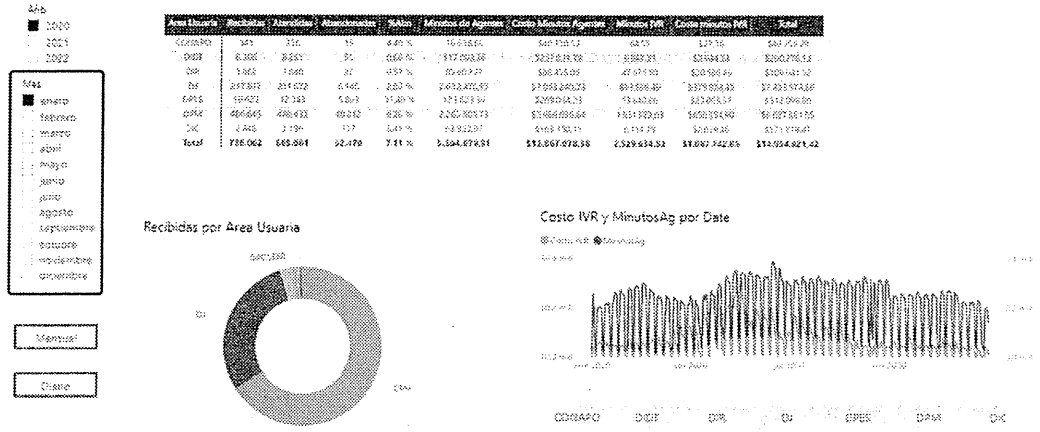


IMAGEN DE POWER BI DE UN TABLERO DE FACTURACIÓN

MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., efectuaremos 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

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000783

ISO copc ITIL ESR conocer SUPER EMPRESAS 2021 PCI Security Standards Council CIC

SIN TEXTO

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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 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 o discos externos físicos a cada campaña a través del área técnica y administrador del contrato.

Desde el inicio de operaciones del CCIMSS 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 describe 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 contarán 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)

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000784

SIN TEXTO

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,

- Nombre del agente
- DID (Número telefónico) del usuario con clave lada (10 dígitos), en su caso
- Motivo de la solicitud de atención
- Análisis de trafico de las solicitudes de atención por horario
- Interacciones abandonadas, en su caso

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 desplegables para seleccionar o deseleccionar sitios y equipos, o use el campo de búsqueda.

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

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

Glosario de Columnas

- Agente: Nombre del agente
- LoginId: Nombre de identificación del Agente
- Inicio: Fecha y Hora del reporte
- IdInteracción: Número de identificación de la interacción.
- Segmento: Cantidad de minutos por la que el llamado pasó (IVR) y (Campaña).
- Tipo 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 llame a otro llamada internas o bien cuando un operador se comunica a un IVR y posteriormente es atendido por un skill.
- Cliente: Identificación de cliente
- DNIS: Identificador del número al cual se llamó/recibió
- Sentido: Indicador de interacción Saliente o Entrante

Página 1 de 3

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000785

SIN TEXTO

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

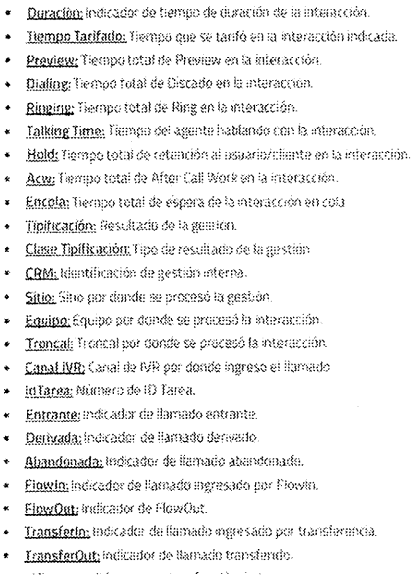
Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

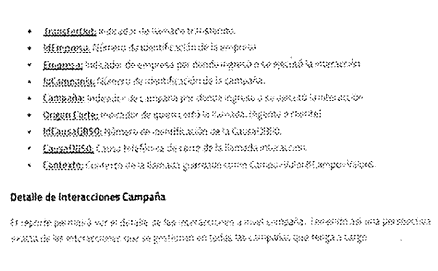
Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016



- 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.
- Ringing: 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.
- Derivada: 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.



- TransferMsk: Indicador de llamado transferido.
- idEmpresa: Número de identificación de la empresa.
- Empresa: Indicador de empresa por donde ingresó o se ejecutó la interacción
- idCampaña: Número de identificación de la campaña.
- Campaña: Indicador de campaña por donde ingresó o se ejecutó la interacción
- Origen Carte: Indicador de quien creó la llamada, ingreso o marcó.
- idCausa0850: Número de identificación de la Causa 0850.
- Causa0850: Causa telefónica de corte de la llamada interactiva.
- Contexto: Contexto de la llamada guardado como Campaña/Skill/Tiempo/Fecha.

Detalle de Interacciones Campaña

En este permiso podrá ver el detalle de las interacciones a nivel campaña. Teniendo así una perspectiva amplia de las interacciones que se gestionan en todas las campañas que tenga a cargo.

Imágenes del manual 4.6 Mitrol - Reportes ACD v1.1

Los reportes o informes a que se refieren el párrafo anterior, estarán disponibles para EL INSTITUTO (herramienta de colaboración o base de conocimiento) vía web en internet mediante los protocolos de seguridad correspondientes y serán generados mediante una herramienta electrónica que permita al personal de EL 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 para los caso de indisponibilidad, el reporte correspondiente indicará las causas de raíz que provocaron la interrupción del

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] y Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATO

000786

ISO copc ITIL ESR conocer SUPER EMPRESAS 2021 TOP PCI Security Standards Council Modelo Global CIC Versión 2.1

SIN TEXTO

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

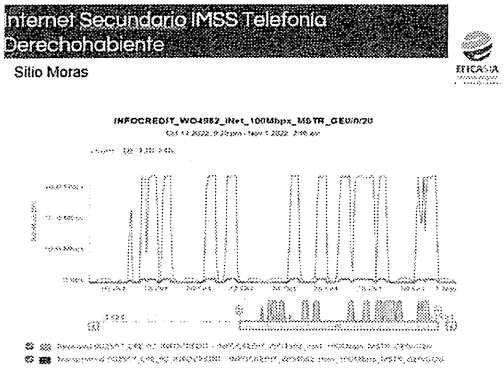
Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,

servicio, así como el plan de trabajo para solucionar las causas raíz a fin de evitar subsecuentes interrupciones. **(la información soporte a la 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)**



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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

Imagen de reporte - 1.3 Reporte de Monitoreo de la red Disponibilidad

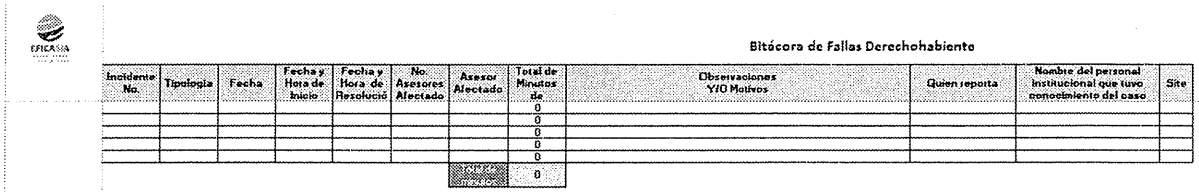


Imagen de reporte - 1.4 Reporte Bitácora de Disponibilidad de la infraestructura

Se proporcionará como parte de la propuesta, capacitación al personal IMSS que operará la propuesta tecnológica, además, los manuales e instructivos (en español latino) de

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted]epresentante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000787

SIN TEXTO

EFICASIA
Soluciones Integrales en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

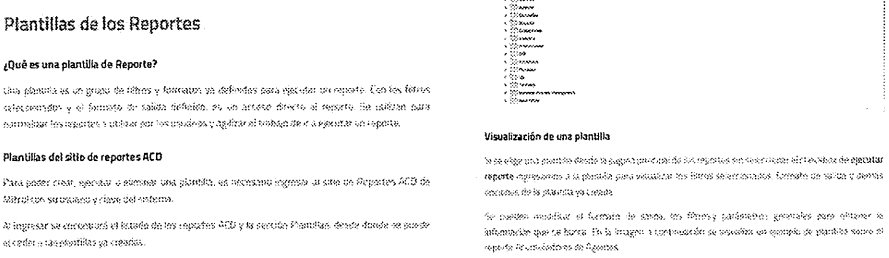
www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,

operación y supervisión del sistema propuesto de la solución del Centro de Contacto (CCIMSS) por parte MI REPRESENTADA la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V. Asimismo, al inicio del servicio, entregará 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 cuente con un **módulo de reporteo** que forme parte del sistema integral electrónico ofertado, dedicado al reporteo, 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 de EL INSTITUTO.



Plantillas de los Reportes

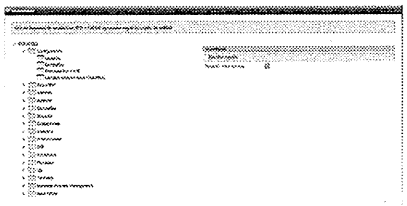
¿Qué es una plantilla de Reporte?

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 acceso directo al reporte. Se utilizan para automatizar los reportes a utilizar por los usuarios y agilizar el trabajo de 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 Mitrafón seleccionando el nivel del sistema.

Al ingresar se encontrará el listado de los reportes ACD y la sección Plantillas donde donde se puede acceder a las plantillas ya creadas.



Visualización de una plantilla

Se elige una plantilla desde la pagina principal del reporte en donde aparecerán los botones de ejecutar reporte regresando a la plantilla para visualizar los filtros seleccionados formatos 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 desea. En la imagen a continuación se muestra un ejemplo de plantilla sobre el reporte de conexiones de Agentes.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000788

ISO
copc
ITIL
ESR
conocer
SUPER EMPRESAS 2021 TOP
PCI Security Standards Council
Modelo Global CIC Millenium

SIN TEXTO

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,
Documento - 4.6 Mitrol - Reportes ACD v1.

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 reporteo propuesto por MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., de manera enunciativa más no limitativa cumple 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 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 de EL INSTITUTO al Licitante en archivos en medios electrónicos (DVD o dispositivo USB o Disco duro externo).

Contar con alertas programables al respecto de las variables del CCIMSS 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)**:

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000789

SIN TEXTO

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,

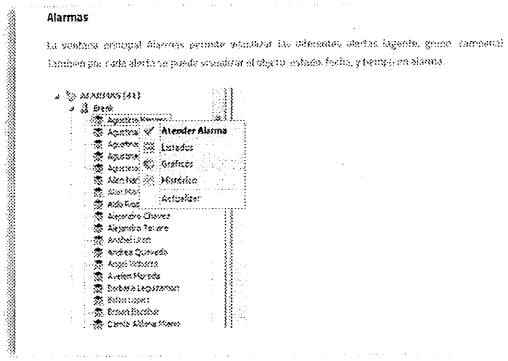


Imagen de Alertas Manual - 4.7 Mitrol - Supervisor ACD v1.1

- 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.

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

000790

SIN TEXTO

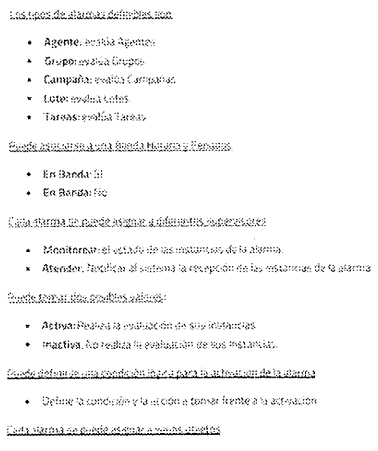
EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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 Feriados:

- En Banda: Si
- En Banda: No

Cada alarma se puede asignar a diferentes supervisores:

- Monitorear: el estado de las instancias de la alarma.
- Atender: Notifica al sistema la recepción de las instancias de la alarma

Puede tener las posibles valores:

- Activa: Realiza la evaluación de sus instancias
- Inactiva: No realiza la evaluación de sus instancias.

Puede definir una condición 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 clientes

Documento 4.7 Mitrol - Supervisor ACD v1.1

Estas alertas e indicadores se podrán 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., exportará 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 se podrá exportar 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 entregaráse 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)**

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000791

SIN TEXTO

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,

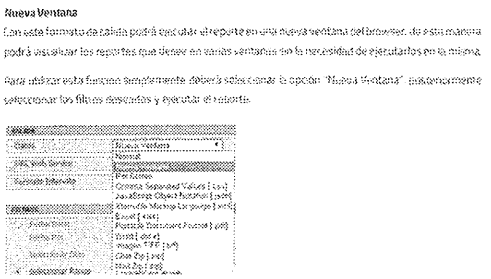


Imagen de Manual - 4.6 Mitrol - Reportes ACD v1.1

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., documentará y entregará 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, serán 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 será 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., habilitará un repositorio electrónico virtual donde se acumule y registre copia de toda la documentación probatoria del servicios, entregables periódicos y por única vez,

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000792

SIN TEXTO

EFICASIA
Soluciones Integrales en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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 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 tiene permisos de accesos a cada administrador de cada campaña y al área técnica, así mismo, será 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 incluye 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 entregaráse 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., entregará 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.

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

SIN TEXTO

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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 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 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. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en "Metodología" documento "4.1.16 Proceso de generación y entrega de reportes del servicio", el cuales forma parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**

La solución del CCIMSS propuesta por MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., 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.

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

SIN TEXTO

EFICASIA
Soluciones Integrales en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,

Anexo se describen los reportes mínimos generales para la prestación del servicio, a los que se agregarán 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 MI REPRESENTADA la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., 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.	Semanal y Mensual (al segundo día hábil posterior al corte, antes de las 11:00 horas).

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

SIN TEXTO

EFICASIA
Soluciones Integrales en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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 MI REPRESENTADA la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., al área requirente de cada campaña
			Opciones seleccionadas en la navegación del IVR (en caso de que aplique). Reportes FCR (First Contact Resolution).	
2	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)
3	Reporte de Niveles de Servicio	Todas las campañas	Tabla que contiene el detalle enunciativo más no limitativo de llamadas, chat y correo electrónico: Recibidas	Diario (a día hábil vencido - antes de las 11:00)

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

000796

SIN TEXTO

EFICASIA
Soluciones Integrales en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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 MI REPRESENTADA la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., al área requirente de cada campaña
			Abandono Total Abandono mayor al ASA establecido en Anexo Técnico Atendidas Nivel de Servicio AHT ASA (velocidad de respuesta de interacciones) % de llamadas enviadas tiempo de espera	
4	Reporte de Rotación de personal	Todas las campañas donde aplique.	Relación de personal 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:	Mensual (7 días hábiles posterior a la fecha que se reporta antes de las 11:00 horas en sus diferentes medios de atención)

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000797

ISO copc ITIL ESR conocer SUPER EMPRESAS 2021 PCI MODELO GLOBAL CIC

SIN TEXTO

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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 MI REPRESENTADA la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., al área requirente de cada campaña
			% 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 bajas solicitadas por el instituto)	
5	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)

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000796

SIN TEXTO

EFICASIA
Soluciones Integrales en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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 MI REPRESENTADA la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., al área requirente de cada campaña
			No contactados	
6	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-)
7	Reporte de tiempos de conexión de usuarios PS-P	Campaña Cobranza DIR Denuncias OIC En general campañas	Informe que contiene el número de minutos de conexión de cada estación de trabajo PS-P a la red y a los aplicativos MI REPRESENTADA la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V.	Semanal (al primer día hábil –antes de las 11:00 horas)

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000799

SIN TEXTO

EFICASIA
Soluciones Integrales en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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 MI REPRESENTADA la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., al área requirente de cada campaña
		en las que se utilicen usuarios PS-P		
8	Reporte de disponibilidad, Acceso a la Infraestructura y Aplicaciones del CCIMSS 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)

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000800

SIN TEXTO

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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 MI REPRESENTADA la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., al área requirente de cada campaña
9	Memoria Técnica	Área Técnica	MI REPRESENTADA la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., proporcionará 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 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	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 sustancial de la infraestructura con la que se brinda el servicio por parte MI REPRESENTADA la empresa

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXO 6
DIVISIÓN DE CONTRATOS

SIN TEXTO

EFICASIA
Soluciones Integrales en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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 MI REPRESENTADA la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., al área requirente de cada campaña
			CCIMSS 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.	Infocredit, S. de R.L. de C.V.
10	Entregable de componentes habilitadores para Posiciones de Servicio Propias (PS-P) por campaña.	Área Técnica	Se entregará una carta que incluya el listado de los componentes solicitados para el cumplimiento del servicio contratado. 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,	Como parte de la propuesta, así como actualizable cada mes calendario posterior al inicio de la prestación del servicio y actualizada a más tardar, cada 15 días naturales

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

ISO copc ITIL ESR
000802
conocer 220909 SUPER EMPRESAS 2021 TOP PCI Security Standards Council CIC

SIN TEXTO

EFICASIA
Soluciones Integrales en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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 MI REPRESENTADA la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., al área requirente de cada campaña
			memoria, disco duro, monitor, mamparas, sillas, entre otros).	posteriores a algún cambio sustancial de la infraestructura con la que se brinda el servicio por parte MI REPRESENTADA la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V.,
11	Histórico de interacciones.	Todas la Campañas	Histórico de las interacciones que se tengan de los diferentes usuarios del CCIMSS para cada campaña y servicio. La solución ofertada será capaz de brindar la información para efectuar estos análisis:	Mensual (al segundo día hábil –antes de las 11:00 horas para Derechohabiente y Contribuyente

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted]
Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS
000803

SIN TEXTO

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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 MI REPRESENTADA la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., al área requirente de cada campaña
			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 tengan de los diferentes usuarios. 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 para la atención del CCIMSS. Presentación de alternativas para la optimización del servicio. Histórico de los resultados de los Id´s de llamadas realizadas (entrada y salida).	en sus diferentes medios de atención)

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000804

ISO copc ITIL ESR conocer SUPER EMPRESAS 2021 TOP PCI Security Standards Council Modelo Global CIC Versión 2.1

SIN TEXTO

EFICASIA
Soluciones Integrales en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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 MI REPRESENTADA la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., al área requirente de cada campaña
			Recomendaciones de indicadores por parte MI REPRESENTADA la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V.	
12	Bitácora estadística de correlación	Campaña Derechohabiente y Contribuyente, Campaña Cobranza DIR	Informe de correlaciones de temas institucionales liberados al Licitante. La solución ofertada será capaz de brindar la información para efectuar estos análisis: Las cuales incluyen por lo menos: Análisis de los informes de comportamiento de la operación en relación a los temas institucionales Recomendaciones frente al crecimiento de la operación, por campaña, por medio de captación, temas correlacionados.	Mensual (al segundo día hábil –antes de las 11:00 horas)

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

SIN TEXTO

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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 MI REPRESENTADA la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., al área requirente de cada campaña
			Proyecciones de temas institucionales. Tendencias sobre las correlaciones identificadas. Presentación de alternativas para la optimización del servicio.	
13	Análisis de comportamiento y estacionalidad	Campaña Derechohabiente y Contribuyente, Campaña Cobranza DIR	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 será capaz de brindar la información para efectuar estos análisis: Las cuales incluyen por lo menos: Análisis de los informes de comportamiento de la estacionalidad de los temas.	Mensual (al segundo día hábil –antes de las 11:00 horas)

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000806

ISO 9001 copc ITIL ESR conocer SUPER EMPRESAS 2021 TOP PCI Security Standards Council CIC Versión 2.1

SIN TEXTO

EFICASIA
Soluciones Integrales en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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 MI REPRESENTADA la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., al área requirente de cada campaña
			Proyecciones de la estacionalidad de los temas. Tendencias encontradas en el comportamiento de la estacionalidad. Presentación de alternativas para la optimización del servicio.	
14	Reporte y Análisis de llamadas transferidas a 2do Nivel.	Campaña Derechohabiente y Contribuyente.	Informe del análisis de las interacciones entrantes de los solicitantes que se transfieren de 1er Nivel a 2do Nivel con los motivos de transferencia.	Diario (al siguiente día hábil –antes de las 11:00 horas)
15	Reporte y Análisis de Net Promoter Score o estudio equivalente	Campaña Derechohabiente y Contribuyente.	Medir la recomendación de los solicitantes que contactan al CCIMSS para las mejoras del servicio. En la propuesta, MI REPRESENTADA la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., incluye una propuesta de reporte la cual será enunciativa más no	Mensual (al quinto día hábil –antes de las 11:00 horas)

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

SIN TEXTO

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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 MI REPRESENTADA la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., al área requirente de cada campaña
			limitativa y será revisada y validad por personal institucional.	
16	Reportes Post-Mortem de incidentes o fallas Relevantes (RIR).	Área Técnica	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 describe 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 serán 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	Este reporte será entregado en un máximo de 7 días

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

ISO
copc
ITIL
ESR
conocer
SUPER EMPRESAS 2021 TGP
PCI Security Standards Council
Modelo Global CIC Versión 2.0

000826

SIN TEXTO

EFICASIA
Soluciones integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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 MI REPRESENTADA la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., al área requirente de cada campaña
			interacciones y atenciones realizadas por cada campaña y medio de captación que conforman los servicios del CCIMSS La entrega será a mes vencido	posteriores al cierre de mes.
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 La entrega será a mes vencido	Mensual (al quinto día hábil –antes de las 11:00 horas)

MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., a través de su solución tecnológica ofertada, (detalla como su solución es capaz de atender estos

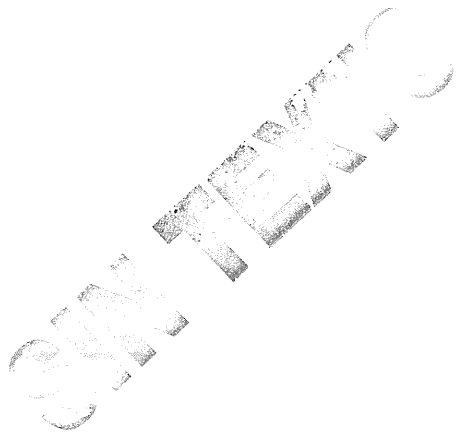
SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FISICAS IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: CARGO, POR CONSIDERARSE INFORMACIÓN CUYA DIFUSIÓN PUEDE AFECTAR A LA ESFERA PRIVADA DE LA MISMA, DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN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

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

00080347



EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,

requerimientos), emitirá 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 está acompañada por el soporte correspondiente.

Durante la vigencia del contrato podrán solicitar al licitante reportes adicionales a los antes descritos, de los cuales enviará copia a Ventanilla Única.

EL INSTITUTO a través del administrador del contrato podrá solicitar al licitante 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 de EL 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 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 obligado al cumplimiento de las obligaciones fiscales del SAT e IMSS y para verificar el cumplimiento de ello durante la vigencia del contrato entregará 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.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

000810

ISO copc ITIL ESR conocer SUPER EMPRESAS 2021 TOP PCI Security Standards Council CIC Monterrey

CRM TEMPO
SAN DIEGO

EFICASIA
Soluciones Integrales en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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 acordados que cumpliránse.

MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., en caso de resultar adjudicado dará cumplimiento a los niveles de servicio que se presentan a continuación:

Indicador	Nivel de Servicio a Cumplir
Para cada campaña: Entrega de la infraestructura física y tecnológica configurada para brindar la funcionalidad solicitada	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.
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	Mayor o igual al 98% del tiempo de atención mensual (ventana de servicio)

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted]epresentante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000811

SIN TEXTO

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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
incluyendo infraestructura para el servicio de IVR)	
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, El proceso de monitoreo se realizará de manera conjunta IMSS / licitante
Entregables Mensuales del Servicio CCIMSS	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 porteriores al cierre del mes que se reporta)

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.

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

000812

SIN TEXTO

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,

Agente Telefónico	Descripción	5 días	10 días	15 días	30 días	40 días
Básico	Agente con habilidades básicas, de nuevo ingreso.	De 10 a 20 agentes				
Intermedio	Agente con habilidades básicas, sin 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					

Imagen de 5.2 Reclutamiento - RECLU04P05 Procedimiento Atracción de Talento Rev. 16 (3)

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 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 será 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 y la generación de

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

ON TEAMS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,

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 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 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.

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 a través de CTI, IVR, Solución de Atención Telefónica (Conmutador o PBX), Chat, Mensajeria Instantanea 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 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 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

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

000814



EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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 EL INSTITUTO gestione una copia en línea que le permita obtener los indicadores y detalle de la información operativa del servicio de CCIMSS 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., 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

PRINCIPALES COMPONENTES DE INTEROPERABILIDAD ENTRE BASES DE DATOS, APLICATIVOS IMSS Y MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., ASÍ COMO LA MECÁNICA DE CONTACTO POR PARTE DE LOS USUARIOS QUE INTEGRAN EL CCIMSS.

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000815

ISO copc ITIL ESR conocer SUPER EMPRESAS 2021 TOP PCI Security Standards Council Modelo Global CIC Multisite

SIN TEXTO

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

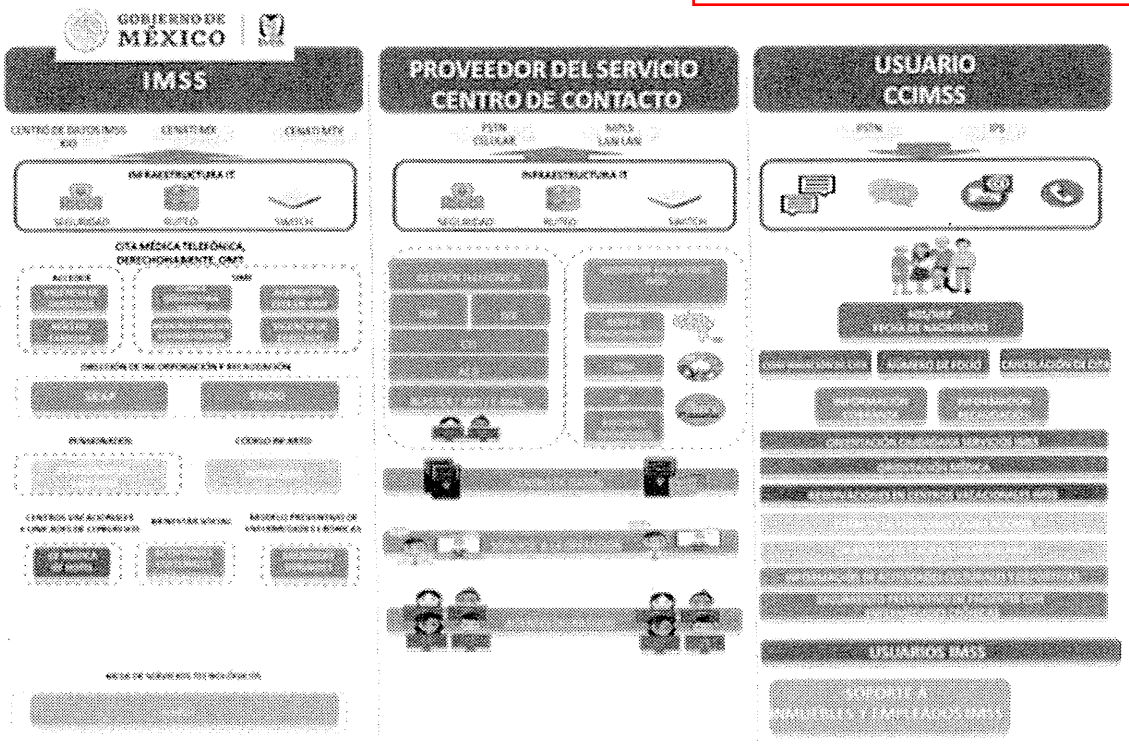
Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016



PRINCIPALES COMPONENTES DE INTEROPERABILIDAD POR CAMPAÑAS DEL CCIMSS

La Solución Tecnológica ofertada para usuarios del CCIMSS considera 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 cuenta 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 MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., realizará funciones de CTI (Computer Telephony Integration) con el IVR de la

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

SIN TEXTO

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

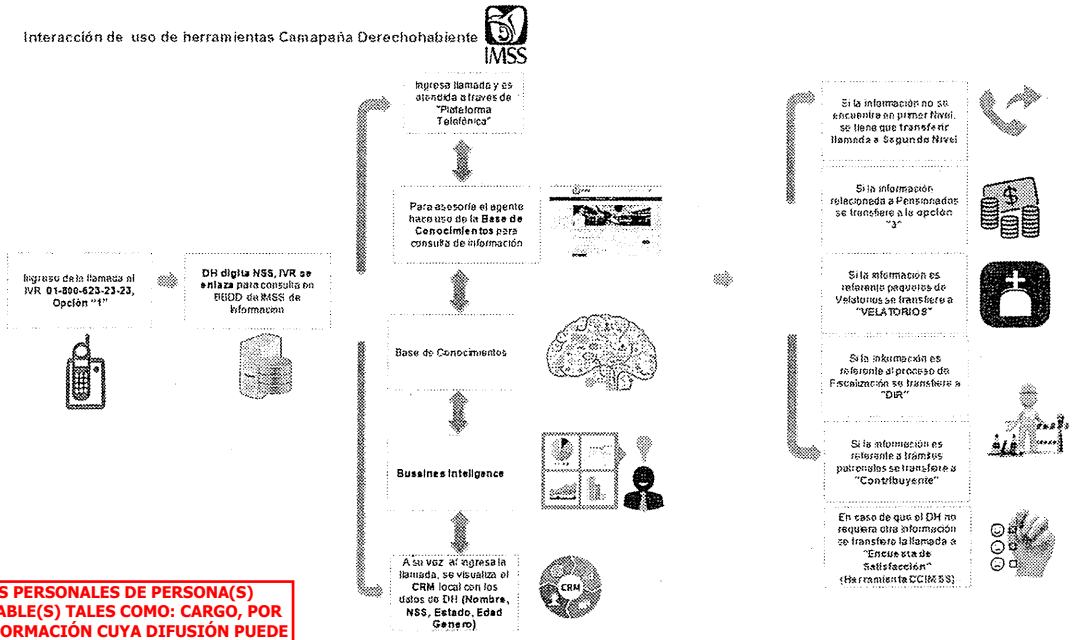
Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,

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 contienese en los aplicativos Base de Conocimiento, CRM, BI desarrollados por el proveedor.

Campaña Derechohabiente, Trabajadoras del Hogar, Banco de Sangre.

Se realiza una consulta a nivel Web Service a la base de datos Institucional ACCEDER, considerando las reglas de seguridad expresada en el Apéndice correspondiente, obteniendo los datos del titular para su registro en sistema Base de Conocimiento, CRM y BI desarrollas para la atención del CCIMSS, toda la información se almacena en una base de datos de gestión del servicio CCIMSS.



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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

000817

ISO copc ITIL ESR conocer SUPER EMPRESAS 2021 TOP PCI Security Standards Council CIC

SIN TEXTO

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

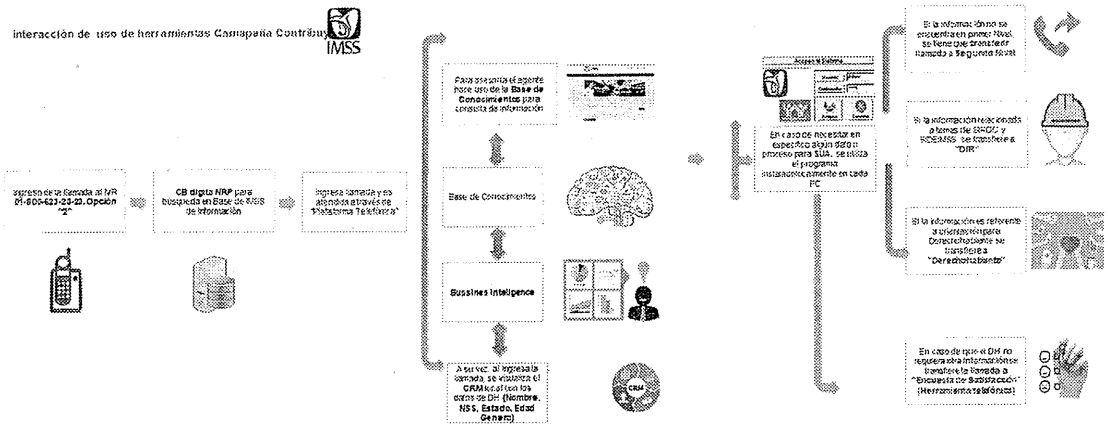
www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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 interoperabilidad de estas campañas atenderemos lo establecido en el numeral **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,** del presente Anexo Técnico.

Campaña Contribuyente.
Se realiza una consulta a nivel local que regresa los datos del titular para su registro en sistema Base de Conocimiento, CRM, BI desarrollas para la atención del CCIMSS por parte MI REPRESENTADA la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., toda la información se almacena en una base de datos toda la información se almacena en una base de datos de gestión del servicio CCIMSS.



El sistema de atención y gestión para usuarios del CCIMSS considera 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 cuenta preferentemente con un algoritmo que realiza 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.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

000318

SIN TEXTO

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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., realizará 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 expresará en los Apéndices correspondientes, toda la información resultante contienese en los aplicativos Base de Conocimiento, CRM, BI desarrollados por el proveedor.

Pensionados

Se realiza una consulta a nivel Web Service a la base de datos ConsultaPensiones" considerando las reglas de seguridad expresada en el Apéndice correspondiente, obteniendo los datos del titular, y/o pensionado para su registro en sistema para su registro en para su registro en sistema de la campaña Pensionados, Base de Conocimiento, CRM y BI desarrollas para la atención del CCIMSS. La operación de la campaña Pensionados

Este sistema propuesto por MI REPRESENTADA la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., realizará 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 expresará en los Apéndices correspondientes, toda la información resultante contienese en los aplicativos Base de Conocimiento, CRM, BI desarrollados por el proveedor.

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000819

ISO copc ITIL ESR conocer SUPER EMPRESAS 2021 TOP PCI Modelo Global CIC

SIN TEXTO

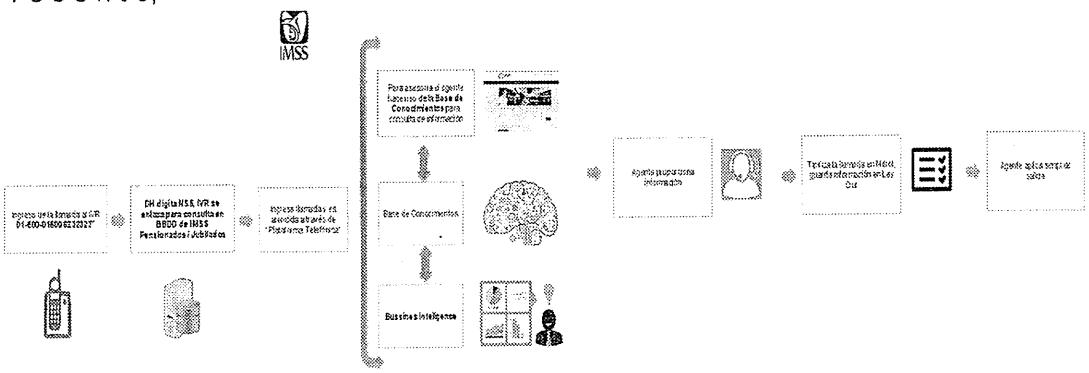
EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

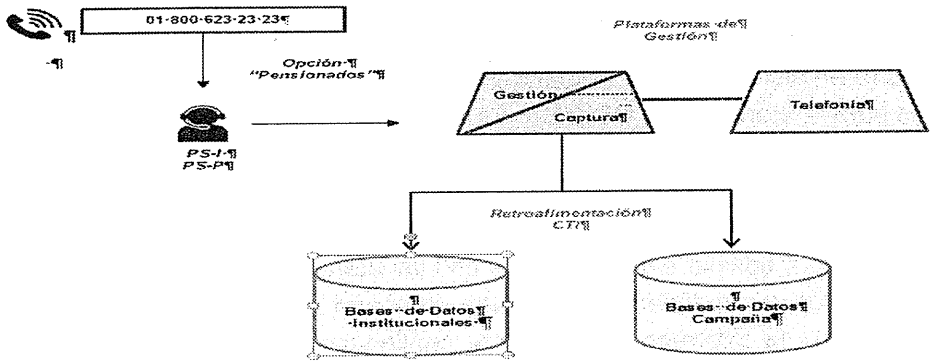
Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,





Dirección de Incorporación y Recaudación (DIR), Recaudación y Servicios DIR

Se realiza una consulta a nivel Web Service a la base de datos Institucional SICAP y SINDO, considerando las reglas de seguridad expresada en el Apéndice correspondiente, obteniendo los datos del titular para su registro en sistema Base de Conocimiento, CRM y BI desarrollas para la atención del CCIMSS, toda la información se almacena en una base de datos de gestión del servicio CCIMSS.

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

SIN TEXTO

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

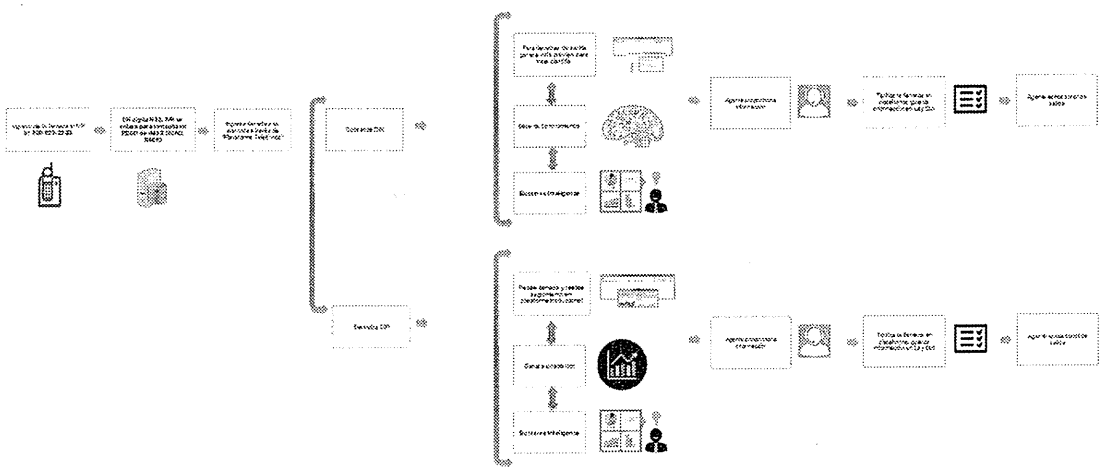
Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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., realizará 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 para cada campaña se expresarán en los Apéndices correspondientes, toda la información resultante contienese en los aplicativos Base de Conocimiento, CRM, BI desarrollados por el proveedor.



Realiza una integración con las funciones telefónicas de la solución de proveedor para poder controlar las actividades de: llamada, espera, colgar, agendamiento, transferencia telefónica, transferencia a encuesta.

El sistema contará con una integración hacia la base de datos SICAP para poder realizar agendamiento y cancelación de citas, esta integración es de SICAP hacia CRM de la campaña DIR y CRM DIR hacia SICAP.

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

000821

ISO copc ITIL ESR conocer SUPER EMPRESAS 2021 TOP PCI Security Standards Council Modelo Global CIC

SIN TEXTO

EFICASIA
Soluciones Integrales en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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 sistema cuenta con una integración hacia una plataforma de envío masivo de SMS para poder mostrar los resultados de las campañas informativas hacia los patrones.

Denuncias OIC

Este sistema propuesto por MI REPRESENTADA la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., realizará 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 para cada campaña se expresarán en los Apéndices correspondientes, toda la información resultante contienese en los aplicativos Base de Conocimiento, CRM, BI desarrollados por el proveedor.

La infraestructura de operación para la campaña OIC, será instalada en el site de comunicaciones del Órgano Interno de Control ubicado en Av. Revolución No. 1586 2°. piso Col. San Ángel, Alcaldía. Álvaro Obregón México, Ciudad de México CP 01000 o cualquier otra dirección que el Instituto determine, dicha infraestructura solo será accesada por el proveedor en los casos requeridos para la correcta administración de su solución ofertada, previa autorización por parte del Instituto, dicha infraestructura tendrá la configuración siguiente:

La herramienta CTI (Computer Telephony Integration), generará un número de identificador 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, el resultado de la atención por parte de los agentes PS-I Especializados incluirá la generación la impresión correspondiente del caso, en el formato que el administrador de la campaña determine, pudiendo sufrir éste, adecuaciones durante la vigencia del contrato.

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

Atentamente,

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

000822

ISO copc ITIL ESR conocer SUPER EMPRESAS 2021 TSP PCI Security Standards Council CIC

SIN TEXTO

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

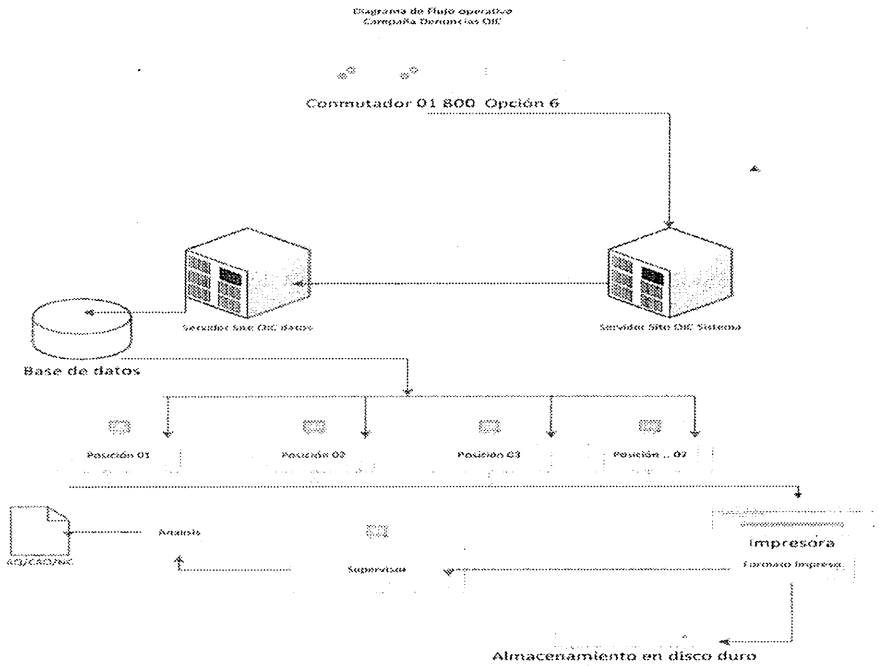
Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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 casos atendidos por la Campaña OIC, serán almacenados en las bases de datos correspondientes a fin de guardar los históricos de interacciones, actualizar la base de conocimiento, CRM y BI.



Guarderías, Planificatel.

Este sistema propuesto por MI REPRESENTADA la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., realizará 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, con base en los requerimientos que para cada campaña se expresarán en los Apéndices

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted]epresentante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000823

SINTEMC

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,

correspondientes, toda la información resultante contienese en los aplicativos Base de Conocimiento, CRM, BI desarrollados por el proveedor.

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, documentar, proporcionar e incluir en su propuesta técnica lo siguiente:

- 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. **(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**

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

SIN TEXTO

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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 complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición

- Aprovisionamiento, habilitación y puesta a punto de los servicios y/o software requerido para integrar la infraestructura de telefonía, chat, correo electrónico y la herramienta del CCIMSS, así como los servicios descritos en el presente documento. **(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**
- MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., gestionará 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 término del mencionado contrato, los números 800 y DID se enuncian a continuación:

  - Campañas diversas dentro de las que destacan Contribuyente, Derechohabiente y Yo Crezco (800 6232323). MI REPRESENTADA la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., contempla para la campaña "Yo Crezco" que la solución tecnológica propuesta cuente con la capacidad de recibir y transferir llamadas del Call Center "Yo Crezco-Formal1" (SAT) al Centro de Contacto (CCIMSS), mediante un número 800 o bien, mediante un DID. Para realizar las transferencias al SAT, será a través del número 800 463 67 28 (01800INFOSAT, DID actual 41 60 46 99), seguido de la opción "0" o la que sea definida por el Instituto, la opción se encuentra en configuración y desbordará a un PS-I. Adicionalmente en este 01800 se brinda servicios a las campañas Pensionados, OIC, Cobranza DIR, SIROC, SIDEIMSS, Verificación Personal, Trabajador Independiente, ICSOE, IPC, Aseguramiento Periodistas, Centros Vacacionales y unidad de Congresos, Velatorios, así como las campañas que el Instituto determine.
  - Campaña (800 624 64 64).

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

SIN TEXTO

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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 Centros Vacacionales (800 770 77 77 y 800 904 40 40, 800 367-6251).
- Campaña Velatorios 800 134 23 76 (800 1FIBESO)

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. DE C.V., cederá 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, serán proporcionadas, habilitadas, y puestas a punto por parte 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
- 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
- Para cada uno de estos servicios 800, MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., habilitará 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 será 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 será incluido en el servicio provisto por parte MI REPRESENTADA la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., y por lo tanto el costo de los servicios

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

000826

SIN TEXTO

EFICASIA
Soluciones Integrales en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,

telefónicos y de comunicaciones serán a cuenta 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 DIDs 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)**

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	5541627290

Imagen ejemplo de 6.2 Telefonía - MCM DIDs Guada, Mont, CDMX

14.2. Seguridad de la Información para el servicio de CCIMSS.

14.2.1. Especificación Técnica del Gestor Unificado de Amenazas (UTM) para la operación del Call Center.

14.2.1.1. Funcionalidad Firewall.

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000827

SIN TEXTO

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

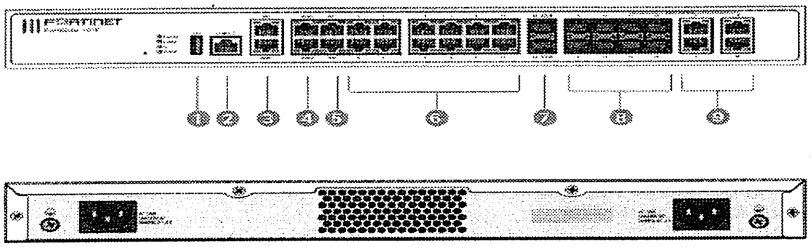
Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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 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.

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

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

009308

SIN TEXTO

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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.

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000828

SIN TEXTO

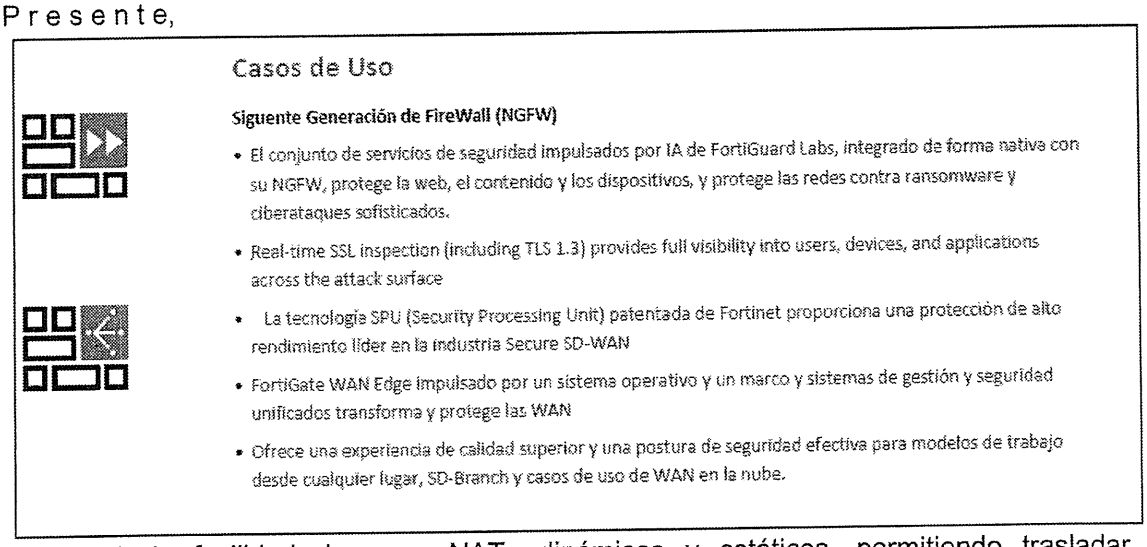
EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,



- Incluir la facilidad de crear NATs dinámicos y estáticos, permitiendo trasladar direcciones IP y puertos origen y destino, en un mismo paquete.

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

000080

SIN TEXTO

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted]
Representante Legal

000831

SIN TEXTO

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted]presentante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

SIN TEXTO

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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(s) entrante(s)
- Interfaz(s) 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 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.

- Soportar e incluir alta disponibilidad en modo Activo/Activo y Activo/Pasivo.

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

000833

SIN TEXTO

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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)	30 / 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) [1]	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) [3]	1 Gbps
SSL Inspection CPS (IPS, avg. HTTPS) [3]	1800
SSL Inspection Concurrent Session (IPS, avg. HTTPS) [3]	135 000
Application Control Throughput (HTTP 64K) [2]	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)	128 / 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.

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000834

SIN TEXTO

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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.

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

000835

SIN TEXTO

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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 estatico

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
desplegada.
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.

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

SIN TEXTO

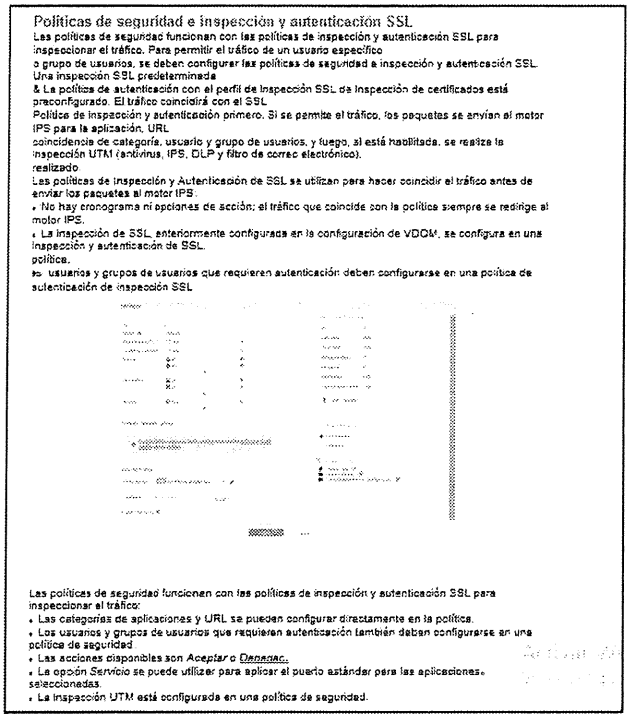
EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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.
política.
⇒ 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.

- Integrar esquemas de autenticación que soporten servicios TACACS, RADIUS, LDAP, así como certificados digitales.

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

SIN TEXTO

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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 1892
- 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 suplicante 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.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

000938

SIN TEXTO

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,

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 / 18 / 10 Gbps
Firewall Latency (64 byte, UDP)	4.97 µs
Firewall Throughput (Packet per Second)	15 Mpps
Concurrent Sessions (TCP)	1.8 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) *	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 FortiAPs (Total / Tunnel)	128 / 64
Maximum Number of FortiTokens	5000
High Availability Configurations	Active-Active, Active-Passive, Clustering

- Latencia máxima de 0.5 milisegundos.

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000839

SIN TEXTO

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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 / 15 / 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) [1]	11.5 Gbps
Gateway-to-Gateway IPsec VPN Tunnels	2000
Client-to-Gateway IPsec VPN Tunnels	15 000
SSL-VPN Throughput	5 Gbps
Concurrent SSL-VPN Users (Recommended Maximum, Tunnel Mode)	500
SSL Inspection Throughput (IPS, avg. HTTPS) [3]	1 Gbps
SSL Inspection CPS (IPS, avg. HTTPS) [3]	2000
SSL Inspection Concurrent Session (IPS, avg. HTTPS) [3]	135 000
Application Control Throughput (HTTP 64K) [2]	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)	128 / 64
Maximum Number of FortiTokens	5000
High Availability Configurations	Active-Active, 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.

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

Atentamente,

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

000840

SIN TEXTO

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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

Las interfaces físicas y virtuales permiten que el tráfico fluya entre las redes internas y entre Internet y las redes internas.
redes FortiOS tiene opciones para configurar interfaces y grupos de subredes que pueden escalar como su organización
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 FortiGates 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
conectado a un dispositivo, como un conmutador o un enrutador que admite 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.

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted]epresentante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000841

SIN TEXTO

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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
aplicar 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.

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

000942

SIN TEXTO

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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 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 ellas 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 826
- 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(s) entrante(s)
- Interfaz(s) 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 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

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

000843

SIN TEXTO

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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(s) entrante(s) Esta es la interfaz o interfaces por las cuales el tráfico se conecta primero al 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(s) 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

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

000944

SIN TEXTO

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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.

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000845



EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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 FortiOS 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.

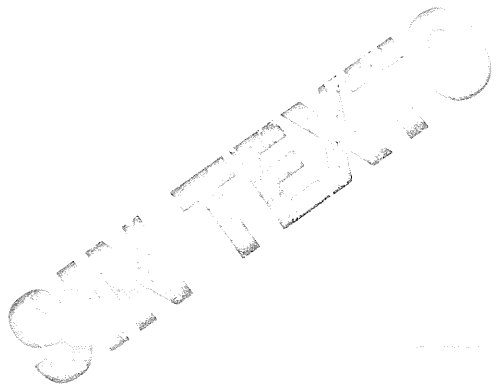
SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FISICAS IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: CARGO, POR CONSIDERARSE INFORMACIÓN CUYA DIFUSIÓN PUEDE AFECTAR A LA ESFERA PRIVADA DE LA MISMA, DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN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

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

000346



EFICASIA
Soluciones Integrales en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,

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 d 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 par 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
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 uno
firma, o si desea seleccionar manualmente varias firmas que no se ajustan a los criterios de un filtro IPS, agregando un
La 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

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

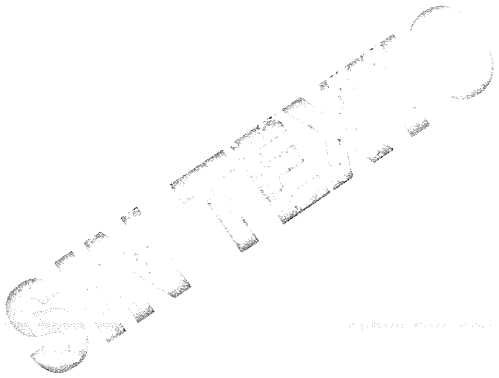
Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000847

ISO copc ITIL ESR conocer SUPER EMPRESAS 2021 TOP PCI Security Standards Council CIC



EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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.

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

000945

SIN TEXTO

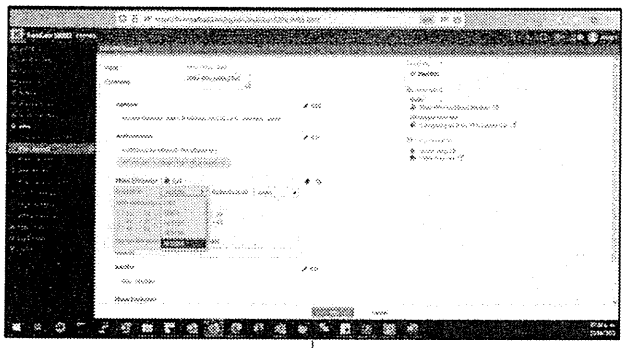
EFICASIA
Soluciones Integrales en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

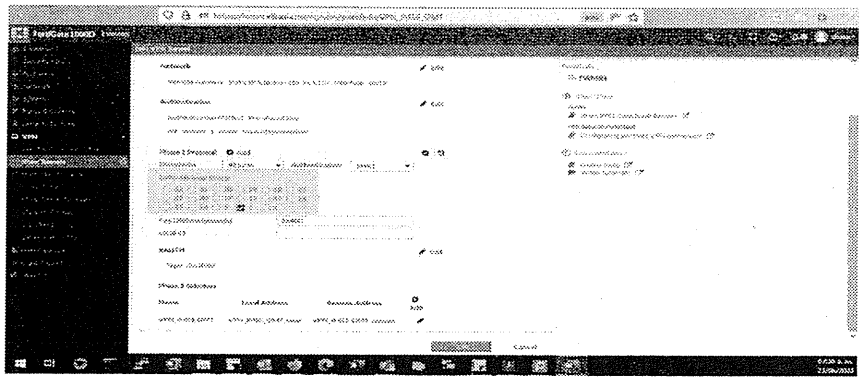
Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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 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.

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000849

ISO copc ITIL ESR conocer SUPER EMPRESAS 2021 TOP PCI Security Standards Council CIC

SIN TEXTO

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

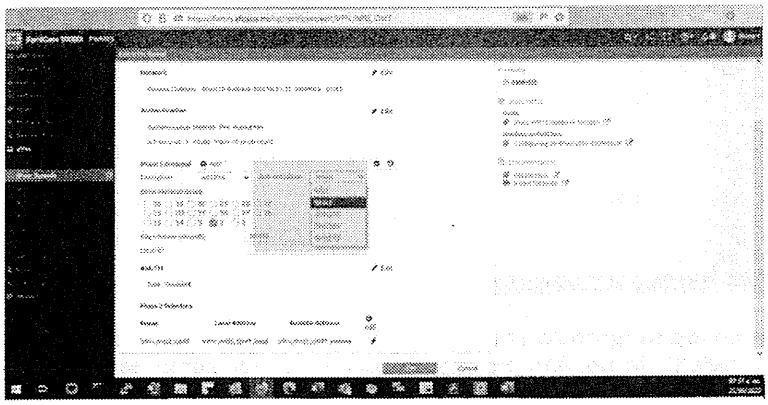
Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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 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).

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

000950

ISO copc ITIL ESR conocer SUPER EMPRESAS 2021 TOP PCI Security Standards Council Modelo Global CIC Versión 2.1

SIN TEXTO

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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 FortiGates. Consulte VPN de sitio a sitio en la página 1452.
Concentrador y radio/ADVPN Un FortiGate central (hub) tiene varias VPN para otros FortiGates 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 1538.
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.

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

000851

SIN TEXTO

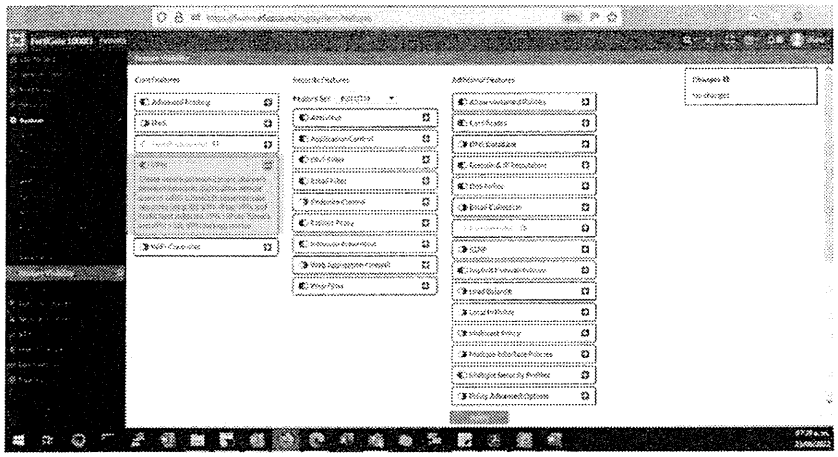
EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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 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.

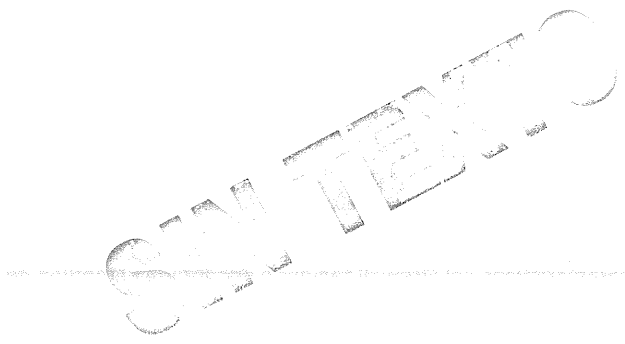
SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FISICAS IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: CARGO, POR CONSIDERARSE INFORMACIÓN CUYA DIFUSIÓN PUEDE AFECTAR A LA ESFERA PRIVADA DE LA MISMA, DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN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

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ISO 9001:2015 ISO
copc
ITIL
ESR
conocer
SUPER EMPRESAS 2021 TOP
PCI Security Standards Council
CIC



EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,

enumerar todos los concentradores ipsec en vd 0
nombre=sucursal ref=3 num=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-[redacted]
-0440c1aebed2f418a
- 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:
una. Configurar el intercambio de claves de Internet (IKE).
b. Configurar IPsec.
C. Configure la interfaz del túnel.
d. Configure el protocolo de puerta de enlace fronteriza (BGP).
mi. Configurar políticas de cortafuegos
2. Configure el segundo túnel VPN:
una. Configurar el intercambio de claves de Internet (IKE).
b. Configurar IPsec.
C. Configure la interfaz del túnel.
d. Configurar BGP.
mi. Configurar políticas de cortafuegos.

- Incluye lo necesario para crear una única asociación de seguridad (SA) por par de redes o subredes.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted]epresentante Legal

000953

ISO copc ITIL ESR conocer SUPER EMPRESAS 2021 PCI Security Standards Council Modelo Global CIC

SIN TEXTO

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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
FortiGates que pertenecen a la misma red comunitaria. Una red comunitaria se define como todos los FortiGates 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 FortiGates.

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 FortiGates deben ejecutar FortiOS 6.2.0 o posterior.
- Todos los FortiGates deben tener acceso a Internet.
- Todos los FortiGates 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.

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted]epresentante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

SIN TEXTO

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

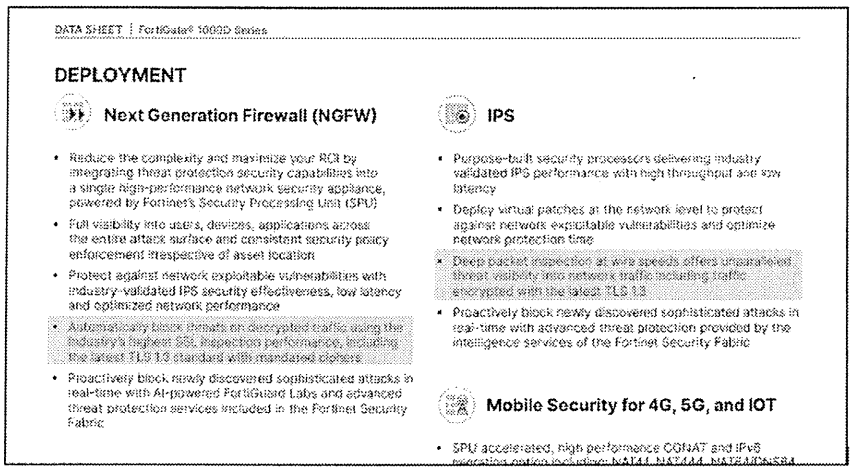
Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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® 1000D 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 [illegible]

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.

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000955

SIN TEXTO

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,





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 diferente modos de administración del sistema vía Web (HTTPS), por línea de comando (SSH), SNMPv3 y a través de una consola central de administración.

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

SIN TEXTO

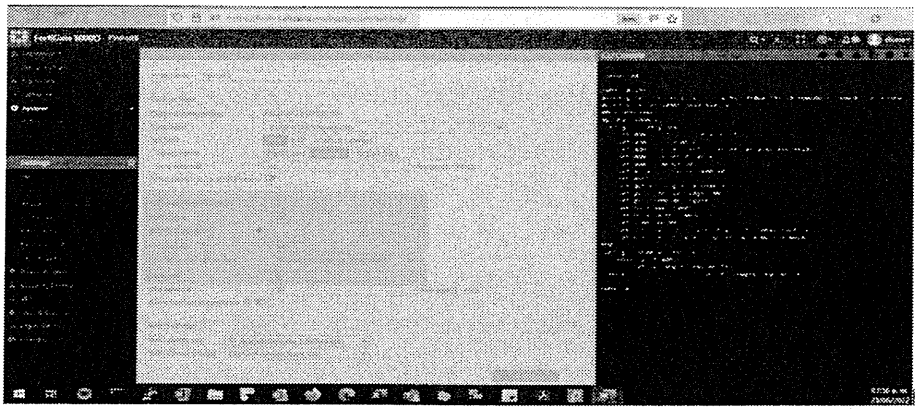
EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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 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 administralo a través de SSH, y del lado derecho se muestra una ventana de CLI (consola de línea de comandos)

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

000857

SIN TEXTO

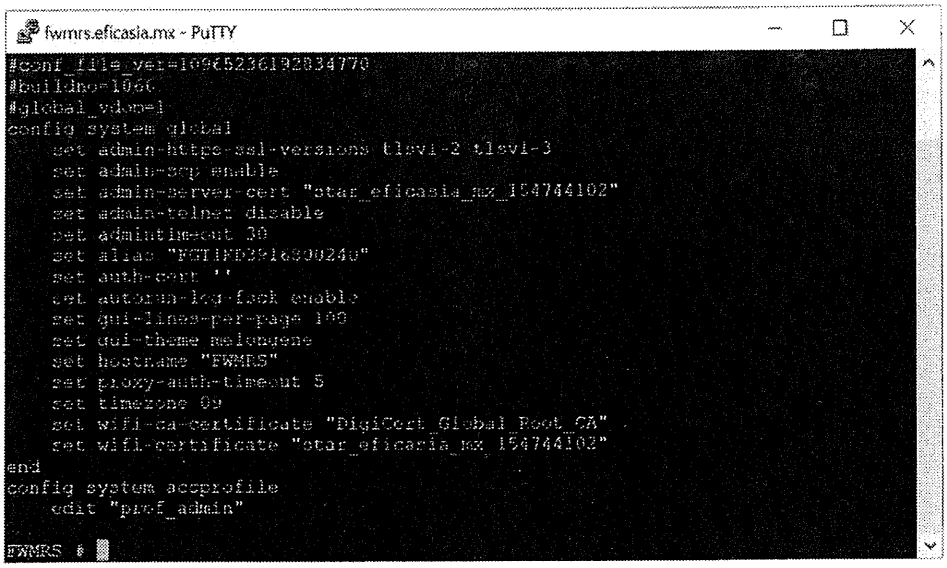
EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,



Pantalla de conexión a través de SSH

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

000958

SIN TEXTO

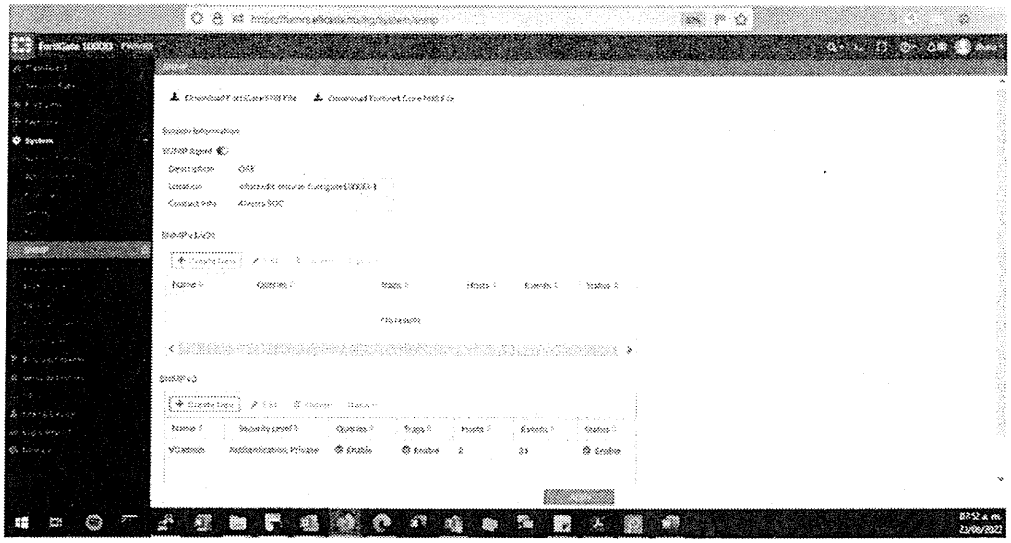
EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,



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.

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ISO copc ITIL ESR conocer SUPER EMPRESAS 2021 TOP PCI Security Standards Council CIC

000859

SIN TEXTO

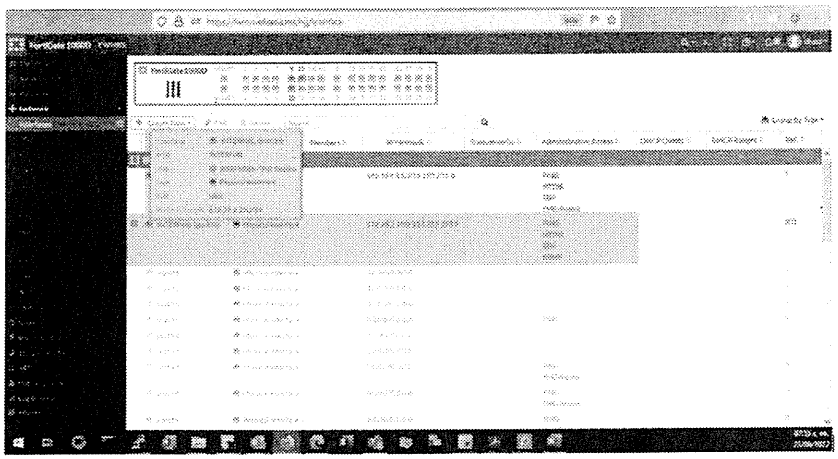
EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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 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 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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

0098800

ISO copc ITIL ESR conocer SUPER EMPRESAS 2021 TOP PCI Security Standards Council Modelo Colombia CIC Mexico


SIN TEXTO

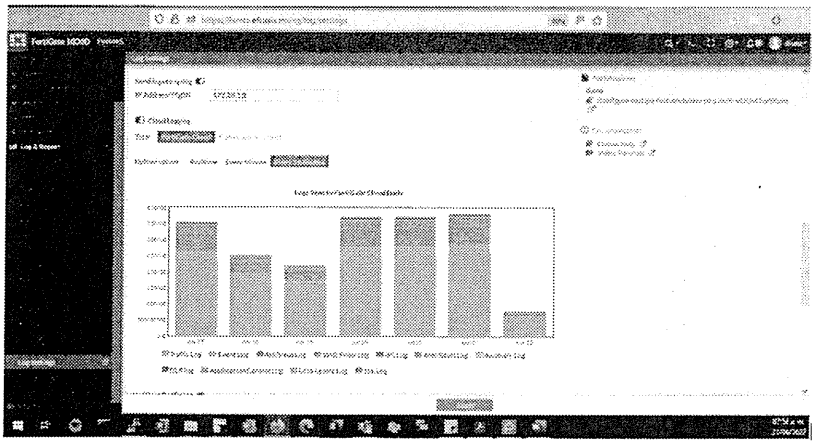
EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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 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.

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

ANEXOS
REVISIÓN DE CONTRATOS

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

000861

SIN TEXTO

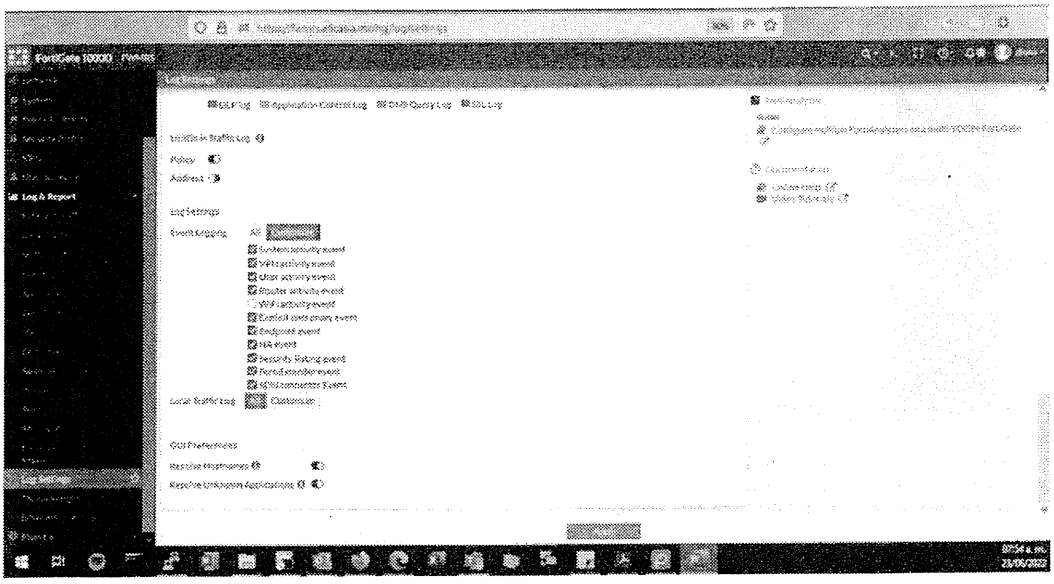
EFICASIA
Soluciones Integrales en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,



- 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 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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

ANEXOS
EMISIÓN DE CONTRATOS

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] epresentante Legal

000862

SIN TEXTO

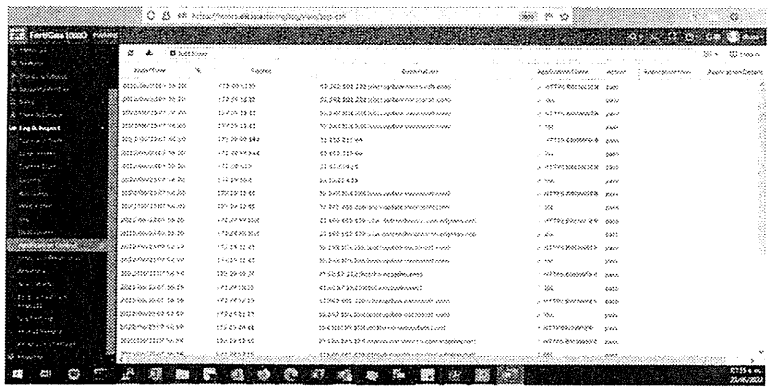
EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

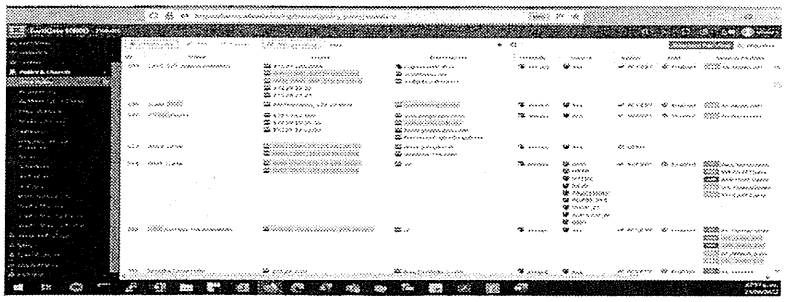
Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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 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.



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 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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
GESTIÓN DE CONTRATOS
009863

SIN TEXTO

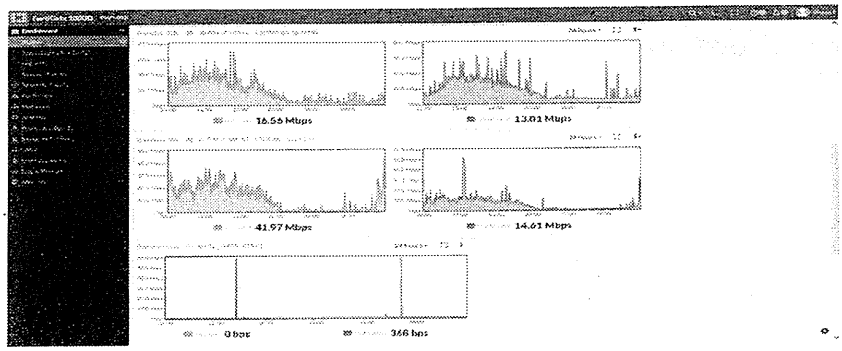
EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

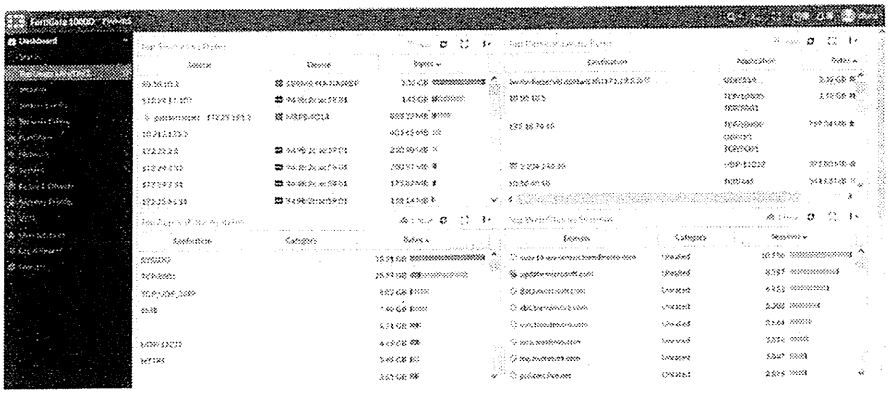
www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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 muestran las diferentes vistas y/o gráficas disponibles, por ejemplo, el consumo de ancho de banda (bandwith) de nuestros enlaces de Internet e incluso de la VPN sitio a sitio que tenemos con el IMSS para OMT.



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 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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] epresentante Legal

000994
ISO
copc
ITIL
ESR
conocer
SUPER EMPRESAS 2021 TOP
PCI Security Standards Council
CIC

SIN TEXTO

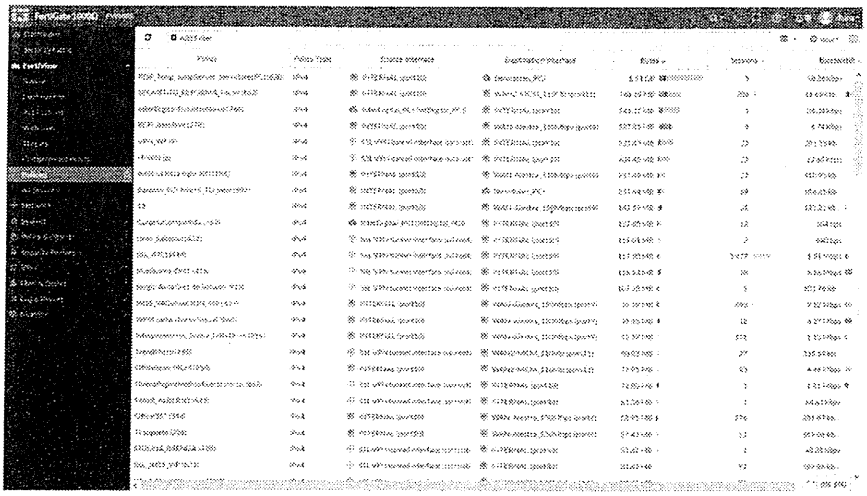
EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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 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.

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] epresentante Legal

000865

ISO copc ITIL ESR conocer SUPER EMPRESAS 2021 TOP pci CIC

SIN TEXTO

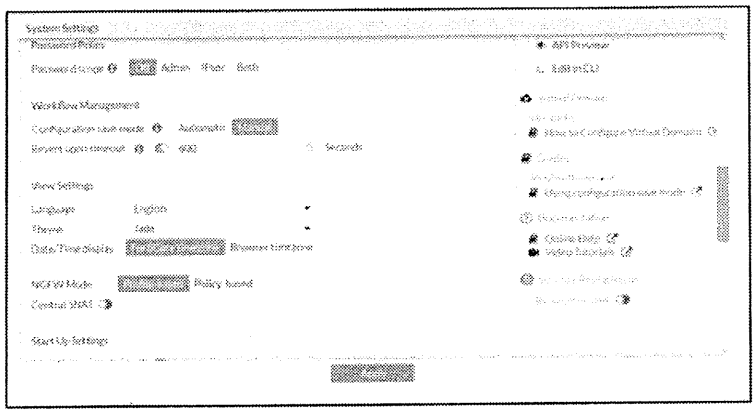
EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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 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

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

000356

SIN TEXTO

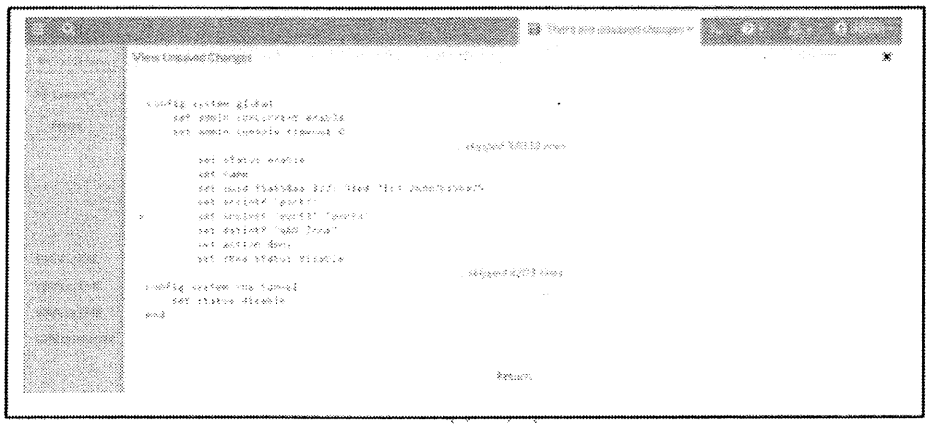
EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

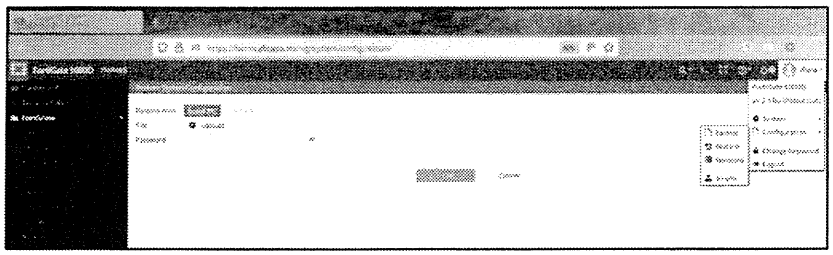
www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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 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).

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
GESTIÓN DE CONTRATOS

SIN TEXTO

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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.

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000936

SIN TEXTO

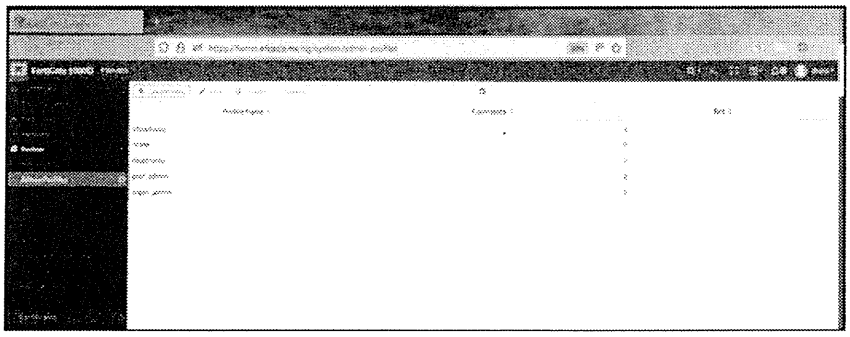
EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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 muestran los tipos de perfil de administrador actuales, los cuales pueden ser personalizados.

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
EMISIÓN DE CONTRATOS

000969

SIN TEXTO

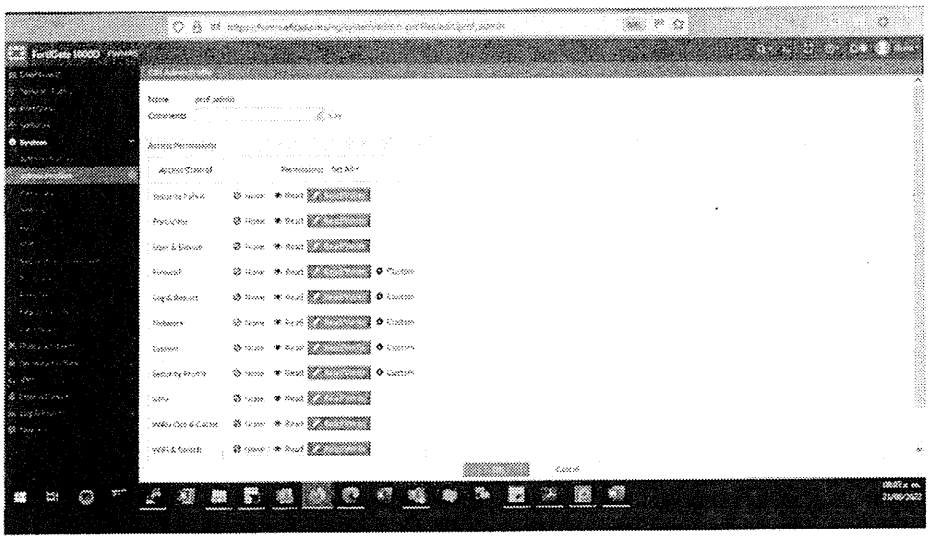
EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,



Personalización de los perfiles de administrador.

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

ANEXOS
GESTIÓN DE CONTRATOS

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

000270 ISO
copc
ITIL
ESR
conocer
SUPER EMPRESAS 2021 TOP
PCI
CIC

SIN TEXTO

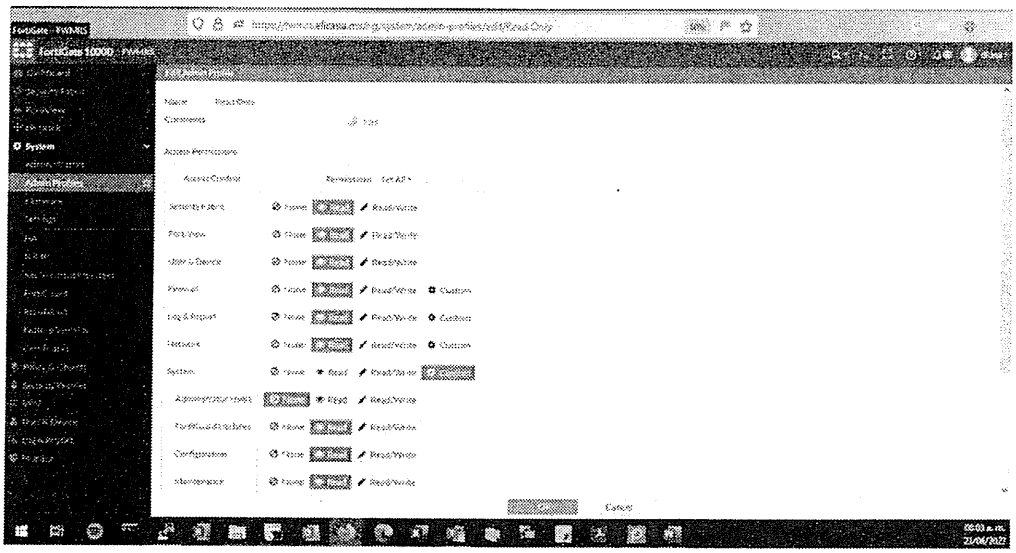
EFICASIA
Soluciones Integrales en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,



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 emitirá reportes sobre el estado de actualización de los componentes sobre los que tiene cobertura.

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000871

SIN TEXTO

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,


TrendMicro

Trend Micro Apex One™ as a Service — 6750 — 30/09/2023

TREND MICRO **LICENSE CERTIFICATE**

[redacted]

LICENSE NUMBER MEX 196650

[redacted]

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 de EL 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.

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.

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted]epresentante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000872

ISO copc ITIL ESR conocer SUPER EMPRESAS 2021 TOP PCI Security Standards Council CIC Mejores Call Center

SIN TEXTO

EFICASIA
Soluciones Integrales en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,

- 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, 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 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 serán protegidos derivado del uso de los servicios del Call Center (Bases de Datos).

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

000973

SIN TEXTO

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

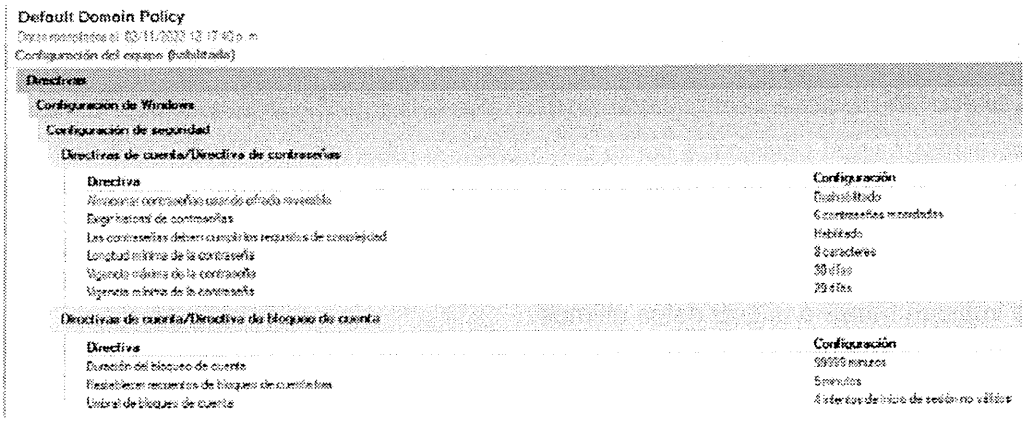
Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

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



- 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. Apéndices

001 Derechohabiente y Contribuyente
002 CDIR y Servicios DIR
003 Pensionados
004 Centros Vacacionales y Unidad de Congresos
005 Nueva Normalidad Nueva Normalidad - Entornos Laborales Seguros y Saludables
006 Bienestar Socia
007 Velatorios
008 Planificatel (Yo decido)

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

000274

SIN TEXTO

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55 5322 0450

www.eficasia.com

Ciudad de México a 15 de agosto del 2024

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,

009 Denuncias del Órgano Interno de Control
010 Aseguramiento De Periodistas Por Cuenta Propia
011 Redes Sociales IMSS Digital
012 Plataforma de Hospitalización del Ecosistema Digital en Salud (PHEDS)
013 Glosario de Términos
014 Formato de propuesta económica

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
[redacted] Representante Legal

000875

SIN TEXTO

Of. N° 09 53 84 61 1CFE/2024/009077

Ciudad de México, a 30 de septiembre de 2024

Recibí original
30/09/2024 a las 16:58 hrs.
Hector Medina Castillo

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

At´n Alejandro Canasi Lozano
Hector Medina Castillo
Representantes Legales

Con relación al procedimiento de Adjudicación Directa Nacional número No. AA-50-GYR-050GYR988-N-15-2024, para la contratación del **"Servicio Integral para la Continuidad de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Ciudad de México)"**; 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 procedente la excepción a la Licitación Pública para llevar a cabo la contratación del servicio a través de una adjudicación directa, remitida con el oficio No. 09 52 17 6K 5300/2024000736 de fecha 30 de septiembre de 2024, con fundamento en los artículos 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 3 fracción IX, 22 fracción II, 26 fracción III, 28 fracción I, 40 y 41 fracción II de la LAASSP; 71 y 72 fracción V BIS 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, 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.	**050GYR988N01524-001-00**
Objeto.	"Servicio Integral para la Continuidad de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Ciudad de México)"
Vigencia del servicio.	Será a partir del 01 de octubre y hasta el 31 de diciembre del 2024.
Vigencia del contrato	Será a partir del 01 de octubre y hasta el 31 de diciembre del 2024.
Porcentaje de la garantía.	10% Diez por ciento del monto máximo adjudicado antes del IVA.
Monto de la garantía.	**$3,438,221.78(tres millones, cuatrocientos treinta y ocho mil doscientos veintiún pesos 78/100 M.N.).**
Tipo y obligación de garantía.	Cumplimiento. Divisible.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



MONTOS DE CONTRATACIÓN	
Monto total del contrato mínimo	**Mínimo:** $13,752,887.13 (Trece millones, setecientos cincuenta y dos mil, ochocientos ochenta y siete pesos 13/100 M.N.) antes de IVA.
	I.V.A. Tasa 16% $2,200,461.95 (Dos millones, doscientos mil, cuatrocientos sesenta y un pesos 95/100 M.N.)
	Mínimo: $15,953,349.08 (Quince millones, novecientos cincuenta y tres mil, trescientos cuarenta y nueve pesos 08/100 M.N), incluyendo IVA
Monto total del contrato máximo	**Máximo:** $34,382,217.84 (Treinta y cuatro millones, trescientos ochenta y dos mil, doscientos diecisiete pesos 84/100 M.N.) antes de IVA.
	I.V.A. Tasa 16% $ 5,501,154.85 (Cinco millones, quinientos un mil, ciento cincuenta y cuatro pesos 85/100 M.N.)
	$39,883,372.69 (Treinta y nueve millones, ochocientos ochenta y tres mil, trescientos setenta y dos pesos 69/100 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:

- **a.** Acta constitutiva y, en su caso, sus respectivas modificaciones, inscritas en el Registro Público del Comercio.
- **b.** Poder notarial del representante legal que firmará el contrato.
- **c.** Identificación oficial vigente y con fotografía del representante legal.
- **d.** Registro Patronal-
- **e.** Cédula de Registro Federal de Contribuyentes.
- **f.** Comprobante de domicilio con vigencia no mayor a 3 meses.
- **g.** 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.

h. 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.

Cabe señalar que la Opinión de cumplimiento en materia de **seguridad social**, 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** el día de la formalización de los instrumentos jurídicos que deriven de esta licitación.

Asimismo, en términos del artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación, los licitantes que resulten adjudicados deberán dar cumplimiento a la Reglas 2.1.29 y 2.1.25 de la "Resolución Miscelánea Fiscal para 2024" publicada en el DOF el 29 de diciembre de 2023, 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:

> "**2.1.29 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 y de los municipios, 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 y de los municipios, 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 público la opinión del cumplimiento en términos de la regla 2.1.25.[...]**"
>
> "**2.1.25** Procedimiento que debe observarse para hacer público el resultado de la opinión del cumplimiento de obligaciones fiscales 2.1.25.
>
> 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 y de los Municipios, órganos autónomos, partidos políticos, fideicomisos y fondos, así como cualquier persona física, moral o sindicato, que reciban y ejerzan recursos públicos federales y

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

cualquier ente público, **deberán hacer público el resultado de la opinión de 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/Guia_de_registro_de_empresas_V3.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 **16 de octubre de 2024** o en su defecto, dentro de los quince días naturales siguientes a la presente notificación, en términos del artículo 46 de la Ley.

DIVISIÓN DE CONTRATOS
ANEXOS



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

Moises O. Limón Ortega
Titular de la División

C.c.p. **Lic. José Gonzalo Badillo Marino.** - Titular de Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios. - Mismo Fin (*)
Ing. Eduardo Oropeza Ortiz. - Titular de la Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional. (*)
C.P. Elvia Ascencio Millán. - Titular de la Coordinación Técnica de Bienes y Servicios. - Mismo Fin (*)

(*) Copia enviada mediante el Sistema Institucional de Control de Gestión de Correspondencia.

Elaboró: OMLV

E2024-00097912

GOBIERNO DE MÉXICO | IMSS

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes
y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales

Ciudad de México, a 30 de septiembre de 2024.

Para sello de recepción	SOLICITUD DE ELABORACIÓN DE CONTRATOS
INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS 02 OCT 2024 RECIBIDO DIVISIÓN DE CONTRATOS 13:43 pm Rosario	**Lugar y Fecha:** Ciudad de México a 30 de septiembre de 2024 **Oficio:** 09 53 84 61 1CFE/2024/**009074** **Procedimiento:** AA-50-GYR-050GYR988-N-15-2024 **Código del Expediente CompraNet:** E-2024-00097912 **Contratos Totales:** 1 **Contratos BESA:** 1 **Código de los Contratos CompraNet:** C-2024-00128520
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 Nacional con número **AA-50-GYR-050GYR988-N-15-2024** y en atención a los requerimientos para la contratación del **"Servicio Integral para la Continuidad de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Ciudad de México)",** 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 **050GYR988N01524-001-00** a **Infocredit, S. de R.L. de C.V.**, en virtud de la investigación de mercado y justificación realizada por la Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional adscrita a la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico, y a la dictaminación del Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios, 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, 22 fracción II, 26 fracción III, 40, 41 fracción II y 47 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público; 71 y 72 fracción V BIS de su Reglamento, ya que el área requirente determinó bajo su más estricta responsabilidad que en dicha justificación, en específico en su evaluación o dictamen técnico, resolvió el cumplimiento y acreditamiento

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



SIN TEXTO

de los requisitos y condiciones técnicas, así como el acreditamiento de la propuesta legal, administrativa y económica con lo requerido para la prestación del servicio; por el proveedor adjudicado, que ofrece las 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:** $13,752,887.13 (Trece millones, setecientos cincuenta y dos mil, ochocientos ochenta y siete pesos 13/100 M.N.) antes de IVA.
	I.V.A. Tasa 16% $2,200,461.95 (Dos millones, doscientos mil, cuatrocientos sesenta y un pesos 95/100 M.N.)
	Mínimo: $15,953,349.08 (Quince millones, novecientos cincuenta y tres mil, trescientos cuarenta y nueve pesos 08/100 M.N), incluyendo IVA
Monto total del contrato máximo	**Máximo:** $34,382,217.84 (Treinta y cuatro millones, trescientos ochenta y dos mil, doscientos diecisiete pesos 84/100 M.N.) antes de IVA.
	I.V.A. Tasa 16% $ 5,501,154.85 (Cinco millones, quinientos un mil, ciento cincuenta y cuatro pesos 85/100 M.N.)
	$39,883,372.69 (Treinta y nueve millones, ochocientos ochenta y tres mil, trescientos setenta y dos pesos 69/100 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 050GYR988N01524-001-00** 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.	**050GYR988N01524-001-00**
Objeto.	"Servicio Integral para la Continuidad de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Ciudad de México)"
Vigencia del servicio.	Será a partir del 01 de octubre y hasta el 31 de diciembre del 2024.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

SIN TEXTO

Vigencia del contrato	Será a partir del 01 de octubre y hasta el 31 de diciembre del 2024.
Porcentaje de la garantía.	10% Diez por ciento del monto máximo adjudicado antes del IVA.
Monto de la garantía.	**$3,438,221.78(tres millones, cuatrocientos treinta y ocho mil doscientos veintiún pesos 78/100 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**
3. **Apéndices**
4. **Términos y Condiciones;**
5. **Certificado de Disponibilidad Presupuestal Previo;**
6. **Justificación para el procedimiento de excepción a la licitación pública;**
7. **Oficio de solicitud de la cotización**
8. **Propuesta Técnica, legal administrativa y económica del prestador del servicio adjudicado;**
9. **Documento donde se designa al administrador del contrato;**
10. **Cartas de ausencia de no conflicto de interés;**
11. **Ratificación de la propuesta económica del proveedor adjudicado.**
12. **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

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

SIN TEXTO

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. (*)
(*) Copia enviada mediante el Sistema Institucional de Control de Gestión de Correspondencia.

Elaboró: OMLV

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

SIN TEXTO

IMSS	**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** **050GYR988N01524-001-00**

ANEXO 4 (CUATRO)

"DOCUMENTO DE DESIGNACIÓN DE ADMINISTRADOR DEL CONTRATO"

DIVISIÓN DE CONTRATOS
NIVEL CENTRAL

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

SIN TEXTO

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

GOBIERNO DE MÉXICO | IMSS

DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO
COORDINACIÓN DE SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA INSTITUCIONAL

Of. N° 09 52 17 6K 5300/2024000688

Ciudad de México, a 17 de septiembre de 2024

C.P. José Gonzalo Badillo Marino
Titular de la Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
P r e s e n t e

ACUSE

Con relación al procedimiento de contratación para el ***"Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Ciudad de México)"***.

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 más por el momento, aprovecho la ocasión para enviarle un cordial saludo.

Atentamente

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional adscrito a la DIDT

18 SEP 2024
RECIBIDO
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

Ing. Fidel Mauricio Hernández Torres
Titular de la Coordinación Técnica de Servicios de Soporte y Cómputo Personal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EOO/rvm

2024 Felipe Carrillo PUERTO

SIN TEXTO