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

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**	nube **CONTRATO NÚMERO 988 E022 22 001**

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

ANTECEDENTES

I. La presente contratación es el resultado de la Adjudicación Directa Nacional número **AA-050GYR988-E22-2022**, realizada al amparo de lo establecido en los artículos 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 26 fracción III, 40, 41 fracciones II y V y 47 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y los correlativos de su Reglamento, y en términos del oficio de adjudicación de fecha 14 de junio de 2022, suscrito por el Titular de la División de Servicios Integrales, documento que se agrega en el **Anexo 3 (tres)** del presente contrato.

DECLARACIONES

I. **"EL INSTITUTO"** declara, a través de su Titular de la Coordinación Técnica de Bienes y Servicios y Apoderada Legal, que:

I.1 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 4° y 5° de la Ley del Seguro Social.

I.2.- La C. Elvia Ascencio Millán, en su carácter de Titular de la Coordinación Técnica de Bienes y Servicios y Apoderada Legal, cuenta con las facultades suficientes para suscribir el presente instrumento jurídico, de conformidad con lo establecido en los artículos 268 A de la Ley de Seguro Social y 66 último párrafo del Reglamento Interior del Instituto Mexicano del Seguro Social, y acredita su personalidad mediante el testimonio de la Escritura Pública número 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, y 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.

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

I.3 De conformidad con el artículo 84, penúltimo párrafo del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, suscribe el presente instrumento el C. Eduardo Oropeza Ortiz, Coordinador de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional, con R.F.C. [redacted] facultado para administrar el cumplimiento de las obligaciones que deriven del objeto del presente contrato, quien podrá ser sustituido en cualquier momento en su cargo o funciones, bastando para tales efectos un comunicado por escrito y firmado por el servidor público facultado para ello, dirigido al representante de **"EL PROVEEDOR"** para los efectos del presente contrato, encargados del cumplimiento de las obligaciones contraídas en el presente instrumento jurídico.

I.4 **"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 número de folio 0000133125-2022, de fecha 29 de abril de 2022, emitido por la Titular de la División Control y Seguimiento al Presupuesto de Operación en Ámbito Central, documento que se agrega al presente contrato en el **Anexo 1 (uno)**.

I.5 Para efectos fiscales las Autoridades Hacendarias le han asignado el Registro Federal de Contribuyentes **N° IMS421231I45**.

I.6 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, en el folio mercantil número 208833, bajo la denominación **"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.

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

II.2.- A través de la Escritura Pública número 107,108 de fecha 18 de diciembre de 2013, pasada ante la fe del Licenciado Rafael Arturo Coello Santos, Titular de la Notaría Pública número 30 del Distrito Federal, e inscrita en el Registro Público de Comercio de la misma Entidad, bajo el folio mercantil número 208833, en la que se hizo constar la transformación de la sociedad quedando su denominación social como **"INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V."**.

II.3 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 29,680 de fecha 09 de octubre de 2009, pasada ante la fe del Licenciado Arturo Talavera Autrique, Titular de la Notaria Pública número 122 del Distrito Federal, e inscrita en el Registro Público de la Propiedad y del Comercio de la misma Entidad, con el folio mercantil número 208833*, mismo que bajo protesta de decir verdad manifiesta que no le han sido limitado ni revocado en forma alguna.

II.4 Reúne las condiciones de organización, experiencia, personal capacitado y demás recursos técnicos, humanos y económicos necesarios, así como con la capacidad legal suficiente para cumplir con las obligaciones que contrae en el presente contrato.

II.5 Manifiesta bajo protesta de decir verdad, no encontrarse en los supuestos de los artículos 50 y 60 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

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 Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

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.

II.6 Bajo protesta de decir verdad, declara que conoce y se obliga a cumplir con el Convenio 138 de la Organización Internacional del Trabajo en materia de erradicación del Trabajo Infantil, del artículo 123 Constitucional, apartado A) en todas sus fracciones y de la Ley Federal del Trabajo en su artículo 22, manifestando que ni en sus registros, ni en su nómina tiene empleados menores de quince años y que en caso de llegar a tener a menores de dieciocho años que se encuentren dentro de los supuestos de edad permitida para laborar le serán respetados todos los derechos que se establecen en el marco normativo transcrito.

II.7 Cuenta con su Registro Federal de Contribuyentes **INF960111P76**.

II.8 Cuenta con el documento vigente expedido por el Servicio de Administración Tributaria (SAT), de opinión de cumplimiento de obligaciones fiscales en sentido positivo, de conformidad con el artículo 32 D del Código Fiscal de la Federación, así como a lo dispuesto por las Reglas 2.1.29 y 2.1.37 de la Resolución Miscelánea Fiscal para 2022, publicada el 27 de diciembre de 2021 en el Diario Oficial de la Federación, del cual presenta copia a **"EL INSTITUTO"** para efectos de la suscripción del presente contrato.

II.9.- Sus trabajadores se encuentran inscritos en el régimen obligatorio del Seguro Social, y al corriente en el pago de las cuotas obrero patronales a que haya lugar, conforme a lo dispuesto en la Ley del Seguro Social, cuyas constancias correspondientes debidamente emitidas por **"EL INSTITUTO"** exhibe para efectos de la suscripción del presente instrumento jurídico.

II.10 Cuenta con el documento correspondiente vigente, expedido por **"EL INSTITUTO"** sobre el cumplimiento de sus obligaciones fiscales en materia de seguridad social, conforme al Acuerdo ACDO.SA1.HCT.101214/281.P.DIR dictado por el H. Consejo Técnico de **"EL INSTITUTO"** en la sesión ordinaria celebrada el 10 de diciembre de 2014, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 27 de febrero de 2015 y sus modificaciones publicadas en el mismo medio de difusión los días 3 de abril de 2015 y 30 de marzo de 2020, del cual presenta copia a **"EL INSTITUTO"** para efectos de la suscripción del presente contrato.

En caso de incumplimiento en sus obligaciones en materia de seguridad social, solicita se apliquen los recursos derivados del presente contrato, contra los adeudos que, en su caso, tuviera a favor de **"EL INSTITUTO"**.

II.11.- Cuenta con el documento correspondiente vigente, expedido por el INFONAVIT en los términos del 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 Diario Oficial de la Federación el 28 de junio de 2017, del cual presenta copia a **"EL INSTITUTO"** para efectos de la suscripción del presente contrato.

II.12.- Señala como su domicilio para todos los efectos legales, para oír y recibir toda clase de notificaciones y documentos, el ubicado en Avenida Insurgentes Sur número 1685 piso 16, Colonia Guadalupe Inn, Demarcación Territorial Álvaro Obregón, Código Postal 01020, en la Ciudad de México, teléfono: (55) 53220450 extensión 2179, correo electrónico: [redacted]

II.13 Conforme a lo previsto en los artículos 57 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 107 de su Reglamento, **"EL PROVEEDOR"**, en caso de

DIVISIÓN DE CONTRATOS
NIVEL CENTRAL

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

SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FISICAS IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: 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

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.

III. De "LAS PARTES":

III.1 Que es su voluntad celebrar el presente contrato y sujetarse a sus términos y condiciones, para lo cual se reconocen ampliamente las facultades y capacidades necesarias, mismas que no les han sido revocadas o limitadas en forma alguna, por lo que de común acuerdo se obligan de conformidad con las siguientes:

Hechos los antecedentes y declaraciones anteriores, **"LAS PARTES"** convienen en otorgar el presente contrato, de conformidad con las siguientes:

CLÁUSULAS

PRIMERA. OBJETO DEL CONTRATO.

"EL PROVEEDOR" acepta y se obliga a proporcionar a **"EL INSTITUTO"** el Servicio de Centros de Contactos, al amparo del procedimiento de contratación señalado en el apartado de Antecedentes de este instrumento jurídico.

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 Oficio de Adjudicación"
Anexo 4 (cuatro)	"Documento de Designación de Administrador del Contrato"

SEGUNDA. DE LOS MONTOS Y PRECIOS.

El monto mínimo es por la cantidad de **$24,138,442.97 (VEINTICUATRO MILLONES CIENTO TREINTA Y OCHO MIL CUATROCIENTOS CUARENTA Y DOS PESOS 97/100 M.N.)**, más el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.), y el monto máximo es por la cantidad de **$60,344,827.59 (SESENTA MILLONES TRESCIENTOS CUARENTA Y CUATRO MIL OCHOCIENTOS VEINTISIETE PESOS 59/100 M.N.)**, más el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.), los precios unitarios son por las cantidades señaladas en la propuesta económica de **"EL PROVEEDOR"**, que se agrega en el **Anexo 3 (tres)** del presente contrato, en moneda nacional antes de impuestos.

Los precios unitarios son considerados fijos y en moneda nacional (pesos mexicanos) hasta que concluya la relación contractual que se formaliza, incluyendo **"EL PROVEEDOR"** todos los conceptos y costos involucrados en la prestación del Servicio de Centros de Contacto, por lo que **"EL PROVEEDOR"** no podrá agregar ningún costo extra y los precios serán inalterables durante la vigencia del presente contrato.

TERCERA. FORMA Y LUGAR DE PAGO.

Se efectuarán pagos de manera mensual (mes calendario) a **"EL PROVEEDOR"** una vez proporcionado el servicio, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 51 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público 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)**.

El Administrador del contrato emitirá el Acta administrativa de entrega-recepción mensual del servicio de Centros de Contacto, la periocidad del acta deberá ser mensual a partir de la firma del contrato del servicio solicitado y deberá realizarse dentro de los 5 (cinco) días hábiles posteriores al cierre de mes.

El pago del servicio se realizara en **"EL INSTITUTO"**, cuyos domicilios se relacionan en el Anexo correspondiente del contrato, una vez que el servicio haya sido proporcionado conforme el Anexo Técnico mismo que se incorpora en el **Anexo 2 (dos)** del presente contrato.

El Comprobante Fiscal Digital por Internet (CFDI) deberá ser presentado en forma impresa.

El pago se realizará 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" a los 20 (veinte) días naturales posteriores a aquel en que **"EL PROVEEDOR"** presente en las áreas de Trámite de Erogaciones la representación impresas del Comprobante Fiscal Digital por Interne (CFDI) siempre y cuando se cuente con la suficiencia presupuestal, así como con la documentación comprobatoria que acredite la prestación del servicio, y se indique en dicha documentación los servicios proporcionados, número de proveedor, número de contrato, número de fianza y denominación social de la afianzadora, en su caso

Asimismo, se deberán observar los requisitos establecidos en los numerales II, incisos x y ix y 12 de los Términos y Condiciones, que se agregan en el **Anexo 2 (dos)** del presente contrato.

En caso de aplicar, el contrato y su Dictamen de Disponibilidad Presupuestal (DDP) deberán estar registrados en el Sistema PREI Millenium.

DIVISIÓN DE CONTRATOS
NIVEL CENTRAL

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

El CFDI deberá presentarse ante la División de Trámite de Erogaciones de la Coordinación de Contabilidad y Trámite de Erogaciones en Órganos Normativos, para proceder a su glosa, revisión y, en su caso, aprobación. Dicho CFDI deberá contener el nombre, cargo y firma de autorización del administrador del presente contrato, de quien suscribió la orden de compra. 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, número de garantía de cumplimiento que se haya aceptado, denominación social de la institución que otorga la garantía de cumplimiento y la indicación de que **"EL PROVEEDOR"** cuenta con opiniones positivas y vigentes en materia de aportaciones de seguridad social ante el IMSS 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 del servicio proporcionado, 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 el servicio 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 del servicio, 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 Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, **"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

DIVISIÓN DE CONTRATOS
NIVEL CENTRAL

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

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 Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, en relación con los artículos 38, 46, 54 Bis y 55 Bis, segundo párrafo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, 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.

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 del servicio 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 Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

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".

En caso de aplicar, en lo referente a los pagos por suscripciones, seguros u otros servicios, que sean de tracto sucesivo, su pago será autorizado previa solicitud del Área Requirente de que se trate.

El CFDI se deberá presentar desglosando el I.V.A., cuando aplique.

"EL PROVEEDOR" manifiesta su conformidad de que hasta en tanto no se cumpla con la verificación, supervisión y aceptación del servicio, no se tendrán como recibidos o aceptados por el administrador del presente contrato mencionado en la Declaración I.3.

Para efectos de trámite de pago, **"EL PROVEEDOR"** deberá ser titular de una cuenta de cheques vigente y para tal efecto proporciona la CLABE [redacted] del Banco [redacted] a nombre de "INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V.", en la que se efectuará la transferencia electrónica de pago.

El pago del servicio proporcionado, quedará condicionado proporcionalmente al pago que **"EL PROVEEDOR"** deba efectuar por concepto de penas convencionales.

CUARTA. VIGENCIA.

El contrato comprenderá una vigencia considerada a partir del día natural siguiente de la notificación de la adjudicación y hasta el 31 de agosto de 2022.

QUINTA. MODIFICACIONES DEL PRESENTE CONTRATO.

SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) MORALES IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: CLABE Y NOMBRE DE BANCO, POR CONSIDERARSE INHERENTE AL PATRIMONIO DE LA PERSONA MORAL, DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 113 FRACCIÓN III Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

De conformidad con lo establecido en el artículo 52 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, **"EL INSTITUTO"** podrá celebrar por escrito Convenio Modificatorio, al presente contrato dentro de la vigencia del mismo. Para tal efecto, **"EL PROVEEDOR"** se obliga a entregar, en su caso, la modificación de la garantía, en términos del artículo 103, fracción II del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

PRÓRROGAS.- Asimismo, se podrán acordar prórrogas al plazo originalmente pactado por caso fortuito, fuerza mayor o por causas atribuibles a **"EL INSTITUTO"**, lo cual deberá estar debidamente acreditado en el expediente de contratación respectivo. **"EL PROVEEDOR"** puede solicitar la modificación del plazo originalmente pactado cuando se actualicen y se acrediten los supuestos de caso fortuito o de fuerza mayor.

Cualquier modificación a los derechos y obligaciones estipuladas por **"LAS PARTES"** en el presente contrato, deberá formalizarse mediante convenio y por escrito, mismo que será suscrito por los servidores públicos que lo hayan hecho en el contrato, quienes los sustituyan o estén facultados para ello.

SEXTA. GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DEL PRESENTE CONTRATO.

"EL PROVEEDOR" se obliga a entregar a más tardar dentro de los 10 (diez) días naturales posteriores a la firma de este instrumento jurídico, en términos de la fracción II del artículo 48 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, una garantía de cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones a su cargo derivadas del presente contrato, mediante fianza expedida por compañía autorizada en los términos del artículo 81, fracción VI del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas a favor del "Instituto Mexicano del Seguro Social" por un monto equivalente al 10% (diez por ciento) sobre el importe máximo que se indica en la Cláusula Segunda del presente contrato, sin considerar el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.), en Moneda Nacional.

"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.

DIVISIÓN DE CONTRATOS
NIVEL CENTRAL

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

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 posteriores a la firma del convenio respectivo.

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

a) Se rescinda administrativamente el presente contrato.

b) Durante su vigencia se detecten deficiencias, fallas o calidad inferior del servicio prestado, en comparación con lo ofertado.

c) Cuando en el supuesto de que se realicen modificaciones al contrato, **"EL PROVEEDOR"** no entregue en el plazo pactado el endoso o la nueva garantía, que ampare el porcentaje establecido para garantizar el cumplimiento del presente instrumento, de conformidad con la presente Cláusula.

d) Por cualquier otro incumplimiento de las obligaciones contraídas en este contrato.

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 se hará efectiva de manera proporcional al monto de las obligaciones incumplidas.

SÉPTIMA. OBLIGACIONES DE "EL PROVEEDOR".

a) Proporcionar el servicio en las fechas o plazos y lugares específicos conforme a lo requerido en el presente contrato y anexos respectivos.
b) Correrá bajo su cargo los costos de flete, transporte, seguro y de cualquier otro derecho que se genere, hasta el lugar de la prestación del servicio, así como el costo de su traslado de regreso al término del presente contrato, en caso de aplicar.
c) Cumplir con las especificaciones técnicas y de calidad y demás condiciones establecidas en el presente contrato y respectivos anexos, así como la cotización y el requerimiento asociado a ésta;
d) Asumir su responsabilidad ante cualquier situación que pudiera generarse con motivo del presente contrato.
e) No difundir a terceros sin autorización expresa de **"EL INSTITUTO"** la información que le sea proporcionada, inclusive después de la rescisión o terminación del presente

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

instrumento, sin perjuicio de las sanciones administrativas, civiles y penales a que haya lugar.

f) Proporcionar la información que le sea requerida por parte de la Secretaría de la Función Pública y el Órgano Interno de Control en **"EL INSTITUTO"**, de conformidad con el artículo 107 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

OCTAVA. OBLIGACIONES DE "EL INSTITUTO".

a) Otorgar todas las facilidades necesarias, a efecto de que **"EL PROVEEDOR"** lleve a cabo el objeto del presente contrato en los términos convenidos.
b) Sufragar el pago correspondiente en tiempo y forma, por la prestación del servicio.
c) Extender a **"EL PROVEEDOR"**, en caso de que lo requiera, por conducto del administrador del presente contrato, 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.

NOVENA. LUGAR, PLAZOS Y CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

"EL PROVEEDOR" se obliga a prestar a **"EL INSTITUTO"** el servicio que se menciona en la Cláusula Primera del presente instrumento jurídico, conforme a los plazos y en los lugares establecidos en el Anexo Técnico y en los Términos y Condiciones integrados en el **Anexo 2 (dos)** de este contrato, apegándose a las condiciones, alcances y características detalladas en la solicitud de cotización y oficio de adjudicación del procedimiento del cual deriva el presente contrato, este último se agrega en el **Anexo 3 (tres)**.

El plazo para la prestación del servicio será a partir del día natural siguiente a la notificación de la adjudicación y hasta el 31 de agosto de 2022.

El servicio será proporcionado en las instalaciones propuestas por **"EL PROVEEDOR"**, así como en las instalaciones que **"EL INSTITUTO"** designe para tal efecto, requiriéndose que cuente con al menos dos ubicaciones. El sitio principal deberá estar dentro de la zona metropolitana de la Ciudad de México.

Para las campañas señaladas en el Anexo Técnico y sus Apéndices, mismos que se agregan al **Anexo 2 (dos)** del presente contrato, se requiere que parte del servicio sea prestado en los lugares horarios y condiciones designados por **"EL INSTITUTO"** para tal efecto, los cuales se detallan en los documentos antes referidos.

Se podrán acordar prórrogas al plazo originalmente pactado por caso fortuito, fuerza mayor o por causas atribuibles a **"EL INSTITUTO"**, lo cual deberá estar debidamente acreditado en el expediente de contratación respectivo. **"EL PROVEEDOR"** puede solicitar la modificación del

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

plazo originalmente pactado cuando se actualicen y se acrediten los supuestos de caso fortuito o de fuerza mayor.

DÉCIMA. NORMAS, LICENCIAS, AUTORIZACIONES Y PERMISOS.

En caso de aplicar, el servicio, que de acuerdo al objeto del presente contrato se adquiera o contrate, deberá 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 PRIMERA. SEGUROS.

En caso de aplicar, **"EL PROVEEDOR"** deberá entregar las pólizas de seguros y/o responsabilidad civil requeridas y cumpliendo con los requisitos señalados en el Anexo Técnico, Términos y Condiciones, que se agregan al presente contrato en el **Anexo 2 (dos)**.

DÉCIMA SEGUNDA. DEFECTOS Y VICIOS OCULTOS.

"EL PROVEEDOR" queda obligado ante **"EL INSTITUTO"** a responder de los defectos y vicios ocultos derivados de las obligaciones del presente contrato, así como de cualquier otra responsabilidad en que hubiere incurrido, en los términos señalados en este instrumento jurídico y sus respectivos anexos, así como la cotización y el requerimiento asociado a ésta, y/o en la legislación aplicable en la materia.

Para los efectos de la presente cláusula, se entiende por vicios ocultos los defectos que existan en el servicio que lo hagan impropio para los usos a que se le destine o que disminuyan de tal modo este uso, que de haberlo conocido **"EL INSTITUTO"** no lo hubiere adquirido o los hubiere adquirido a un precio menor.

DÉCIMA TERCERA. RESPONSABILIDAD.

"EL PROVEEDOR" se obliga a responder por su cuenta y riesgo de los daños y/o perjuicios que por inobservancia o negligencia de su parte lleguen a causar a **"EL INSTITUTO"**, con motivo de las obligaciones pactadas, o bien por los defectos o vicios ocultos en el servicio prestado, de conformidad con lo establecido en el artículo 53 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

DÉCIMA CUARTA. IMPUESTOS Y DERECHOS.

Los impuestos y/o derechos que procedan con motivo del servicio objeto del presente contrato, serán pagados por **"EL PROVEEDOR"** conforme a la legislación aplicable en la materia.

"EL INSTITUTO" sólo cubrirá el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.), de acuerdo con lo establecido en las disposiciones fiscales vigentes en la materia, en caso de aplicar.

"EL PROVEEDOR", en su caso, cumplirá con la inscripción de sus trabajadores en el régimen obligatorio del Seguro Social, así como con el pago de las cuotas obrero-patronales a que haya lugar, conforme a lo dispuesto en la Ley del Seguro Social. **"EL INSTITUTO"**, a través del Área fiscalizadora competente, podrá verificar en cualquier momento el cumplimiento de dicha obligación.

"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.

DÉCIMA QUINTA. 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"** deslindando a ésta de toda responsabilidad.

DÉCIMA SEXTA. 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 Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

"EL PROVEEDOR" deberá atender lo señalado en el inciso xiii del numeral 12 de los Términos y Condiciones, que se agregan al **Anexo 2 (dos)** del presente contrato.

DÉCIMA SÉPTIMA. CONFIDENCIALIDAD.

"LAS PARTES" están conformes en que la información que se derive de la celebración del presente instrumento jurídico, así como toda aquella información que **"EL INSTITUTO"** entregue a **"EL PROVEEDOR"** tendrá el carácter de confidencial, por lo que este se compromete, de forma directa o a través de interpósita persona, a no proporcionarla o divulgarla por escrito, verbalmente o por cualquier otro medio a terceros, inclusive después de la terminación de este contrato.

La información contenida en el presente contrato es pública, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 70 fracción XXVIII de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y 68 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública; sin embargo, la información que proporcione **"EL INSTITUTO"** a **"EL PROVEEDOR"** para el cumplimiento del objeto materia del mismo, será considerada como confidencial en términos de los artículos 116 y 113, respectivamente, de los citados ordenamientos jurídicos, por lo que **"EL PROVEEDOR"** se compromete a recibir, proteger y guardar la información confidencial proporcionada por **"EL INSTITUTO"** con el mismo empeño y cuidado que tiene respecto de su propia información confidencial, así como hacer cumplir a todos y cada uno de los usuarios autorizados a los que les entregue o permita acceso a la información confidencial, en los términos de este instrumento.

"EL PROVEEDOR" se compromete a que la información considerada como confidencial no será utilizada para fines diversos a los autorizados con el presente contrato; asimismo, dicha información no podrá ser copiada o duplicada total o parcialmente en ninguna forma o por ningún medio, ni podrá ser divulgada a terceros que no sean usuarios autorizados. De esta forma, **"EL PROVEEDOR"** se obliga a no divulgar o publicar informes, datos y resultados obtenidos objeto del presente instrumento, toda vez que son propiedad de **"EL INSTITUTO"**.

Cuando de las causas descritas en las cláusulas de **CAUSALES DE RESCISIÓN ADMINISTRATIVA DEL CONTRATO Y PROCEDIMIENTO DE RESCISIÓN** y **TERMINACIÓN ANTICIPADA**, del presente contrato, concluya la vigencia del mismo, subsistirá la obligación de confidencialidad sobre el servicio establecido en este instrumento legal.

En caso de incumplimiento a lo establecido en esta cláusula, **"EL PROVEEDOR"** tiene conocimiento en que **"EL INSTITUTO"** podrá ejecutar o tramitar las sanciones establecidas en la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y su Reglamento, así como presentar las denuncias correspondientes de conformidad con lo dispuesto por el Libro

DIVISION DE CONTRATOS
NIVEL CENTRAL

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

Segundo, Título Noveno, Capítulos I y II del Código Penal Federal y demás normatividad aplicable.

De igual forma, **"EL PROVEEDOR"** se compromete a no alterar la información confidencial, a llevar un control de su personal y hacer de su conocimiento las sanciones que se aplicarán en caso de incumplir con lo dispuesto en esta cláusula, por lo que, en su caso, se obliga a notificar a **"EL INSTITUTO"** cuando se realicen actos que se consideren como ilícitos, debiendo dar inicio a las acciones legales correspondientes y sacar en paz y a salvo a **"EL INSTITUTO"** de cualquier proceso legal.

"EL PROVEEDOR" se obliga a poner en conocimiento de **"EL INSTITUTO"** cualquier hecho o circunstancia que en razón del servicio prestados sea de su conocimiento y que pueda beneficiar o evitar un perjuicio a la misma.

Asimismo, **"EL PROVEEDOR"** no podrá, con motivo del servicio que preste a **"EL INSTITUTO"**, utilizar la información a que tenga acceso, para asesorar, patrocinar o constituirse en consultor de cualquier persona que tenga relaciones directas o indirectas con el objeto de las actividades que lleve a cabo.

"**EL PROVEEDOR"** deberá de atender lo señalado en el inciso xii de los Términos y Condiciones que se agregan al **Anexo 2 (dos)** del presente contrato.

DÉCIMA OCTAVA. ADMINISTRACIÓN, VERIFICACIÓN, SUPERVISIÓN Y ACEPTACIÓN DEL SERVICIO.

"EL INSTITUTO" designa como responsable de administrar y vigilar el cumplimiento del presente contrato al C. Eduardo Oropeza Ortiz, Coordinador de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional, con el objeto de verificar el óptimo cumplimiento del mismo, por lo que indicará a **"EL PROVEEDOR"** las observaciones que se estimen pertinentes, quedando éste obligado a corregir las anomalías que le sean indicadas, así como deficiencias en la prestación del servicio, de conformidad con lo establecido en el documento de designación de administrador del presente contrato que se agrega al presente y el artículo 84 penúltimo párrafo del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

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.

Asimismo, **"EL INSTITUTO"** sólo aceptará el servicio materia del presente contrato y autorizará el pago de los mismos previa verificación de las especificaciones requeridas, de conformidad con lo especificado en el presente contrato y sus correspondientes anexos, así como la cotización y el requerimiento asociado a ésta.

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

El servicio será recibido previa revisión del administrador del presente contrato; la inspección del servicio consistirá en la verificación del cumplimiento de las especificaciones técnicas establecidas en el contrato y en su caso en los anexos respectivos, así como la cotización y el requerimiento asociado a ésta.

En tal virtud, **"EL PROVEEDOR"** manifiesta expresamente su conformidad de que hasta en tanto no se cumpla de conformidad con lo establecido en el párrafo anterior, el servicio no se tendrá por aceptado por parte de **"EL INSTITUTO"**.

"EL INSTITUTO", a través administrador del presente contrato o a través del personal que para tal efecto designe, podrá rechazar el servicio si no reúnen las especificaciones y alcances establecidos en este contrato, en su Anexo Técnico y en los Términos y Condiciones, que se agregan al presente contrato en el **Anexo 2 (dos)**, obligándose **"EL PROVEEDOR"** en este supuesto a entregarlos nuevamente bajo su exclusiva responsabilidad y sin costo adicional para **"EL INSTITUTO"**

DÉCIMA NOVENA. DEDUCCIONES.

Con fundamento en lo dispuesto en los artículos 53 Bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 97 de su Reglamento, **"EL PROVEEDOR"**, por la entrega parcial o deficiente en la prestación del servicio, se hará acreedor a una sanción por los conceptos y porcentajes señalados en el inciso vii, de los Términos y Condiciones, así como en los Apéndices del Anexo Técnico, que se agregan en el **Anexo 2 (dos)**.

El administrador del presente contrato será responsable del cálculo, aplicación y seguimiento de las deducciones. El monto máximo de aplicación de las deducciones no podrá 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.

VIGÉSIMA. PENAS CONVENCIONALES.

De conformidad con lo establecido en los artículos 45, fracción XIX, 53 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, 95 y 96 de su Reglamento, la pena convencional aplicable a **"EL PROVEEDOR"**, por atraso en la prestación del servicio será de 1%, (uno por ciento), sin considerar el I.V.A., por los conceptos y porcentajes señalados en el inciso vi, de los Términos y Condiciones, así como en los Apéndices del Anexo Técnico, que se agregan en el **Anexo 2 (dos)**.

Asimismo, se deberá dar cumplimiento a lo señalado en el inciso viii de los Términos y Condiciones que se agregan en el **Anexo 2 (dos)** del presente contrato.

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

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.

VIGÉSIMA PRIMERA. SANCIONES ADMINISTRATIVAS.

Cuando **"EL PROVEEDOR"** incumpla con sus obligaciones contractuales por causas imputables a éste, y como consecuencia, cause daños y/o perjuicios graves a **"EL INSTITUTO"**, o bien, proporcione información falsa, actúe con dolo o mala fe en la celebración del presente contrato o durante la vigencia del mismo, por determinación de la Secretaría de la Función Pública, se podrá hacer acreedor a las sanciones establecidas en la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, en los términos de los artículos 59, 60 y 61 de dicho ordenamiento legal y 109 al 115 de su Reglamento.

VIGÉSIMA SEGUNDA. SANCIONES APLICABLES Y TERMINACIÓN DE LA RELACIÓN CONTRACTUAL

"EL INSTITUTO", de conformidad con lo establecido en los artículos 53, 53 Bis, 54 y 54 Bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, y 86 segundo párrafo, 95 al 100 y 102 de su Reglamento, aplicará sanciones, o en su caso, llevará a cabo la cancelación de partidas total o parcialmente o la rescisión administrativa del presente contrato.

VIGÉSIMA TERCERA. RELACIÓN LABORAL.

"LAS PARTES" convienen en que **"EL INSTITUTO"** no adquiere ninguna obligación de carácter laboral para con **"EL PROVEEDOR"** ni para con los trabajadores que el mismo contrate para la realización del objeto del presente instrumento jurídico, toda vez que dicho personal depende exclusivamente de **"EL PROVEEDOR"**.

Por lo anterior, no se le considerará a **"EL INSTITUTO"** como patrón, ni aún substituto, y **"EL PROVEEDOR"** expresamente lo exime de cualquier responsabilidad de carácter civil, fiscal, de seguridad social, laboral o de otra especie, que en su caso pudiera llegar a generarse.

"EL PROVEEDOR" se obliga a liberar a **"EL INSTITUTO"** de cualquier reclamación de índole laboral o de seguridad social que sea presentada por parte de sus trabajadores, ante las autoridades competentes.

VIGÉSIMA CUARTA. EXCLUSIÓN LABORAL.

"LAS PARTES" convienen en que **"EL INSTITUTO"** no adquiere ninguna obligación de carácter laboral con **"EL PROVEEDOR"** ni con los elementos que este utilice para la prestación del servicio objeto del presente contrato, por lo cual no se le podrá considerar como patrón ni como un sustituto. En particular el personal se entenderá relacionado exclusivamente con la o las personas que lo emplearon y por ende cada una de ellas asumirá su responsabilidad por dicho concepto.

Igualmente, y para este efecto y cualquiera no previsto, **"EL PROVEEDOR"** exime expresamente a **"EL INSTITUTO"** de cualquier responsabilidad laboral, civil, penal, de seguridad social o de otra especie que, en su caso, pudiera llegar a generarse; sin embargo, si **"EL INSTITUTO"** tuviera que realizar alguna erogación por alguno de los conceptos que anteceden, **"EL PROVEEDOR"** se obliga a realizar el reembolso e indemnización correspondiente.

Por lo anterior, **"LAS PARTES"** reconocen expresamente en este acto que **"EL INSTITUTO"** no tiene nexo laboral alguno con **"EL PROVEEDOR"**, por lo que éste último libera a **"EL INSTITUTO"** de toda responsabilidad relativa a cualquier accidente o enfermedad que pudiera sufrir o contraer cualquiera de sus trabajadores durante el desarrollo de sus labores o como consecuencia de ellos, así como de cualquier responsabilidad que resulte de la aplicación de la Ley Federal del Trabajo, de la Ley del Seguro Social, de la Ley del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores y/o cualquier otra aplicable, derivada de la prestación del servicio materia de este contrato.

VIGÉSIMA QUINTA. SUSPENSIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

Cuando en la prestación del servicio, se presente caso fortuito o de fuerza mayor, **"EL INSTITUTO"** bajo su responsabilidad, podrá de resultar aplicable conforme a la normatividad en la materia, suspender el servicio, en cuyo caso únicamente se pagarán aquellos que hubiesen sido efectivamente recibidos por **"EL INSTITUTO".**

Cuando la suspensión obedezca a causas imputables a **"EL INSTITUTO"**, a solicitud escrita de **"EL PROVEEDOR"**, cubrirá los gastos no recuperables, durante el tiempo que dure esta suspensión, para lo cual **"EL PROVEEDOR"** deberá presentar dentro de los 30 (treinta) días

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

naturales siguientes de la notificación del término de la suspensión, el CFDI y documentación de los gastos no recuperables en que haya incurrido, siempre que estos sean razonables, estén debidamente comprobados y se relacionen directamente con el presente contrato.

"EL INSTITUTO" pagará los gastos no recuperables, en moneda nacional (pesos mexicanos), dentro de los 45 (cuarenta y cinco) días naturales posteriores a la presentación de la solicitud debidamente fundada y documentada de "**EL PROVEEDOR**", así como del CFDI o factura electrónica respectiva y documentación soporte.

En caso de que **"EL PROVEEDOR"** no presente en tiempo y forma la documentación requerida para el trámite de pago, la fecha de pago se recorrerá el mismo número de días que dure el retraso.

El plazo de suspensión será fijado por **"EL INSTITUTO"**, a cuyo término en su caso, podrá iniciarse la terminación anticipada del presente contrato, o bien, podrá continuar produciendo todos los efectos legales, una vez que hayan desaparecido las causas que motivaron dicha suspensión.

VIGÉSIMA SEXTA. CAUSALES DE RESCISIÓN ADMINISTRATIVA DEL PRESENTE CONTRATO Y PROCEDIMIENTO DE RESCISIÓN.

"EL INSTITUTO" podrá rescindir administrativamente este contrato sin más responsabilidad para el mismo y sin necesidad de resolución judicial, cuando **"EL PROVEEDOR"** incurra en cualquiera de las causales que se señalan en el Anexo Técnico, Términos y Condiciones, que se agregan al presente contrato en el **Anexo 2 (dos)**, y las que se señalan a continuación:

1. Cuando no entregue la garantía de cumplimiento del presente contrato, a más tardar dentro de los 10 (diez) días naturales posteriores a la firma del mismo.
2. Cuando incurra en falta de veracidad total o parcial respecto a la información proporcionada para la celebración del presente contrato.
3. Cuando se compruebe que **"EL PROVEEDOR"** haya prestado el servicio con descripciones y características distintas a las pactadas en este contrato o cuando no los entregue conforme a las normas y/o calidad solicitadas por **"EL INSTITUTO".**
4. Cuando se transmitan total o parcialmente, bajo cualquier título y a favor de otra persona física o moral, los derechos y obligaciones a que se refiere el presente documento, con excepción de los derechos de cobro, previa autorización de **"EL INSTITUTO"**.
5. Si la autoridad competente declara el concurso mercantil o cualquier situación análoga o equivalente que afecte el patrimonio de **"EL PROVEEDOR"**.
6. Cuando de manera reiterativa y constante, **"EL PROVEEDOR"** sea sancionado por parte de **"EL INSTITUTO"** con penalizaciones y/o deducciones sobre el mismo concepto del

servicio proporcionado, o por ubicarse en los límites de incumplimientos previstos en la cláusula de penas convencionales y/o deducciones del presente instrumento.

7. Cuando se incumplan o contravengan las disposiciones de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, su reglamento y los demás lineamientos que rigen en la materia.
8. Si **"EL PROVEEDOR"** no permite a **"EL INSTITUTO"** la administración y verificación a que se refiere la cláusula correspondiente señalada en el presente contrato.
9. Cuando incumpla, total o parcialmente, con cualesquiera de las obligaciones establecidas en el presente contrato y sus anexos.

"EL INSTITUTO", en términos de lo dispuesto en el artículo 54 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, podrá rescindir administrativamente el presente contrato en cualquier momento, cuando **"EL PROVEEDOR"** incurra en incumplimiento de cualquiera de las obligaciones a su cargo, de conformidad con el procedimiento siguiente:

a) Si "EL INSTITUTO" considera que "EL PROVEEDOR" ha incurrido en alguna de las causales de rescisión que se consignan en la presente cláusula, lo hará saber a **"EL PROVEEDOR"** de forma indubitable por escrito, a efecto de que éste exponga lo que a su derecho convenga y aporte, en su caso, las pruebas que estime pertinentes, en un término de 5 (cinco) días hábiles, a partir de la notificación de la comunicación de referencia.

b) Transcurrido el término a que se refiere el inciso anterior, se resolverá considerando los argumentos y pruebas que hubiere hecho valer.

c) La determinación de dar o no por rescindido administrativamente el presente contrato, deberá ser debidamente fundada, motivada y comunicada por escrito a **"EL PROVEEDOR"** dentro de los 15 (quince) días hábiles siguientes, al vencimiento del plazo señalado en el inciso a), de esta Cláusula.

En el supuesto de que se rescinda este contrato, **"EL INSTITUTO"** no aplicarán las penas convencionales, ni su contabilización para hacer efectiva la garantía de cumplimiento de este instrumento jurídico.

En caso de que **"EL INSTITUTO"** determine dar por rescindido el presente contrato, se deberá formular y notificar un finiquito dentro de los 20 (veinte) días naturales siguientes a la fecha en que se notifique la rescisión, de conformidad con el artículo 99 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, en el que se hagan constar los pagos que, en su caso, deba efectuar **"EL INSTITUTO"** por concepto de la prestación del servicio por **"EL PROVEEDOR"** hasta el momento en que se determine la rescisión administrativa del presente contrato.

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

Iniciado un procedimiento de conciliación **"EL INSTITUTO"**, bajo su responsabilidad, podrá suspender el trámite del procedimiento de rescisión.

Si previamente a la determinación de dar por rescindido este contrato, **"EL PROVEEDOR"** proporciona el servicio, el procedimiento iniciado quedará sin efectos, previa aceptación y verificación de **"EL INSTITUTO"** por escrito, de que continúa vigente la necesidad de contar con el servicio y aplicando, en su caso, las penas convencionales correspondientes.

"EL INSTITUTO" podrá determinar no dar por rescindido este contrato, cuando durante el procedimiento advierta que dicha rescisión 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 darse por rescindido este contrato, **"EL INSTITUTO"** establecerá, con **"EL PROVEEDOR"**, un nuevo plazo para el cumplimiento de aquellas obligaciones que se hubiesen dejado de cumplir, a efecto de que **"EL PROVEEDOR"** subsane el incumplimiento que hubiere motivado el inicio del procedimiento de rescisión. Lo anterior se llevará a cabo a través de un convenio modificatorio en el que se atenderá a las condiciones previstas en los dos últimos párrafos del artículo 52 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

VIGÉSIMA SÉPTIMA. TERMINACIÓN ANTICIPADA.

De conformidad con lo establecido en el artículo 54 Bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, y 102 de su Reglamento, **"EL INSTITUTO"** podrá dar por terminado anticipadamente el presente contrato sin responsabilidad para éste y sin necesidad de que medie resolución judicial alguna, cuando concurran razones de interés general o bien cuando por causas justificadas se extinga la necesidad de requerir el servicio objeto del presente contrato, 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 de los actos que dieron origen al presente instrumento jurídico, con motivo de la resolución de una inconformidad o intervención de oficio emitida por la Secretaría de la Función Pública.

La terminación anticipada del presente contrato se sustentará mediante dictamen que precise las razones o las causas justificadas que den origen a la misma. Los gastos no recuperables por la terminación anticipada serán pagados siempre que éstos sean razonables, estén comprobados y se relacionen directamente con el presente instrumento jurídico.

VIGÉSIMA OCTAVA. DISCREPANCIAS.

"LAS PARTES" convienen que, en caso de discrepancia entre la Convocatoria y/o solicitud de cotización, la propuesta económica de **"EL PROVEEDOR"** y el presente contrato, prevalecerá lo establecido en la Convocatoria y/o solicitud de cotización, junta de aclaraciones respectiva, en caso de aplicar, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 81 fracción IV, del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

VIGÉSIMA NOVENA. CONCILIACIÓN.

"LAS PARTES" acuerdan que para el caso de que se presenten desavenencias derivadas de la ejecución y cumplimiento del presente contrato se someterán al procedimiento de conciliación establecido en los artículos 77, 78, 79 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, y 126 al 136 de su Reglamento y al Decreto por el que se establecen las acciones administrativas que deberá implementar la Administración Pública Federal para llevar a cabo la conciliación o la celebración de convenios o acuerdos previstos en las leyes respectivas como medios alternativos de solución de controversias, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 29 de abril de 2016.

La solicitud de conciliación se presentará mediante escrito, el cual contendrá los requisitos contenidos en el artículo 15 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, además, hará referencia al número de contrato, al servidor público encargado de su administración, objeto, vigencia y monto del contrato, señalando, en su caso, sobre la existencia de convenios modificatorios, debiendo adjuntar copia de los instrumentos consensuales debidamente suscritos.

TRIGÉSIMA. 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 y sus correlativos en los Estados de la República Mexicana.

TRIGÉSIMA PRIMERA. LEGISLACIÓN APLICABLE.

"LAS PARTES" se obligan a sujetarse estrictamente para la prestación del servicio objeto del presente contrato a todas y cada una de las cláusulas que lo integran, así como la cotización y el requerimiento asociado a ésta, a la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, su Reglamento; al Código Civil Federal; la Ley Federal de Procedimiento Administrativo; al Código Federal de Procedimientos Civiles; a la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria y su Reglamento, el Acuerdo por el que se expide el protocolo de actuación en materia de contrataciones públicas, otorgamiento y prórroga de licencias, permisos, autorizaciones y concesiones y a las demás disposiciones jurídicas aplicables.

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

TRIGÉSIMA SEGUNDA. 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 en la Ciudad de México, renunciando expresamente al fuero que pudiera corresponderles en razón de su domicilio actual o futuro.

FIRMANTES O SUSCRIPCIÓN.

Previa lectura y debidamente enteradas **"LAS PARTES"** del contenido, alcance y fuerza legal del presente contrato, en virtud de que se ajusta a la expresión de su libre voluntad y que su consentimiento no se encuentra afectado por dolo, error, mala fe, ni otros vicios de la voluntad, lo firman y ratifican en todas sus partes, por triplicado, en la Ciudad de México, el **29 de junio de 2022**, quedando un ejemplar en poder de **"EL PROVEEDOR"** y los restantes en poder de **"EL INSTITUTO"**.

POR "EL INSTITUTO"
INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

C. ELVIA ASCENCIO MILLÁN
TITULAR DE LA COORDINACIÓN TÉCNICA DE BIENES Y SERVICIOS Y APODERADA LEGAL
R.F.C.: [redacted]

POR "EL PROVEEDOR"
INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V.
R.F.C.: INF960111P76

C. ALEJANDRO CANASI LOZANO
Representante Legal

ADMINISTRADOR DEL CONTRATO

C. EDUARDO OROPEZA ORTIZ
COORDINADOR DE SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA INSTITUCIONAL
R.F.C.: [redacted]

RRSE/HRJ/LBGP/VER

SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FISICAS IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: R.F.C., POR CONSIDERARSE INFORMACIÓN CUYA DIFUSIÓN PUEDE AFECTAR A LA ESFERA PRIVADA DE LA MISMA, DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN LOS 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"

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 988 E022 22 001

ORIGINAL

ANEXO 1

"DICTAMEN DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL PREVIO

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: 0000133125-2022

☐ Dictamen de Inversión
☒ Dictamen de Gasto

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

Concepto: OF. 554 RECIBIDO EL 28/04/2022 "SERVICIO DE CONTINUIDAD DE CENTROS DE CONTACTO"

Fecha Elaboración: 29/04/2022

Total Comprometido (en pesos): $ 70,000,000.00
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	19,649.9	21,144.9	29,205.2	0.0	0.0	0.0	0.0

DISPONIBLE (en miles de pesos)

0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	253,151.0	0.0	0.0	0.0	0.0

El presente documento de existencia de respaldo presupuestario se emite en términos de lo señalado en numeral 7.2.10 de la Norma Presupuestaria del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), y de lo establecido en el artículo 8°, 144 y 148 del Reglamento Interior del IMSS, responsabilidad del área solicitante el destino y aplicación de los recursos. También se informa que este documento únicamente tendrá validez para el ejercicio fiscal en curso, y que con base en la revisión que se efectuó en el Sistema Financiero PREI-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

Lic. Jessica Miranda Vega

Titular Div de Ctrl y Seguimiento al Ppto 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

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 988 E022 22 001

ORIGINAL

ANEXO 2

"ANEXO TÉCNICO Y TÉRMINOS Y CONDICIONES"

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

DIVISION DE CONTRATOS
NIVEL CENTRAL

SIN TEXTO

Anexo Técnico

SGMP_AnexoTecnico

Coordinación de Sistemas de Infraestructura Tecnológica Institucional

Servicio de Centros de Contacto

2022

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Contenido

1. Objetivo del Documento 5
1.1. Introducción General 5
Glosario de Términos 6
2. Objetivo 17
3. Alcance 18
4. Requerimientos Técnicos (funcionales y no funcionales) 20
a. De la Infraestructura Tecnológica 28
b. De las instalaciones del Licitante. 31
c. Características de la herramienta del CC IMSS ofertada por el Licitante. 32
d. Características de las salas de capacitación del CCIMSS. 35
e. De la Conectividad 36
f. Del Sistema de Monitoreo 40
g. Interfaces con otros elementos del solicitante del servicio. 42
h. Servicios adicionales que se deben ofertar, documentar, describir, habilitar e incluir: 44
Chat. 48
Correo Electrónico. 50
Servicios Web. 53
Páginas Web. 54
Servicios a través de redes sociales. 54
i. Servicio de estaciones de servicio tipo PS-P. 58
j. Perfiles Operativos. 59
Agente Básico o Estándar (PS-I). 60
Agente Especializado (PS-I Especializado). 63
Posiciones PS-P Especializado DIR 63
Agente Especializado (PS-I Especializado MST). 64
Agente Especializado (PS-I Especializado OIC). 64
Agente Especializado (PS-I Especializado Dirección de Prestaciones Médicas DPM). 65
Administrador o Ejecutivo de Cuenta del Contrato 66
Gerente de Operación. 67
Gerente de Calidad 67
Gerente de Capacitación 68
Supervisor de campaña. 68
Analista de dimensionamiento o de Work Force Managment para dimensionar los PSI de cada campaña con base en los indicadores de calidad 69
Analista de Calidad 69
Recursos Humanos, Capacitación y Aseguramiento de Calidad 70
Proceso de Capacitación y Desarrollo. 76
Aseguramiento de la Calidad 78
Necesidades de Infraestructura Operativa 79

Componentes habilitadores PS-P, PS-I, PS-I Especializados, y Supervisores. 79
Equipo de Monitoreo 84
Equipo de cómputo en Instalaciones del Instituto para agentes PS-P y PS-I, PS-I Especializado, deberá cumplir con las siguientes características mínimas: 85
De las Bases de Datos 89
De las Bases de Conocimiento, CRM (Customer Relationship Management) y BI (Business Intelligence). 91
Mesa de Ayuda 94
Horario de prestación del Servicio 99
Habilitación de servicios e infraestructura de Centro de Contacto en instalaciones del Instituto para proyectos especiales 101
5. Especificaciones técnicas y de calidad de aplicación general 104
Prevalencia del Anexo Técnico 107
6. Perfil de El Licitante. 107
7. Condiciones técnicas de aceptación de entregable 108
Inicio y Finalización de los servicios 121
8. Cronograma de actividades. 123
Plan de Trabajo para la Implementación de la solución de Centros de Contacto IMSS (IMSS). 127
9. Niveles de servicio acordados que deberán cumplirse 129
10. Requerimientos de arquitectura tecnológica. 130
11. Restricciones e interfaces con otros elementos 130
12. Firmas de elaboración, revisión y aprobación 131
13. Relación de Anexos 131

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Control de versiones del documento

Versión	Fecha	Descripción	Responsable
0.1	30/12/2021	Creación	Rómulo Vizzuett Martínez
0.2	31/12/2021	Revisión	Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
0.3	03/06/2022	Actualización	Rómulo Vizzuett Martínez
1.0	03/06/2022	Aprobación	Ing. Eduardo Oropeza Ortiz

1. Objetivo del Documento

Establecer los requerimientos y las especificaciones técnicas y de calidad, así como el alcance para la prestación del "Servicio de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social" (CCIMSS.) para el ejercicio 2022.

Clasificador Único de las Contrataciones Públicas (CUCOP): **31900002**

1.1. Introducción General

La prestación del Servicio del Centro de Contacto IMSS (CCIMSS) para el ejercicio 2022, proporcionará un punto de contacto donde se otorgue información oportuna para acceder a los trámites y servicios del Instituto con calidad y buen trato a través de los siguientes medios: 1) Telefonía; 2) Chat; 3) Mensajes SMS; 4) Correo electrónico, 5) Mensajes de voz, 6) Mecanismos de respuesta automatizada (BOT e Inteligencia Artificial), entre otros, así como habilitar campañas para orientar y canalizar al derechohabiente, contribuyentes, asegurado, sujeto obligado o público en general según corresponda, para realizar los diferentes trámites o servicios que proporciona el Instituto a través de los medios destinados para ello.

El Servicio del Centro de Contacto IMSS (CCIMSS) incluye todo lo necesario para la atención a derechohabientes, contribuyentes y público en general, así como su instalación, configuración, soporte técnico y toda la infraestructura de hardware y software necesaria para que el licitante proporcione el servicio solicitado, permitiendo la interacción electrónica de manera efectiva, cordial, con calidad y buen trato a los peticionarios que soliciten el servicio de orientación, información, trámites, agendamiento, así como quejas y denuncias respecto de los servicios que presta el Instituto.

El licitante deberá ofertar, detallar y describir tanto la solución ofertada, como los alcances del servicio descrito en el presente documento, 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, por lo que en caso de que no describa y detalle los componentes ofertados de la solución que cumplan con los requerimientos del Anexo técnico y sus Apéndices, se considerará que no cumple con lo requerido en el presente documento.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Glosario de Términos

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 Básico	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 interacción 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 y reconocimiento de voz (voz a texto / texto a texto)
Agente Virtual Avanzado Tipo A	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 alineados a una normativa escrita determinada, como por ejemplo jubilaciones, semanas cotizadas, entre otros.

Agente Virtual Avanzado Tipo B	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 no estándares o no alineados a una normativa escrita determinada.
Aplicación de captura	Software utilizado por los agentes del centro de contacto para etiquetar las interacciones atendidas, a fin de realizar clasificaciones por temas consultados o tipo de interacción.
Área Requirente	Área del Instituto responsable de la administración, operación y control de los recursos que integra el contrato de Centro de Contacto.
Área Técnica	Área dentro del Instituto responsable de la solicitud, gestión y puesta en marcha de los requerimientos de las Áreas Usuarias del servicio de Centro de Contacto.
ASA	Average Speed Answer (Por sus siglas en inglés) o velocidad promedio de respuesta, se refiere a la velocidad promedio con la que un usuario recibe la respuesta de un agente telefónico humano, una vez que ha sido turnado por el IVR (Interactive Voice Response por-sus siglas en inglés).
Ausentismo	Una medición del porcentaje de personal que no está presente durante su turno programado.
Blaster / Robocall / BOT	Sistema que brinda el servicio automatizado de marcación de llamadas masivas automáticas o pregrabadas con la opción de enlazarse con un operador telefónico para contactar a un grupo determinado de usuarios finales.
Blending / llamadas Blending	Refiere a la combinación de dos tipos de servicios de atención de llamadas entrantes y llamadas salientes, lo anterior implica la gestión por un mismo agente de ambos tipos de llamadas telefónicas (Entrada / Salida) ("BLEND", en inglés).
Base de Conocimiento	Base de datos propiedad del Instituto, en la cual se almacena toda la información relacionada con la gestión de cada una de las llamadas telefónicas y todas las interacciones recibidas por cualquier medio de captación. El Área Técnica/Requirente determinará al licitante, 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 especificas 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 licitante 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 licitante 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 licitante 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

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

	Reductores ("Demanda Cargada").
DID	Servicio que permite que las llamadas entrantes al conmutador puedan alcanzar la extensión de una persona especifica sin la asistencia de una operadora (Direct Inward Dialing, por sus siglas en inglés).
Dimensionamiento	Análisis de volumen de transacciones, patrones de entrada AHT y reductores históricos, a fines de determinar patrones futuros y requisitos de demanda.
Evento	Suceso o actividad programada como parte de las actividades del Centro de Contacto, la cual puede ser desarrollada por el Proveedor o el Instituto.
Firewall	Un cortafuegos o firewall (por su terminología en inglés), es un elemento de hardware o software que se utiliza en una red de computadoras para controlar las comunicaciones, permitiéndolas o prohibiéndolas según las políticas de red que haya definido la organización responsable de la red.
Hardware	Se refiere a todas las partes tangibles de un sistema informático; sus componentes son: eléctricos, electrónicos, electromecánicos y mecánicos. Son cables, gabinetes o cajas, periféricos de todo tipo y cualquier otro elemento físico involucrado.
Herramienta de Centro de Contacto	Conjunto de soluciones tecnológicas integrales que brindan el manejo y administración de las llamadas, interacciones o peticiones de los agentes que atienden telefonía, mensajes SMS, chat, correo electrónico y redes sociales , entre otras, mediante el registro electrónico de la información suficiente a fin de emitir de manera electrónica y sistematizada los indicadores estadísticos de la operación del servicio. Dichas soluciones tecnológicas deberán de ser proporcionadas por el Proveedor incluyendo las licencias de uso durante la vigencia del servicio.
http /https	Protocolo de transferencia de hipertexto (HyperText Transfer Protocol, y HyperText Transfer Protocol Security por sus siglas en inglés), es el protocolo usado en cada transacción de la Web.
IMSS Digital / Transformación Digital IMSS	Iniciativa Institucional para la evolución de los servicios del Instituto hacia servicios digitales accesibles a través de un modelo moderno de atención.
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.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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.

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.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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.

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.

2. Objetivo

El Instituto Mexicano del Seguro Social en adelante IMSS o El Instituto, requiere del "Servicio de Centros de Contacto" del Instituto Mexicano del Seguro Social, en adelante El CCIMSS.

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 Blended), Mensajes de Texto, Mensajes SMS, Correo Electrónico, Chat, Redes Sociales, Aplicativos Móviles, Agentes Virtuales, ChatBot, así como habilitar e integrar campañas para orientar y canalizar al derechohabiente, contribuyente y público en general, según corresponda, para realizar los diferentes trámites y servicios que proporciona el Instituto a través de los medios destinados para ello.

Objetivos Generales

El Instituto requiere la contratación de una empresa con experiencia en el manejo y administración de Servicios de Centros de Contacto que:

- Brinde atención a derechohabientes, contribuyentes y público en general, en relación con prestaciones, trámites y servicios otorgados por el Instituto Mexicano del Seguro Social "IMSS".
- Gestione campañas para acercar los servicios del Instituto al ciudadano y sea capaz de incorporarse a la iniciativa denominada **Transformación Digital IMSS**, misma que considera la inclusión de un esquema de servicio multicanal con una experiencia homologada en la atención.
- Proporcione secuencia a las actividades que se realizan actualmente en materia de servicios de centros de contacto acorde con los requerimientos establecidos en el presente Anexo Técnico y sus Apéndices.
- Proponga acciones de mejora permanente de los servicios a proporcionar.
- Brinde los servicios en los diferentes canales de atención que se han habilitado (llamadas de telefonía, correo electrónico, chat, mensajería y redes sociales, entre otros).

Objetivos Particulares

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

- Recibir 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 (Inbound, Outbound o Blending), Mensajes de Texto, Mensajes SMS, Correo Electrónico, Chat, Redes Sociales, Aplicativos Móviles, Agentes Virtuales, Bot e inteligencia artificial.
- Al Interior del Instituto, implementar, administrar y habilitar campañas para orientar y canalizar al derechohabiente, asegurado, sujeto obligado o ciudadano en general según corresponda, para realizar los diferentes trámites y servicios que proporciona el Instituto a través de los medios destinados para ello.
- Al exterior del Instituto, proporcionar 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.

3. Alcance

Los servicios que el Licitante deberá proveer al IMSS, son el diseño, planeación, habilitación, implementación, administración y operación integral de un Centro de Contacto, cumpliendo al menos los siguientes puntos:

- Operación regida por Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA's).
- Interacción tecnológica de comunicaciones (voz y datos) con los sistemas informáticos, bases de datos y aplicativos, que el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) considere necesarios para brindar los servicios y que se especificarán en cada uno de los apéndices que integran el presente documento.
- 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 al Instituto, que permitan la toma de decisiones orientadas a optimizar los recursos del CCIMSS y que se especificarán en cada uno de los apéndices que integran el presente documento.
- Canales de atención especializados a través de segmentos de usuarios y medio de contacto.
- Monitorear y supervisar los servicios prestados, de acuerdo a métricas e indicadores de la industria así como aquellos previamente establecidos por el Instituto Mexicano del Seguro Social, dicha supervisión podrá ser de forma presencial y/o remota, de acuerdo a los lineamientos expresados en este documento y los Apéndices.
- 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 del Centros de Contacto.
- Operación de Centro de Contacto IMSS (CCIMSS) con la utilización de diferentes medios de captación (Telefónicos Inbound, Outbound o Blended, Mensajes de Texto, Mensajes SMS, Correo Electrónico, Chat, Redes Sociales, Aplicativos Móviles, Agentes Virtuales, Bot, inteligencia artificial entre otros) y plataformas

operativas en ambientes multi skill de atención por parte de los agentes destinados a la atención del derechohabiente, contribuyentes y público en general, en relación con prestaciones, trámites y servicios otorgados por el Instituto Mexicano del Seguro Social IMSS.

- Atención de diferentes campañas que integrarán al Centro de Contacto (CCIMSS) del Instituto a través de un grupo definido de agentes destinados a éste fin.
- Atención de diferentes campañas que integrarán al Centro de Contacto (CCIMSS) del Instituto a través de IVR (Interactive Voice Response o Respuesta de voz interactiva).
- Seguimiento y notificación de solicitudes de prestación de servicio e incidencias operativas hasta su solución, acorde con lo establecido en el presente documento.
- El servicio que el licitante deberá prestar y que se enuncia en el presente documento, aplicará a todas las campañas que forman el CCIMSS, las características específicas de cada campaña, se enuncian en los Apéndices correspondientes.
- Los productos de los servicios de desarrollo que deriven de la implementación del servicio de Centro de Contacto descrito en el presento Anexo Técnico, Términos y Condiciones y sus Apéndices, deben ser desarrollos en esquemas web services o similar, garantizando su reutilización por el Instituto.
- Todos los productos de los servicios de desarrollo que deriven de la implementación del servicio de Centro de Contacto descrito en el presento Anexo Técnico, Términos y Condiciones y sus Apéndices, quedarán con titularidad de derechos a favor del Instituto.
- Los documentos Anexo Técnico, Términos y Condiciones y Apéndices son parte integral de los requerimientos operativos que el Licitante deberá considerar e incluir en su propuesta.

Consideraciones generales:

- Con la finalidad de optimizar el costo del servicio, con base en las políticas de ahorro y austeridad, el equipamiento (equipo de cómputo personal, servidores de cómputo y componentes habilitadores en sus centros de datos, mamparas, sillas, equipo de cómputo, comunicaciones y seguridad informática necesarios para la correcta operación en red tanto habilitados en instalaciones del Licitante o del IMSS, licenciamiento, así como todo lo necesario para el correcto funcionamiento del servicio) que habilite el Licitante para la prestación del servicio podrá ser nuevo o semi-nuevo siempre y cuando se encuentre en buenas condiciones de uso y con vida útil por la duración de los servicios objeto del presente documento, brindando el mantenimiento correspondiente a cargo del licitante a fin de cumplir con los niveles de servicio establecidos. En caso de falla de alguno de los componentes ofertados por el licitante, el licitante deberá efectuar el cambio correspondiente en un tiempo no mayor de 48 horas a fin de cumplir con las funcionalidades solicitadas y los niveles de servicio establecidos en el presente documento entendiendo que los servicios no proporcionados de manera completa no serán pagados hasta que el licitante sustituya o complete lo requerido para el servicio.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Para el caso de los equipos de cómputo personal en instalaciones del Instituto, éstos pueden ser nuevos o semi-nuevos siempre y cuando se encuentre en buenas condiciones de uso y con vida útil durante la vigencia de la prestación de los servicios objeto del presente Anexo Técnico.

- Para cada campaña que integra al CCIMSS, el licitante deberá tener en sitio un stock para el reemplazo inmediato de los componentes tecnológicos que integran a los componentes habilitadores para la prestación del servicio.

- Para el caso del licenciamiento necesario para la correcta operación del servicio de Centros de Contacto (CCIMSS), este deberá estar actualizado a la versión más reciente disponible en el mercado con estatus de liberación al consumidor final, para lo cual el licitante deberá presentar al inicio del servicio y de manera al menos bimestral, copia de los licenciamientos con los cuales proporciona los servicios objeto del presente proceso de contratación.
- En caso de desarrollos de software para adecuar el licenciamiento comercial a las necesidades del servicio IMSS, este deberá estar desarrollado por personal certificado en las plataformas comerciales sujetas de ser modificadas o adecuadas, para lo cual el licitante deberá presentar al inicio del servicio y de manera al menos bimestral, copia de los certificados del personal con los cuales proporciona los servicios objeto del presente proceso de contratación.
- Dos o más empresas podrán participar de manera conjunta de conformidad con lo establecido en el artículo 34 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público; siempre y cuando las empresas sean del sector de centros de contacto, no se permite la presentación de certificados de calidad o seguridad de la información o experiencia de empresas o personal cuyo giro sea distinto al de la prestación de Servicio de Centros de Contacto.
- Previo a la aceptación del inicio del servicios, el Licitante deberá realizar pruebas de estrés, esto es, pruebas de funcionalidad que reflejen el requerimiento de interacciones esperadas para la campaña a fin de que las áreas requirentes y el área técnica puedan verificar la funcionalidad ofertada, la cual se documentará mediante un acta administrativa de aceptación del servicios por cada campaña.
- Para el pago de los servicios, el licitante deberá presentar la documentación probatoria de la prestación de los mismos previamente conciliada con el Área Requirente, incluyendo el soporte probatorio, íntegro, veraz y verificable de los registros de las interacciones desde su inicio de atención hasta su conclusión y en su caso encuesta de satisfacción, por lo que en caso de no contar con esta información probatoria no será susceptible a trámite de pago.

4. Requerimientos Técnicos (funcionales y no funcionales)

El Licitante deberá demostrar que el sistema de la solución propuesta para la prestación de Servicio de Centros de Contacto (CCIMSS) en su proposición tiene la capacidad de brindar la funcionalidad y cumplir con los requerimientos establecidos en la volumetría de

minutos de operación de las campañas, por lo cual deberá proporcionar, habilitar y documentar el detalle de la composición y relación entre los componentes de la solución tecnológica ofertada.

En caso de presentarse por parte del Licitante 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.

Especificaciones técnicas y de calidad del servicio de atención que se preste a través del Centro de Contacto (CCIMSS), para lo cual el Licitante deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir en su propuesta lo siguiente:

Servicio básico que deberá ofrecer el Licitante:

- Dar atención del servicio de centros de contacto en los horarios y días que indique el Instituto, en el Apéndice correspondiente a cada campaña.
- Atender las peticiones de atención por parte de los usuarios del CCIMSS, recibidas por cualquier medio de captación.
- Implementar el esquema de ejecución de las interacciones de entrada/salida/blended como parte del servicio que solicite el Instituto.
- Contar con la capacidad técnica para la transferencia de interacciones de entrada a los números telefónicos del personal operativo que indique el Instituto u otros servicios dentro y fuera del Instituto.
- Dar facilidades al personal del Instituto o algún tercero designado por él, para la verificación, supervisión y monitoreo de los servicios tanto en instalaciones IMSS como del licitante.
- El tipo y alcance de verificación, supervisión y monitoreo a los servicios será en sitio y remoto según lo determine el Instituto, el personal responsable de ejecutar dichas actividades, será designado por el administrador del contrato o en su caso del área técnica.
- Prestar los servicios requeridos por el Instituto en idioma español latino.
- Atención telefónica de llamadas inbound, outbound y blending, mediante el aprovisionamiento de Posiciones de Servicio (PS-I) que incluyan el recurso humano y todos los elementos habilitadores para el desempeño de sus actividades (aparato telefónico, diademas alámbricas e inalámbricas, computadora, mampara, silla, herramientas de software y hardware) en las instalaciones del Licitante y el aprovisionamiento de Posiciones de Servicio Propias (PS-P) que incluyan todos los elementos habilitadores para el desempeño de sus actividades (aparato telefónico, diademas alámbricas e inalámbricas, computadora, mampara, silla, herramientas de software y hardware) en las instalaciones del Instituto.
- El licitante deberá proponer la implementación de mejores prácticas a fin de optimizar los recursos humanos y financieros del Instituto, priorizando la atención de los servicios de centros de contacto a través de "Agentes virtuales" (IVR,

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

chatbot, inteligencia artificial, consulta a bases de datos institucionales, text to speech, speech to text, así como decisiones basadas en modelos predictivos de atención automatizada), para lo cual, tanto al inicio del servicio como de manera periódica (al menos 1 una vez durante la vigencia del contrato), 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/área técnica. El administrador de contrato/área técnica deberá analizar y en su caso, autorizar e implementar dichas iniciativas y propuestas de automatización.

Esta comunicación comprende los siguientes tipos de interacciones:

- Interacciones Inbound, Outbound o Blended, para una atención en las PS-I, PS-I Especializado o PS-P.
- Interacciones transferidas por las PS-I hacia las PS-P cuando se requiera.
- Transferencia de interacciones Inbound entre las diferentes campañas que integran al Servicio del CCIMSS.

Para la duración promedio de las interacciones de Inbound y Outbound por cada medio de captación para las campañas que integran el Centro de Contacto (CCIMSS), aplicará lo especificado en los Apéndices correspondientes.

El Instituto podrá solicitar servicios de Blended durante la vigencia del contrato de acuerdo con las necesidades de operación de cada campaña.

El Licitante tendrá que incluir, describir y detallar en su proposición, todo lo necesario para proveer el servicio del Centro de Contacto (CCIMSS) "de punta a punta" para todas y cada una de las campañas que conforman el Centro de Contacto (CCIMSS) y que se describen en el presente Anexo Técnico y en los Apéndices correspondientes, así como en su momento, de aquellas campañas que por motivos operativos se integren durante la vigencia del contrato con características de funcionalidad y operación similares a las descritas en el presente servicio y que formarán parte integral de los alcances del servicio.

La solución propuesta por el licitante deberá detallar, describir e incluir todos los recursos tecnológicos, materiales y financieros, así como capacidad de procesamiento, hardware, software, licencias de uso y todo lo necesario para su correcta operación, para el número de canales necesarios de conexión a los servidores de aplicaciones o de telefonía propuestos por el licitante.

La solución propuesta por el licitante deberá permitir la integración de "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 Licitante en plataforma Multicanal y operación robusta para

la prestación del servicio objeto del presente Anexo Técnico, para lo cual el licitante debe incluir en su proposición los elementos de software, desarrollo de interfaces o servicios de configuración necesarios para habilitar dicha funcionalidad.

El Licitante deberá detallar, describir e incluir en su propuesta la habilitación de hardware y software que permita la transferencia de información derivada de la operación de cada una de las campañas y medios de captación a los servicios de información que utiliza el Instituto para el desempeño de las actividades, esta transferencia podrá ser a través de servicios Web Services, URL´s o Interfaces, conforme a lo descrito en cada uno de los apéndices que integran el presente documento.

El sistema deberá operar mediante la funcionalidad Multicanal (integración CTI (Computer Telephony Integration), CRM, BI entre otros) para transferencia de información, desde el IVR, hacia las estaciones de trabajo y desde cualquier fuente de información o bases de datos que el Instituto determine.

La herramienta de Centro de Contacto (CCIMSS) que oferte el Licitante deberá integrar en su solución ofertada, la funcionalidad de recibir las llamadas generadas por los usuarios a través del 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 salida a consulta de información en internet para los usuarios de PS-I y PS-P será a través de la infraestructura proporcionada por el Licitante del servicio objeto del presente Anexo Técnico, con las restricciones de "navegación en internet" expresadas en el presente documento y sus apéndices.

El Licitante deberá incluir en su oferta, una Mesa de Ayuda en los inmuebles donde el instituto cuente con infraestructura del licitante (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 licitante. 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 Centro de Contacto (CCIMSS) en cada inmueble.

El Licitante 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) y la descripción detallada de su interacción en la solución tecnológica que se instalará:

- Detalle de equipamiento, referenciando marcas, modelos, versiones y capacidad que integran la solución propuesta.
- Copia de licencias vigentes de la infraestructura de manera enunciativa más no limitativa; herramientas, bases de datos, CRM, así como componentes de seguridad, monitoreo, reportes, registro en línea, entre otros.)

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

- Las especificaciones técnicas de los componentes tecnológicos que integran la solución propuesta (HW y SW).
- Las hojas de especificaciones técnicas emitidas por parte de los fabricantes respecto de los componentes que integran la solución propuesta.
- Para todos los componentes que conforma la solución tecnológica propuesta por el licitante, deberán incluir las licencias de uso y pólizas de mantenimiento correspondientes, brindando copia de las mismas a la convocante, previo al inicio de la operación. En caso de incumplimiento se aplicarán las penas convencionales o en su caso las deducciones correspondientes.

El Licitante deberá acreditar que el sistema propuesto tiene la capacidad de soportar los requerimientos establecidos en la volumetría de minutos de operación de las campañas, para lo cual deberá proporcionar, habilitar, documentar y proporcionar el detalle de la composición y relación entre los componentes de la solución tecnológica ofertada. El Instituto analizará y determinará en su caso, el incumplimiento de este requisito.

El licitante dentro de su proposición deberá integrar los manuales e instructivos de operación y supervisión de la solución tecnológica ofertada y que será instalada. Asimismo, previo al inicio de la operación, deberá entregar estos manuales en español latino, acordes a la operación requerida por el Instituto, por lo que en caso de incumplimiento se aplicarán las penas convencionales o en su caso las deducciones correspondientes.

Con la finalidad de que el Licitante cuente con elementos de planeación, se proporciona la información del comportamiento de la demanda de servicios durante el enero-agosto 2020, la información expresada es de carácter informativo y no representa un compromiso del Instituto respecto al comportamiento de los servicios, ya que los mismos son bajo demanda conforme a las necesidades del Instituto y de los peticionarios del servicio. Se requiere que el Licitante documente y detalle su solución ofertada, a efecto de demostrar que cuenta con la capacidad para atender al menos la operación descrita a continuación:

ANEXO TÉCNICO
Servicio de Centros de Contacto

Campañas	2020 Interacciones Atendidas
Telefonía - Derechohabiente 1º y 2º Nivel	767,338
Telefonía - Contribuyente 1º y 2º Nivel	540,634
Chat - Derechohabientes 1º y 2º Nivel	213,676
Chat - Contribuyentes 1º y 2º Nivel	222,975
Mail - Derechohabiente 1º y 2º Nivel	26,100
Mail Contribuyente 1º y 2º Nivel	2,805
Cita Médica	2,242,879
Planificatel	1,846
Total Pensionados	126,144
Pensionados Inbound	122,792
Pensionados Chat	3,352
Mesa de Servicio Tecnológico	54,697
Total Dir	317,431
DIR Atencion	29,615
DIR Denuncias	4,036
Cobranza DIR (Out)	258,646
SIDEIMSS	4,576
SIROC	12,553
VERIF PERS	8,005
Total Codigo Infarto	4,372
Codigo Infarto-Centro Médico	2,516
Codigo Infarto-La Raza	1,856
Centros Vacacionales	8,514
Velatorios	2,676
Bienestar Social	3,386
MPEC	241,342
OIC	19,098
OMT	101,897
Empleador	19,810
Persona Trabajadora del Hogar	34,586
Banco de Sangre	15,005
OMT Información	163,103
OMT Programación SSP	112,783
Entrega de Medicamentos	54,701
Salud Mental	3,959
Entrega de Medicamentos Out	1,129,604
Nueva Normalidad	57,534
Miguel Hidalgo	1,118
	6,490,013

Citas Agendadas	2020 Citas
	2,318,457

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

El licitante dentro de su proposición deberá integrar una relación detallada de la infraestructura que integra la solución tecnológica ofertada para cumplir con lo solicitado en cada apartado del presente Anexo Técnico y sus respectivos Apéndices, detallando los componentes de la solución integral propuesta para la prestación de los servicios de CCIMSS.

El Licitante dentro de su propuesta deberá detallar y describir los mecanismos de redundancia que utilizará para garantizar la continuidad de 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.

Las cartas de recomendación o constancia laboral deberán indicar nombre completo, funciones y actividades suscintas y periodo en que se llevaron a cabo. Adicionalmente deberán presentar curriculum vitae.

En caso de cambio de Administrador o Ejecutivo de Cuenta o cualquier responsable de los servicios proporcionados a las diferentes campañas del Centro de Contacto (CCIMSS), el licitante deberá notificar al Instituto por escrito al menos 3 días hábiles 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.

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.

El licitante deberá describir, detallar, ofertar, proporcionar, habilitar y poner a punto, de manera integral, todo lo que se establece en los documentos denominados Anexo Técnico, Términos y Condiciones, así como en los Apéndices.

El Licitante una vez adjudicado gestionará ante la empresa de comunicaciones de su preferencia, los servicios que garanticen la calidad para brindar el mejor servicio al Instituto mediante el uso de los números telefónicos 01800, cabezas de grupo y números fijos (DID´s) y aquellos que el Instituto le indique utilizados para la operación del Centro de Contacto (CCIMSS), para lo cual el Instituto le cederá los derechos de uso de los mismos por el periodo de vigencia del contrato.

Los costos derivados del uso que correspondan a los servicios de comunicaciones de líneas telefónicas o troncales asociadas a los números telefónicos 01800, cabezas de grupo, números fijos (DID´s) y troncales que serán utilizados por parte del licitante para la prestación del servicio del Centro de Contacto (CCIMS), serán a cargo del licitante durante la vigencia del contrato.

Las líneas telefónicas y troncales asociadas a los números 01800, cabezas de grupo y números fijos utilizados para la operación del Centro de Contacto (CCIMSS) y contratadas por el licitante, deberán asegurar al menos el manejo de la volumetría señalada por el Instituto al inicio del servicio, señalando en la propuesta del Licitante, el total de líneas telefónicas por cada número 01800, cabezas de grupo y números fijos (DID´s), de igual manera el Licitante deberá incluir los incrementos en la infraestructura telefónica, que por razones de crecimiento en las campañas y el propio Centro de Contacto (CCIMSS) pudieran ser requeridas durante la vigencia del mismo.

El Licitante será evaluado de manera mensual durante la vigencia del contrato por el personal asignado por el Instituto para medir la satisfacción y cumplimiento de los niveles del servicio proporcionado. La medición será realizada de manera cualitativa, cuantitativa y será considerada para cálculo y aplicación de las penas convencionales y deductivas correspondientes. La metodología será realizada, asignada y revisada con el Licitante en los tiempos que designe el personal del Instituto.

Referente al servicio denominado "Buzón de Voz" (principalmente usado en horarios fuera de servicio), El Licitante deberá brindar el servicio de grabado 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 accesados por parte del personal asignado por el administrador de la campaña vía la solución tecnológica ofertada por el licitante a fin de dar el seguimiento correspondiente.

Asimismo, cada mes estas grabaciones de buzón de voz y su registro de control deberán acompañarse a los medios electrónicos que el Licitante entregará al 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 establezcan los administradores de contrato.

El Licitante deberá proporcionar al Instituto dentro de los dos días naturales siguientes a la fecha de notificación del fallo, una matriz de escalación con tiempos definidos de atención y solución a fallas para el servicio del Centro de Contacto (CCIMSS), incluyendo medios de contacto electrónico, tales como correo electrónico y teléfonos tanto fijos como celulares.

El personal del Licitante deberá verificar al menos una hora antes de que inicie la ventana de servicio, o en el momento que personal del 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 del instituto a cargo de cada campaña afectada y al área técnica, sujetándose a la aplicación de las penas convencionales y deductivas correspondientes.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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 documento, el licitante 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.

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

Este informe generado por la herramienta electrónica para brindar la funcionalidad del registro, seguimiento, control y administración de fallas, deberá incluir la documentación necesaria para mantener informados a los administradores de campaña y área técnica 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 administración de la campaña afectada como a la ventanilla única.

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

a. De la Infraestructura Tecnológica

El Licitante dentro de su propuesta deberá detallar y describir la infraestructura tecnológica que formará parte de la solución tecnológica que oferta, detallando la composición y la relación que guardará con los componentes de la solución tecnológica integral ofertada y requerida para la prestación del servicio CCIMSS.

El Licitante deberá establecer, incluir, detallar y describir en su oferta todo lo necesario para la operación de los servicios el Centro de Contacto (CCIMSS) acordes con los niveles de servicios y funcionalidades descritos en el anexo técnico y los apéndices establecidos, 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 un sistema integral y multicanal ofertado.

ANEXO TÉCNICO
Servicio de Centros de Contacto

Debido a la importante y crítica operación del Centro de Contacto (CCIMSS) requerida por el Instituto, la infraestructura ofrecida por el Licitante debe cumplir al menos con lo siguiente:

- Que cuenta con, el certificado vigente de calidad ISO 9001:2015 en los procesos de centros de contacto avalado por algún organismo de certificación registrado en la Organización Internacional para la Estandarización (ISO por sus siglas en inglés). El Licitante presentará como parte de su propuesta técnica, copia del original de las certificaciones correspondientes para su cotejo. El Instituto podrá verificar ante el órgano certificador la autenticidad del documento. Durante la vigencia del contrato, el licitante se debe comprometer a mantener esta certificación vigente durante la vigencia del contrato.

- Que cuenta con el certificado vigente de calidad ISO 27001:2013 en los procesos de centros de contacto avalado por algún organismo de certificación registrado en la Organización Internacional para la Estandarización (ISO por sus siglas en inglés). El Licitante presentará como parte de su propuesta, copia del original de las certificaciones correspondientes para su cotejo. El Instituto podrá verificar ante el órgano certificador la autenticidad del documento. Durante la vigencia del contrato, el licitante se debe comprometer a mantener esta certificación vigente durante la vigencia del contrato.
- Deberá presentar como parte de su propuesta la documentación que acredite que cuenta con el personal certificado en ITIL v3 al menos fundations, de por lo menos 3 personas que operarán en las campañas del Centro de Contacto (CCIMSS). El Instituto podrá verificar ante el órgano certificador la autenticidad del documento. Durante la vigencia del contrato, el licitante se debe comprometer a mantener esta certificación vigente durante la vigencia del contrato.
- El Licitante deberá presentar como parte de su propuesta la documentación que acredite que cuenta con al menos 3 personas de calidad y/o operación con la certificación como coordinador o implementador COPC (Customer Operations Performance Centre), para lo cual el Instituto se reserva el derecho de revisar el acreditamiento del cumplimiento de este requisito. El Licitante presentará como parte de su propuesta técnica, copia del certificado correspondiente. El Instituto podrá verificar ante el órgano certificador la autenticidad del documento. Durante la vigencia del contrato, el licitante se debe comprometer a mantener esta certificación vigente durante el periodo de servicio del contrato, así como su entrega periódica al inicio del servicio y cuando menos una vez durante la vigencia del contrato, a las campañas y al área técnica.
- El Licitante 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 Instituto podrá solicitar la documentación de certificados descrita anteriormente que considere necesaria al licitante, así como la consulta ante las entidades

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

emisoras de los certificados para verificar la veracidad de los mismos, sin quebrantar la legislación aplicable en materia de protección de datos personales vigente.

El Licitante presentará a más tardar un mes posterior al inicio de servicios de cada campaña y actualizará al menos mensualmente durante la vigencia del contrato, (en caso de que haya sufrido modificaciones su infraestructura física y lógica) los diagramas de interconexión físicos y lógicos (incluyendo lo relacionado a los respaldos) de todos los componentes a utilizar para prestar el servicio de Centro de Contacto (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 ofertada, sujetándose a la aplicación de las penas convencionales y deductivas correspondientes en caso de incumplimiento.

El Licitante presentará como parte de su propuesta, las políticas y procedimientos certificados en 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 licitante incluyan los requerimientos establecidos por cada área requirente en los apéndices de cada campaña.

El Licitante deberá ofertar, detallar y describir en su propuesta la infraestructura tecnológica física y lógica para la habilitación de los servicios del Centro de Contacto (CCIMSS) que permitan verificar que el licitante brindará la funcionalidad solicitada, detallando 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" (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).
- Infraestructura dedicada a campañas específicas, como: Órgano Interno de Control y Dirección de Incorporación y Recaudación, entre otras.

b. De las instalaciones del Licitante.

El Licitante deberá ofertar, describir, documentar y detallar el cumplimiento de los siguientes aspectos en su centro de datos donde está ubicada la solución ofertada de centros de contacto (CCIMSS):

- Que el acceso al área de sites de cómputo donde se encuentra la infraestructura en operación de las campañas del Centro de Contacto (CCIMSS) cuente con al menos 2 factores de autenticación siendo al menos uno de ellos, control biométrico.
- Que cuenta 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 Centro de Contacto (CCIMSS) por parte de los administradores de las campañas o el personal que él designe así como al área técnica del Instituto.
- Que cuenta con detectores de fuego, humo y supresores de incendio en el SITE y en las áreas operativas y piso de operaciones, involucradas con la operación del CCIMSS.
- Que cuenta con la solución tecnológica ofertada por el Licitante y que deberá incluir el uso de Active Directory.
- La solución tecnológica ofertada por el Licitante deberá incluir el acceso a la Intranet Institucional en los equipos que designe el personal asignado por los administradores de las campañas y el Instituto.
- Que cuenta con Hardware que garantice la operación en los principales componentes con los que ofrecerá el servicio de Centros de Contacto (CCIMSS) (enlaces, firewalls, servidores de cómputo, servidor de telefonía o equivalente).
- Que cuenta con seguridad lógica en toda la infraestructura, delimitada por firewalls statefull, el cual deberá tener la capacidad para soportar el ancho de banda y soportar el NAT de 1 a 1 para protección de la red del Instituto, y deberá contar al menos con 4 interfaces 10/100/1000, RJ45 o fibra óptica.
- Que en el ámbito de competencia del licitante que resulte ganador del presente proceso de contratación, tendrá que dar cumplimiento a la legislación en materia de protección de datos personales.
- Que el Licitante será responsable de la seguridad de la información o de posibles ataques en los equipos con los cuales proporcionará el servicio de Centro de Contacto al Instituto y a la red o sistemas del IMSS con los cuales se interconecte, por lo cual el licitante se responsabiliza del uso, manejo, o en su caso, mal uso.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

abuso, o manejo ilegal de la información del Instituto, por lo cual quedará en su caso, sujeto a las penas convencionales o deductivas descritas en el presente procedimiento de contratación y sus apéndices.

- El Licitante deberá contar con sistema de detección de incendios y extintores en las áreas operativas y en los SITES.
- Que los SITES de cómputo del Licitante deberán contar con los controles de humedad y temperatura que requiera la infraestructura instalada para atender los servicios ofertados.

c. **Características de la herramienta del CC IMSS ofertada por el Licitante.**

El Licitante deberá ofertar, describir, documentar y detallar el cumplimiento de al menos los siguientes aspectos de la herramienta del Centro de Contacto (CCIMSS) ofertada:

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 (al menos R2 e IP) y permitirá la comunicación directa al conmutador y tecnología con que cuente el Instituto (troncal, digital, entre otros). Para las campañas del Centro de Contacto (CCIMSS) que así lo requieran la interconexión, desvío y operabilidad de troncales y extensiones será con costo a cargo del Licitante y en caso de que el Licitante utilice las líneas telefónicas provistas por el Instituto en el inmueble ubicado en Calle Tokio # 80, o cualquier otro inmueble que el Instituto determine, el Licitante deberá redireccionarlas a su solución tecnológica ofertada a través de sus propias troncales digitales y medios.

IVR. La atención de llamadas incluirá sistemas de respuesta interactiva de voz (IVR o equivalente). El Licitante deberá ofertar, proveer e implementar los IVR necesarios para cada campaña del Centro de Contacto (CCIMSS) en sus instalaciones o en los Inmuebles del Instituto donde la operación e infraestructura para la prestación del servicio se encuentre instalada, los árboles de decisiones serán propiedad del Instituto, por lo que éste podrá solicitarlos en cualquier momento de acuerdo a sus necesidades. El formato electrónico de entrega de información será convenido entre las partes, considerando estándares de industria y la tecnología especifica del IVR.

- 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 Licitante, y debe permitir el crecimiento en puertos de conexión o escalabilidad al servidor de telefonía o equivalente.
- Las grabaciones para el IVR serán implementadas por una voz propuesta por el Licitante y autorizada por el Instituto.
- 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.
- La solución de IVR del Licitante estará basada en aplicaciones estándar o de la industria (ejemplo VXML), que permita la migración de dichas aplicaciones hacia otras plataformas.
- El sistema del Licitante deberá soportar 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 Licitante deberá privilegiar en la operación los servicios de Centros de Contacto (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).

El Licitante deberá ofertar, describir, documentar y detallar el cumplimiento de al menos los siguientes aspectos del Centro de Contacto (CCIMSS) ofertado:

- La solución propuesta deberá venir 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.
- El sistema del Licitante deberá soportar y ofertar mensajes grabados vía teléfono (buzón de voz).
- El sistema del Licitante 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.
- El sistema del Licitante 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.
- El sistema del Licitante permitirá obtener histórico y generar los reportes correspondientes para el seguimiento de todas las interacciones y medios de captación ofertados por el Licitante, 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.
- El Licitante deberá demostrar que cuenta con una solución que permita 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 herramienta, deberá estar habilitada al inicio del servicio de las campañas que así lo indiquen en su apéndice correspondiente.
- El Instituto podrá solicitar durante la vigencia del contrato que el licitante habilite nuevos menús interactivos a través del teclado telefónico que el Licitante deberá habilitar como máximo 10 días posteriores a su solicitud oficial.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

- El Licitante deberá demostrar que cuenta con una solución que permita a través de navegador web instrucciones, comandos o acciones sobre un sistema, y que el resultado de esta acción le sea notificado al usuario, mediante llamada telefónica, chat, correo electrónico o redes sociales. Esta herramienta, deberá estar habilitada al inicio del servicio de las campañas que así lo indiquen en su apéndice correspondiente.
- El Instituto podrá solicitar durante la vigencia del contrato que el licitante habilite nuevos menús interactivos a través del navegador web que el Licitante deberá habilitar como máximo 10 días posteriores a su solicitud oficial.
- La solución propuesta por el Licitante deberá 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 licitante proponga cambios en la solución, estos no se podrán realizar en tanto no cuente con la autorización escrita del área técnica y/o el administrador del contrato.
- La solución propuesta, detallada y documentada por el Licitante deberá incluir una plataforma telefónica basada en protocolo R2 y SIP entre otros con redundancia en los componentes claves tales como conmutador, enlaces, servidor de aplicaciones de captura y servidor de base de datos y operar con respaldo de UPS y planta de energía eléctrica para garantizar la continuidad operativa.
- Un sistema de distribución automático de llamadas, chat, correos electrónicos y medios electrónicos (ACD o equivalente y demás componentes)
- La administración y distribución de las llamadas, chat´s y correos electrónicos de diferentes grupos de agentes, deben permitir el manejo de diferentes canales de comunicación (multicanales), además de proveer monitoreo, administración y generar reportes de los grupos (ACD y demás componentes) definidos en el Anexo Técnico y apéndices.
- 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 administrador de campaña en el apéndice correspondiente.
- 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 capacidad de brindar marcado predictivo, progresivo o automático.
- El Licitante deberá presentar dentro de su oferta, un listado de las licencias de software y contratos de mantenimiento de los componentes descritos en su solución propuesta, que utilizará en caso de resultar adjudicado con el contrato objeto del presente proceso de contratación, 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 propuesta por parte del Licitante deberá 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 Centro de Contacto (CCIMSS) desde su ingreso a la herramienta tecnológica propuesta por el Licitante, esta información podrá ser solicitada por los administradores 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 a efecto de permitir la conexión de sitios o agentes remotos que integren las campañas del Centro de Contacto (CCIMSS); Se autoriza que durante los primeros 45 días de operación se comuniquen al Instituto mediante un enlace VPN a través de internet usando el protocolo IPSEC.
- La solución propuesta por parte del Licitante 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 propuesta por parte del Licitante deberá 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 del licitante.

d. Características de las salas de capacitación del CCIMSS.

El Licitante deberá ofertar, describir, documentar y detallar en su proposición el cumplimiento de al menos los siguientes aspectos del Centro de Contacto (CCIMSS):

- El Licitante deberá contar con al menos dos (2) aulas en instalaciones propias o rentadas con equipos de cómputo acceso a Internet, (red Institucional e internet) equipo telefónico físico o virtual en la Ciudad de México o área conurbada que permita el entrenamiento del personal a través de la simulación de interacciones dentro de la plataforma ofertada, donde se lleve a cabo la operación de los servicios del CCIMSS, con al menos una capacidad de veinte (20) 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 Licitante 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 herramienta ofertada, con opción de conexión al centro de datos del Licitante, así como todo lo necesario para realizar la capacitación y contar con la herramienta tecnológica que permita la capacitación remota del CCIMSS de la campaña que se solicite.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

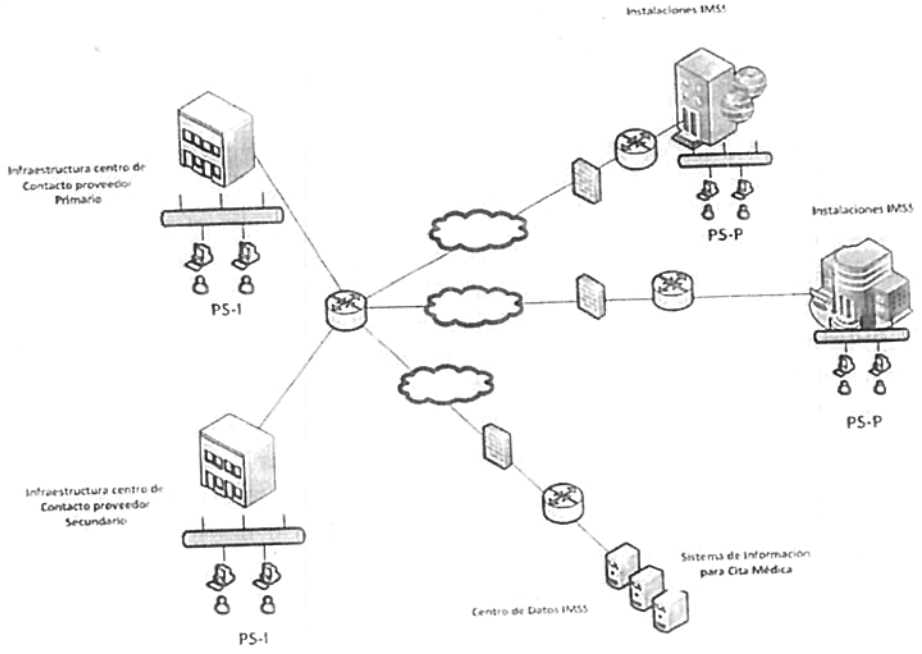
- Las salas de capacitación deberán contar con el espacio suficiente para que el personal cuente con la comodidad necesaria para la realización de sus actividades.
- La capacitación del Licitante al personal IMSS, se realizará en instalaciones del Instituto.

e. De la Conectividad

El Licitante deberá ofertar, describir, documentar y detallar en su proposición el cumplimiento de al menos los siguientes aspectos del Centro de Contacto (CCIMSS) ofertado:

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

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 Licitante 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 Licitante deberá ser suficientes para cursar un tráfico inicial de al menos 32 Mbps entre su site de comunicaciones principal y el Instituto. La dirección del enlace de comunicaciones de capacidad de al menos 32 Mbps (o el ancho de banda que el Licitante 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 32 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 del Licitante hacia los edificios del Órgano Interno de Control, UMAE Siglo XXI, UMAE La Raza, Unidad de Congresos CMN Siglo XXI, Hamburgo 18, Villalongin, Durango 289 y los que por razones operativas del Centro de Contacto (CCIMSS) se sumen durante la vigencia del contrato serán de al menos 10 Mbps (o el ancho de banda que el Licitante considere suficiente para brindar el servicio con la calidad y disponibilidad mencionada en el presente documento).
- El enlace de comunicación que deberá ser provisto por el Licitante entre el site de comunicaciones principal del Licitante y el Centro de Datos del Instituto será de al menos 10 Mbps (o el ancho de banda que el Licitante considere suficiente para brindar el servicio con la calidad y disponibilidad mencionada en el presente documento).
- Los enlaces de comunicación provistos por el Licitante y necesarios para la interconexión entre el enlace de 32 Mbps y los diferentes sitios dentro del conjunto Reforma-Tokio-Toledo del Instituto donde se ubiquen las campañas que conforman al Centro de Contacto (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 Centro de Contacto (CCIMSS).
- Los enlaces de comunicaciones del Licitante entre su site principal de operación y aquellos site donde proporcione el servicio del Centro de Contacto (CCIMSS), deberá 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 aumento en la capacidad descrita por el Licitante durante la vigencia del contrato.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

- En todos los casos, el Licitante 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 que el Licitante considere suficiente para brindar el servicio), donde el Licitante deberá instalarlos son las siguientes:
    - Para las instalaciones de las campañas Derechohabiente, Contribuyente, Banco de Sangre y Yo crezco, es Av. Paseo de la Reforma No 476 planta baja ala oriente Col. Juárez, C.P. 06600, en dicha ubicación ya se cuenta con enlace de fibra óptica desde el inmueble ubicado en la Calle Tokio #80 P.B., hacia el edificio de Reforma 476, por lo cual la propuesta del Licitante, podrá hacer uso de dicho enlace de fibra óptica, debiendo en su caso, hacerse responsable del mantenimiento preventivo y correctivo y del equipo de routeo y de switcheo del mismo durante la vigencia del contrato sin costo para el Instituto.
    - Las instalaciones del Centro de Datos del Instituto, en el ejercicio 2020 correspondió a la empresa Kio Networks, cuya dirección es Av. Prolongación paseo de la Reforma 5396, Colonia Cuajimalpa, C.P. 05000, Ciudad México. Sin embargo, es posible que durante la vigencia del contrato se modifique la dirección del Centro de datos, para lo cual el licitante deberá reubicar dicho enlace a solicitud del Instituto.
    - Las instalaciones de la campaña Órgano Interno de Control IMSS se ubican en, Av. Revolución No. 1586 2°. piso Col. San Ángel, Alcaldía. Álvaro Obregón México, Ciudad de México. 01000.
    - Las instalaciones de la campaña Código Infarto UMAE Siglo XXI, Centros Vacacionales y Unidad de Congresos, se ubican en Av. Cuauhtémoc número 330 Col. Doctores Alcaldía Cuauhtémoc CP 06720, Ciudad de México.
    - Las instalaciones de las campañas Cita Médica, Modelo Preventivo de Enfermedades Crónicas y Asistencia Médica Telefónica, se ubican en Hamburgo No. 18, Col Juárez, CP 06600 Alcaldía Cuauhtémoc, Ciudad de México.
    - Las instalaciones de la campaña Código Infarto UMAE La Raza, se ubican en Paseo de las Jacarandas s/n La Raza CP 02990 Alcaldía Azcapotzalco, Ciudad de México.
    - Las instalaciones de la campaña Confirmación de Citas 2do Nivel se ubicarán en Durango 289 Piso 5 Col Roma Norte Alcaldía Cuauhtémoc CP 06700, Ciudad de México.

- El Instituto se reserva el derecho de incrementar y modificar los domicilios donde se requiera para las campañas que integran el servicio del Centro de Contacto (CCIMSS).

- El Licitante habilitará todo el cableado y equipos activos de telecomunicaciones (voz, datos, eléctrico) y equipamiento necesario acorde a su propuesta operativa para atender los requerimientos del servicio descritos en el Anexo Técnico, Apéndices y Términos y Condiciones por cada campaña que integran el Centro de Contacto (CCIMSS).
- El Instituto brindará el acceso al Licitante 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 de licitante, deberá realizarse por el mismo Licitante, 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 Licitante deberá configurar en o los enlaces de comunicaciones descritos en su propuesta para brindar el servicio descrito en el presente Anexo Técnico, Apéndices y el documento Términos y Condiciones 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 del Instituto y la seguridad perimetral correspondiente.

Las posiciones PS-I, PS-P y PS-I Especializado y PS-I Especializado en las instalaciones del Instituto ubicadas en el conjunto Tokio 80- Toledo 21 – Reforma 476 o en los edificios del Órgano Interno de Control, UMAE Siglo XXI, UMAE La Raza, Hamburgo 18, Centros Vacacionales y Unidad de Congresos Siglo XXI y los que por razones operativas del Centro de Contacto (CCIMSS) pudieran sumarse, deberán tener acceso tanto a la red de computo del Licitante, como a la red del Instituto, para lo cual:

- El Licitante deberá considerar todo el equipamiento de seguridad perimetral (Firewalls, switches y cableado de datos) que permitan habilitar esta funcionalidad.
- El Licitante deberá considerar y aplicar las definiciones establecidas en al Apéndice denominado: Seguridad Perimetral y las reglas de seguridad que el área correspondiente en el Instituto determine.
- El acceso a la red del Licitante permitirá hacer uso de la solución ofertada por el Licitante, mientras que el acceso a la red del 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 Centro de Contacto (CCIMSS) en la herramientas electrónicas de gestión solicitadas para tal fin.
- Para el servicio del Centro de Contacto (CCIMSS), actualmente el Instituto cuentan con un nodo a la red institucional, por lo que el Licitante deberá habilitar todo lo necesario para que los equipos con los que prestará el servicios accedan a

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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 (kio o 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.

El Licitante deberá ofertar, describir, documentar y detallar en su propuesta:

- 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 texot, 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 licitante.
- 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 Interoperabildad con Bases de Datos Institucionales.

f. Del Sistema de Monitoreo

El Licitante deberá ofertar, describir, documentar y detallar el cumplimiento de al menos los siguientes aspectos del Centro de Contacto (CCIMSS) ofertado:

El Licitante dentro de su propuesta deberá ofertar, describir, documentar y detallar el sistema electrónico de monitoreo 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 Licitante 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 servicio y 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 el Centro de Contacto (CCIMSS). La habilitación del audio y video se aplicará conforme a lo indicado en el apéndice de cada campaña.

- 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 las grupales de medios electrónicos, atención telefónica y las que ofrezca el Centro de Contacto (CCIMSS) serán entregadas en un dispositivo electrónico como parte de los entregables mensuales del servicio al administrador del contrato, el Licitante 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 Licitante deberá proporcionar una herramienta automatizada 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 Licitante a fin de tener comunicación inmediata entre el personal del Instituto con el equipo habilitado por el Licitante, con el resto del personal del Licitante y del Instituto con el equipo habilitado por el Licitante. Este servicio de mensajería instantánea será diferente a la herramienta propuesta para atender el servicio de chat a los usuarios del Centro de Contacto (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 del instituto para la consulta de temas.
- Permitirá la grabación y almacenamiento del 100% de la atención que se brinde por los canales de servicio. Serán almacenadas en el sistema para poder ser consultadas en línea al menos por 30 días naturales desde las instalaciones del Instituto (en las posiciones habilitadas por parte del Licitante), y serán entregadas a mes vencido a cada área requirente del Instituto en un periodo no mayor de quince días naturales posterior a su solicitud.
- Posterior al periodo de consulta de las grabaciones on-line y entrega de las mismas en medios electrónicos, el Licitante 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 Licitante 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.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

- Serán registradas e identificadas las grabaciones en el sistema provisto por el Licitante, identificadas 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 Licitante al servidor público responsable de la administración del contrato que el Instituto designe.

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

- Las pantallas de supervisión solicitadas deberán estar acompañadas por un equipo de cómputo personal propuestos por el licitante, a fin de que estas pantallas de supervisión accedan a los sistemas de monitoreo de los servicios provistos por el licitante 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 Licitante deberán cumplir con las definiciones que en materia de seguridad perimetral definidas por el Instituto en el Apéndice XV. Seguridad Perimetral para el servicio de CCIMSS.

g. Interfaces con otros elementos del solicitante del servicio.

La solución propuesta por el licitante deberá incluir las interfaces que el licitante 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 las diferentes áreas requirentes, administradoras y área técnica ventanilla única del servicio durante la vigencia del contrato.

Las siguientes descripciones aplican como se señala, para lo cual el Licitante deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir en su propuesta 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 del Licitante, 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 Centro de Contacto (CCIMSS), así como los servicios descritos en el presente documento.
- El Licitante 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 01800 y DID pertenecientes al Instituto con los que actualmente opera el Centro de Contacto (CCIMSS) en todas sus campañas y áreas requirentes, para su utilización durante la vigencia del contrato, devolviendo la posesión de los mismos al termino del mencionado contrato, los números 01800 y DID se enuncian a continuación:

    - Campaña denominada Cita Médica Telefónica (800 681 25 25).
    - Campañas diversas dentro de las que destacan Contribuyente, Derechohabiente y Yo Crezco (800 6232323). El Licitante 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-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, 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 Código Infarto (800 936 37 43) 800 9 EMERGE
    - Campaña Velatorios 800 134 23 76 (800 1FIBESO)
    - Campaña Orientación Médica Telefónica 800 2222 668 (800 2222 OMT)
    - El Instituto cederá durante la vigencia del contrato, los derechos de uso de dichos números a efecto de que el Licitante los utilice y cubra el costo el pago mensual con los licitantes del servicio durante la vigencia del contrato, para lo cual, el Licitante 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 licitante deberá ceder nuevamente los derechos al Instituto para que se continúen utilizando en los siguientes contratos.

ANEXOS
DIVISIÓN DE 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 Licitante, tal como se especifica en el Anexo Técnico sus Apéndices y Términos y Condiciones correspondientes, de acuerdo con las solicitudes operativas de cada campaña del Centro de Contacto (CCIMSS).
- Para aquellas campañas con operación en instalaciones del Instituto y posiciones PS-P y PS-I Especializado de alta criticidad confidencial, así como aquellas que por su naturaleza operativa así lo requieran, el Instituto podrá proveer líneas telefónicas (troncales y cabezas de grupo) en sus diferentes configuraciones (ejemplo: SIP, R2, R2 Modificado), con el fin de ser incorporadas a la solución propuesta por el Licitante para cada campaña que aplique, las cuales serán definidas en cada apéndice de campaña correspondiente.
- El Licitante cubrirá el costo mensual del servicio correspondiente al uso de los números 01800 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 01800, el Licitante 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 01800 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 accesarán a los servicios de las diferentes campañas, deberá ser incluido en el servicio provisto por parte del Licitante, y por lo tanto el costo de los servicios telefónicos y de comunicaciones serán a cuenta del Licitante.

h. Servicios adicionales que se deben ofertar, documentar, describir, habilitar e incluir:

Las siguientes descripciones aplican como se señala, para lo cual el Licitante deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir en su propuesta lo siguiente:

- Proporcionar, habilitar, configurar, poner a punto, administrar, así como efectuar el pago periódico durante la vigencia del servicio, de los números telefónicos con los prefijos 01800 o DID que indique el Instituto para la atención de las llamadas de entrada de los usuarios y enlaces de comunicaciones que el licitante oferte para el servicio en comento, así como efectuar todas las gestiones legales y administrativas necesarias en lo referente a la operación, administración y pago del servicio correspondiente, incluyendo el costo de los servicios en el precio ofertado por minuto al Instituto.
- Recibir y registrar las llamadas mediante buzón de voz fuera del horario estipulado, para posteriormente realizar las llamadas de salida correspondientes que solicite el Instituto en el apéndice correspondiente de cada campaña.

- Proporcionar, habilitar, configurar, poner a punto, administrar y prestar en su caso, el servicio en las instalaciones del licitante o en las instalaciones del Instituto de acuerdo a lo establecido por las campañas en sus respectivos apéndices.
- Proporcionar, habilitar, configurar, poner a punto, proveer y administrar un conmutador (PBX), servidor de telefonía o equivalente.
- Proporcionar, habilitar, configurar, poner a punto, proveer y administrar un sistema ACD o equivalente, con posibilidad de segmentar la atención por medio de grupos especializados (Skills) de acuerdo con las necesidades del Instituto, y que genere estadísticas de flujo de interacciones y personal disponible en tiempo real teniendo el Instituto acceso total a la información en sitio.
- Proporcionar, habilitar, configurar, poner a punto, proveer y administrar los servicios de IVR o equivalente, para la atención de llamadas, para proporcionar los siguientes servicios:
    - Proveer, habilitar, administrar e implementar el árbol de decisiones que el Instituto defina al inicio del servicio, incluyendo las opciones en los menús y las opciones en los submenús que serán parte del IVR.
    - Proveer, habilitar, administrar e implementar las mejoras, adiciones y cambios que el instituto indique durante la vigencia del contrato en el árbol de decisiones, incluyendo las opciones en los menús y las opciones en los submenús que serán parte del IVR, a más tardar tres días hábiles a partir de la solicitud por parte del Instituto.
    - Modificar previa solicitud por escrito del Instituto, las grabaciones del IVR, sin cargo adicional, modificación que deberá ser efectuadas e implementadas a más tardar tres días hábiles a partir de la solicitud por parte del Instituto.
    - Proveer, habilitar, administrar e implementar un IVR con la capacidad de manejar y direccionar la interacción de los canales de servicio solicitados y funcionalidades de VoiceXML.
    - Proveer, habilitar, administrar e implementar la reproducción de grabaciones informativas que el Instituto determine, durante el tiempo de espera en línea telefónica del usuario, antes de que este sea atendido por un agente o por el IVR. El Instituto podrá solicitar que las grabaciones sean realizadas por el Licitante 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 del Centro de Contacto. El tiempo aproximado de la duración de la encuesta será de un minuto o lo que se defina en cada campaña.

- 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 al Licitante para

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

optimizar la operación y manejo de información de los usuarios del Centro de Contacto (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 en cada campaña en el apéndice correspondiente.

- 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 del Instituto como de algún otro Organismo Público o Privado:
    - Utilizará tecnologías y estándares descritos en este documento y/o aquellas adicionales que el Licitante oferte para llevar a cabo la integración, sin costo adicional al Instituto.
    - El Licitante 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 Licitante 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 Licitante sin cargo adicional al 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 Licitante deberá proporcionar licencias de software de soporte y asistencia remota para conexión entre los equipos PC de los agentes PS-P y los equipos PC del personal IMSS ó de aquellos que el Instituto determine.

Las especificaciones de interacción entre los servicios ofertados por el licitante, hacia las bases de datos y componentes del Instituto, quedarán definidas en los documentos Anexo Técnico, Términos y Condiciones y Apéndices, por lo que el Licitante 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 Centro de Contacto (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 Licitante deberá proporcionar un sistema de buzón de voz, fuera de los horarios de servicio estipulados en el presente documento, a fin de dar atención a las solicitudes de información de los diferentes medios de captación y deberán entregarse al Instituto los mensajes de voz al día hábil siguiente de su recepción con los datos del usuario, en caso de incumplimiento se aplicará una deductiva, de conformidad a lo definido por cada campaña en su apéndice correspondiente.

El Licitante 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 Licitante.

El Licitante deberá ofertar, proporcionar, detallar y habilitar una mesa de ayuda exclusiva con personal propio en las instalaciones del Instituto, 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 sábado de 7 a 15 horas, asimismo, proporcionar al Instituto al menos 5 personas de soporte en sitios IMSS (distribuidos principalmente en conjunto Tokio-Toledo-Reforma, CMN Siglo XXI, CMN La Raza, OIC Av. Revolución 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 Centro de Contacto (CCIMSS), por lo que no se aceptará un costo adicional para este personal en sitio.

El Licitante deberá ofertar, proporcionar, detallar y habilitar las estaciones integrales de trabajo de los agentes, las cuales incluirán de manera enunciativa más no limitativa:

- Equipos de cómputo,
- Equipos de telefonía,
- Diademas alámbricas o inalámbricas,
- Mobiliario, sillas y escritorios.
- Es responsabilidad del Licitante el suministro del cableado, equipos terminales, software especializado con capacidad para administrar el centro de contacto, licencias, conexión de red hacia cada uno de los equipos de cómputo personal de los operadores, sistemas con firewalls, sistemas de respaldo de información, y todo el equipo de red necesario para la conexión y puesta en operación, así como los mantenimientos correctivos y preventivos necesarios.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

- En caso de identificar la necesidad del remplazo de alguno de los componentes anteriormente descritos, por daño, falla o deterioro funcional, se le notificará al licitante y deberá sustituirlos sin costo adicional durante la vigencia del contrato. El licitante deberá contar con un stock de componentes sustitutos prioritarios a fin de efectuar esta sustitución y mantener operativo el servicio proporcionado al Instituto.

Especificaciones técnicas y de calidad del servicio de atención que se preste por internet (**Chat** y **Correo Electrónico, Servicios Web, Páginas Web, Servicios por redes sociales**, entre otros), para lo cual el Licitante deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir en su propuesta lo siguiente:

- El Licitante deberá incluir en su propuesta los canales de comunicación, firewalls y en general, toda la infraestructura necesaria para que los PS-I, PS-P y PS-I Especializados puedan proporcionar este servicio.
- Este servicio podrá comprender uno o más de los siguientes servicios:
  - Atención a correos electrónicos entrantes.
  - Análisis de correo electrónico con respuesta automática y semi-automática.
  - Envíos de correos electrónicos salientes, previa autorización del Instituto.
  - Envíos masivos de correos electrónicos, previa autorización del Instituto.

Chat.

El Licitante deberá ofertar, proporcionar, detallar y habilitar todo lo necesario (recursos humanos, tecnológicos, materiales y de servicios) para 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 Licitante proporcionará, detallará y habilitará una solución que permitirá la interacción de los usuarios del Centro de Contacto (CCIMSS) y los usuarios operadores del servicio (PS-I, PS-P) de forma que pueda proveer los servicios de correo electrónico, chat, páginas web y servicios por redes sociales entre otros descritos en el presente documento.
- El Licitante 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 y los Apéndices correspondientes, es decir, el Licitante 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 Licitante 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 propuesta por el Licitante asignará un PS-I y PS-P para la atención de solicitudes por parte de los usuarios.
- 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 Administradora de la Campaña podrá durante la vigencia del contrato modificar la estructura de reporte e incluir los campos y formatos necesarios.
- El Licitante proporcionará, detallará y habilitará en su propuesta para el aplicativo de Chat una encuesta de satisfacción del servicio 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 requirente y Administradora de la Campaña podrá durante la vigencia del contrato modificar la estructura de la encuesta e incluir los campos y formatos necesarios.
- El Licitante deberá entregar al Instituto las conversaciones de chat en formato de texto (*.doc), las cuales deberán contener los ID´s, fecha, nombre del PS-P y/o PS-I, la IP y alias del usuario del servicio, así como duración, fecha y hora de inicio y fin, de acuerdo a lo solicitado en el apartado "reportes" del documento Anexo Técnico y Apéndices correspondiente.
- El Licitante deberá brindar al 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 del Licitante determine que la petición del usuario excede su capacidad o que debe transferirlo a usuarios PS-P del Instituto, el costo del chat restante posterior a la transferencia deberá ser considerado para facturación como costo PS-P, sin ser susceptible de continuar el costo PS-I.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

- El Licitante proporcionará, detallará y habilitará en su propuesta una herramienta electrónica 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 requirentes del Instituto y el resultado de la encuesta afectará de manera directa las posibles deducciones en la prestación deficiente del servicio, lo anterior deberá ser incluido en la propuesta del licitante y su aplicación será previa a la finalización de la sesión de chat. Una vez iniciada la operación del servicio, la herramienta de encuestas de salida descrita en el presente apartado deberá configurarse en un plazo no mayor a 3 días naturales.
- El Licitante proporcionará, detallará 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.

Correo Electrónico.

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

- El Licitante 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 Licitante 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 y en los Apéndices correspondientes, es decir, el Licitante 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 Licitante 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 del licitante, tal como lo solicite el área requirente a través de los apéndices correspondientes a cada campaña.
- Este tipo de atención por parte del Centro de Contacto (CCIMSS) será con agentes PS-I y PS-P 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 Licitante 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.
- El sistema ofertado por el licitante deberá responder al usuario de forma automática con un correo electrónico que indique la recepción del mismo, con mensaje especificando que será atendido. El sistema asignará el correo electrónico a un PS-I o PS-P de acuerdo a la disponibilidad de los mismos, y conforme a las instrucciones del Instituto.
- El Licitante 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 Licitante, a través de este sistema, 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.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

- 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 Licitante 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 del Licitante, serán facturados al 50% del costo establecido, tal es el caso de quejas o consultas que excedan la capacidad del personal del Licitante, así mismo, no serán facturados los correos electrónicos donde se detecte error o mala orientación.
- La máscara de captura en el portal del Instituto, permitirá distinguir entre correos electrónicos de orientación y los relativos a quejas y requerimientos especiales, por lo que de manera programada, únicamente se le harán llegar al Licitante 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 del Licitante, deberá ser derivado a segundo nivel para su atención por parte de personal del 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 de Contribuyente, Derechohabiente y de Mesa de Servicios Tecnológicos y de cualquier otra campaña que integre al Centro de Contacto (CCIMSS), el Instituto proporcionará al licitante las plantillas de respuesta de los temas más recurrentes liberados.
- El Licitante proporcionará, detallará 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.
    - Debe ser verificable y visible la dirección IP de la cual se contacte el usuario de correo electrónico.
    - Permitir administrar la personalización (fuente, tamaño y colores entre otros) por parte del supervisor.
    - Poder enviar links y recibirlos con hipervínculos a páginas de internet.
    - Permitir calificar cada sesión de correo electrónico.

Servicios Web.

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

- El Licitante 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 Licitante 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 en los Apéndices correspondientes, es decir, el Licitante 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 Licitante 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 Licitante 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 requirente y administradora de la campaña
- El Licitante 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 al Licitante.
- El Licitante proporcionará, detallará y habilitará en su herramienta de atención a usuarios y en coordinación con el Instituto, los candados de seguridad tales como Completely Automated Public Turing Test to tell Computers and Humans Apart (CAPTCHA).

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Páginas Web.

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

- El Licitante 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/asesoría/seguimiento a los usuarios que utilizan la Página Web del instituto o la que el Instituto designe, utilizando los componentes habilitadores del servicio y equipo de cómputo con las características mínimas que se especifican en el presente documento.
- El Licitante 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 en los Apéndices correspondientes, es decir, el Licitante 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 Licitante 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 Licitante deberá ofrecer la funcionalidad que permita a los PS-I, PS-P, dar seguimiento a los usuarios del CCIMSS, que accedan a través de una página web o página electrónica, la cual puede contener texto, sonido, vídeo, programas, enlaces, imágenes, entre otros y que puede ser accedida mediante un navegador.

Servicios a través de redes sociales.

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

- El Licitante 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 Licitante 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 en los Apéndices correspondientes, es decir, el Licitante 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 Licitante 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 los apéndices de cada campaña, 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 logeado.

Servicio a través de la plataforma denominada Whatsapp o equivalente:

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

- El Licitante 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 Licitante 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 en los Apéndices correspondientes, es decir, el Licitante 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 los apéndices de cada campaña se detallará si en

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

su caso será un servicio con el que contará el Centro de Contacto (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 logeado.
- Para este servicio, el licitante deberá contar con las licencias necesarias para operar con la versión empresarial de los servicios whatsapp o plataforma equivalente a fin de que múltiples usuarios puedan ser atendidos por un mismo número institucional fijo, sin que exista cambio en el número telefónico institucional.

Servicio sin intervención de agente humano (texto a voz, voz a texto entre otros)

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

- El Licitante 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 Centro de Contacto (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 licitante 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 una vez durante la vigencia del contrato), 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 y al área técnica. 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 se especificará en la propuesta económica en el apartado que para este fin se establezca, siendo este por minuto.
- El servicio se prestará, conforme a los protocolos establecidos para este servicio y en los apéndices de cada campaña se detallará si en su caso será un servicio con el que contará el Centro de Contacto (CCIMSS) al inicio de operaciones.
- Para el caso de estos servicios, el costo será por interacción, entendiendo que las interacciones atendidas como la suma de todos los subprocesos necesarios para la atención de un usuario, es decir, desde el saludo, hasta la despedida y cierre de la interacción, 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 interacción completas, por lo que, en caso de atención inconclusa al usuario del servicio por causas imputables a la herramienta de atención, propuesta por el Licitante, esta interacción no tendrá costo para el Instituto.

Servicio 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):

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

- El Licitante 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 mediante el servicio a través de agentes virtuales.
- El licitante 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 una vez durante la vigencia del contrato), 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 y al área técnica. 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 se especificará en la propuesta económica en el apartado que para este fin se establezca.
- El servicio se prestará, conforme a los protocolos establecidos para este servicio y en los apéndices de cada campaña se detallará si en su caso será un servicio con el que contará el Centro de Contacto (CCIMSS) al inicio de operaciones.
- Para el caso de estos servicios con agente virtual tipo A y tipo B, el costo será por interacción, entendiendo interacción como la suma de todos los subprocesos necesarios para la atención de un usuario, es decir, desde el saludo, hasta la despedida y cierre de la interacción, incluyendo todos los análisis, intercambios de información y procesos automatizados necesarios para atender al usuario.
- El costo de interacción será fijo por cada interacción completa, por lo que, en caso de llamadas cortadas o procesos interrumpidas por el licitante a lo largo de la llamada, esta interacción solo se podrá cobrar al 30%.
- El costo de interacción del agente virtual tipo A y tipo B, en caso de interacción completa dependerá del grado de satisfacción del usuario, medido en la encuesta de salida:

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

- Resuelta la duda de manera precisa = 100% del pago del servicio;
- No resuelta la duda, transferido a agente de atención humano = 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 no correcta o confusa o equivocada, se aplicará Deductiva que corresponderá al costo de 5 interacciones.

i. **Servicio de estaciones de servicio tipo PS-P.**

- El servicio de estaciones de servicio tipo PS-P, consiste en que el Licitante describa, detalle en su proposición lo necesario para que habilite las estaciones integrales de trabajo que operarán con personal IMSS, las cuales incluirán de manera enunciativa mas no limitativa: equipos de cómputo, equipos de telefonía, diademas alámbricas o inalámbricas, sillas y escritorios (mamparas) a fin de acceder y hacer uso de las soluciones ofertadas del CCIMSS. Es responsabilidad del Licitante 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 Licitante, esto es, se deberá facturar a partir del proceso de log-in a la herramienta del Licitante 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 (o los minutos establecidos por cada campaña en el Apéndice correspondiente), la herramienta deberá ejecutar el procedimiento de log-off a fin de detener el cobro del servicio en estaciones PS-P sin actividad, siempre y cuando deje habilitadas el número de estaciones que definirá cada campaña para operar en éste supuesto. La herramienta de atención del Centro de Contacto (CCIMSS) propuesta por el Licitante, deberá alertar a los agentes PS-P sobre el aumento de tráfico a fin de solicitar al agente PS-P su log in a la herramienta propuesta por el Licitante.
- 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 los minutos de servicio devengados, esto es, los minutos de servicio en los cuales las estaciones de servicio se encuentran utilizando las aplicaciones de la solución

propuesta, por lo que el tiempo de servicio facturable se determinará mediante los registros de "login/logout" a la solución propuesta por el Licitante, los cuales estarán dentro de la ventana de operación establecida.

- Por motivos de confidencialidad de la información de los usuarios a quienes se contacta, para el caso de las campañas de la DIR o alguna otra campaña que así lo solicite, las líneas telefónicas de entrada y salida, serán proporcionadas por parte del Instituto y entregadas en el inmueble ubicado en Tokio 80, planta baja a través de una troncal utilizando el protocolo R2, SIP o el que el Instituto determine.
- El costo de las líneas telefónicas necesarias para la operación de agentes PS-P, PS-P especializado y PS-I, serán a cargo del licitante, con excepción de las descritas en el párrafo anterior referentes a la DIR o quien lo solicite, que por confidencialidad de la información solicite que se operen vía número telefónicos que pague el instituto.

j. Perfiles Operativos.

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

De los agentes de atención del Centro de Contacto (CCIMSS), para lo cual el Licitante deberá detallar, documentar, proporcionar, e incluir en su propuesta lo siguiente:

- El Licitante deberá aportar los recursos humanos y asumirá toda la responsabilidad laboral sobre los agentes y cualquier otro personal que emplee para la prestación de este servicio, no existiendo vínculo laboral alguno con el Instituto.
- Los contratos suscritos entre el Instituto y el Licitante, así como los que se celebren entre Licitante 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

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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 Centro de Contacto (CCIMSS), el licitante se obliga a elaborar y presentar al momento de formular su propuesta técnica, un "Sistema de Gestión de Seguridad de Datos Personales (SGSDP)", el cual deberá cumplir con los supuestos normativos que permitan salvaguardar y asegurar la protección de los datos personales que en su caso sean proporcionados por el Instituto, así como con las Obligaciones del Licitante en materia de protección de datos personales.

El Instituto solicitará al Licitante que los agentes cuenten con alguno de los siguientes perfiles para la prestación del servicio:

Agente Básico o Estándar (PS-I).

Para lo cual el Licitante deberá detallar, documentar, proporcionar, e incluir en su proposición lo siguiente:

- 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: Excelente 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 Licitante oferte para la presentación del servicio).

Detalles de la operación del perfil Básico o Estándar **(PS-I)** en las campañas del Instituto, para lo cual el Licitante deberá detallar, documentar, proporcionar, e incluir en su propuesta lo siguiente:

- El Instituto en acuerdo con el Licitante, determinará la cantidad de posiciones por campaña y podrán ser redimensionados de acuerdo a la demanda y las necesidades del servicio del Instituto.
- El Licitante deberá aportar los recursos humanos y asumirá toda la responsabilidad laboral de los PS-I y cualquier otro personal que emplee para la prestación de este servicio, no existiendo vínculo laboral alguno con el Instituto.
- Los contratos suscritos entre el Instituto y el Licitante, así como los del Licitante 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.

- Aquellas campañas del Centro de Contacto (CCIMSS) que requieran que el solicitante asigne PS-I para prestar el servicio se indicarán en los Apéndice correspondientes.
- 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 en cada Apéndice, todas las interacciones, chats y correos electrónicos entre otros, recibidos por el Centro de Contacto (CCIMSS).
- Operar la aplicación de captura y registro ofertada por el Licitante para el servicio del Centro de Contacto (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 licitante lo haya asignado.
- Atender las llamadas Inbound, Outbound y Blended 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.
- Licencias de uso de las herramientas informáticas (hardware y software) del CCIMSS. El Licitante deberá mantenerlo actualizado a la última versión liberada en el mercado, detallando las características de dichas licencias con las cuales el Licitante brindará el servicio.
- Accesorios telefónicos o SoftPhone con diademas alámbricas estereofónicas con controlador de volumen que integre características DSP para el procesamiento digital de la voz con micrófono y supresor de ruido bi-aural o mono-aural, detallando las características de dichos accesorios con las cuales el Licitante brindará el servicio.
- El soporte técnico que se requiera para el correcto funcionamiento será responsabilidad del Licitante, para lo cual el Licitante deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir los recursos para brindar el soporte técnico de manera dedicada y sin compartir para las campañas Derechohabiente y Contribuyente y Cita Médica.
- Se deberá considerar desde el inicio de la operación horarios escalonados para PS-I de las campañas Derechohabiente, Contribuyente y Cita Médica y para aquellas campañas que así lo definan en su apéndice correspondiente, a efecto garantizar la continuidad de la operación durante toda la ventana de servicio. La definición de horarios de los agentes PS-I será especificada en cada apéndice 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 Licitante 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

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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 apéndice.

- Para la Mesa de Servicios Tecnológicos, los agentes PS-I o PS-I Especializado de Mesa de Servicios Tecnológico deberán contar con el acceso al aplicativo de la Mesa de Servicios ARS Remedy o la herramienta que el Instituto determine, así como los aplicativos institucionales que atienden los operadores de la Mesa de Servicios Tecnológicos, URL´s requeridas para sus servicios, accesos de seguridad y el servicio de encuestas de satisfacción, esto es enunciativo más no es limitativo y cuando un nuevo servicio se incorpore a la Mesa de Servicios Tecnológicos se deberá efectuar las configuraciones en los equipos de seguridad informática (firewalls o infraestructura del Licitante) necesarias para que pueda ser operado a través de la Mesa de Servicios Tecnológicos.
- La salida a consulta de información en internet referente a información propia del servicio de Centro de Contacto (CCIMSS) para los usuarios PS-I y PS-P será a través de la infraestructura proporcionada por el Licitante del servicio, para lo cual el Licitante deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir 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.
- El cobro de las posiciones de atención PS-I deberá realizarse por hora agente registrada en la herramienta provista por el Licitante, 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 Licitante, los cuales estarán dentro de la ventana de operación establecida:
    - Para el caso de telefonía PS-I, 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.
    - 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.

- Para el caso de Redes Sociales, sólo serán susceptibles de ser facturados los estados propios del servicio tales 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.
- Para el caso de correos electrónico, el pago será por evento.

- En caso de que una estación de servicio PS-I de agente de servicio presente inactividad por un periodo de 10 minutos, la aplicación deberé cerrar la sesión y dejar de facturar el servicio.

Agente Especializado (PS-I Especializado).

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

- Estudios: Estudios mínimos de nivel licenciatura concluida, 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: Excelente 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 Licitante 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.

Posiciones PS-P Especializado DIR

Para la campaña Cobranza y Servicios DIR, se podrá operar con posiciones del tipo PS-P Especializados DIR en las instalaciones del Instituto ubicadas en la calle de Toledo 21 piso mezzanine, dentro del conjunto Tokio -Toledo - Reforma, para lo cual se requerirá por parte del licitante la instalación de posiciones de atención y componentes habilitadores para agentes del tipo PS-P Especializados DIR, incluyendo el hardware y software de la solución CCIMSS, así como todos los elementos de red, switches y cableado necesarios para la interconexión a la red LAN del Instituto.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

El licitante deberá considerar en su propuesta económica que el Instituto proveerá las líneas telefónicas de entrada-salida (troncales y cabezas de grupo) en configuración SIP, R2, o las que el Instituto determine, los servidores de cómputo necesarios para el alojamiento del aplicativo con el que se brindará el servicio de CCIMS a la campaña Cobranza y Servicios DIR, los servidores de cómputo para las bases de datos, así como el lugar físico de instalación dentro de un SITE para su alojamiento.

El licitante durante la vigencia del contrato será responsable de la administración de la infraestructura habilitada en los servidores de computo que proporciona el Instituto para proveer el servicio a la campaña Cobranza y Servicios DIR, así como de proporcionar, instalar y operar el licenciamiento necesario para el aplicativo CRM DIR descrito en el apéndice correspondiente, así como demás licencias necesarias para el correcto funcionamiento del servicio ofertado, incluyendo adicionalmente los equipos de cómputo personal, diademas, licenciamiento en equipos de cómputo personal, mobiliario del tipo mamparas, sillas, pantallas de monitoreo, y todos los componentes habilitadores para este servicio.

Agente Especializado (PS-I Especializado MST).

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

- Estudios: Estudios mínimos de nivel licenciatura en curso o trunca con el 50% de los créditos, con acreditación de constancia de estudios.
- 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: Excelente 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 Licitante 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.

Agente Especializado (PS-I Especializado OIC).

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

- Estudios: Estudios mínimos de nivel licenciatura en Derecho, con cédula profesional o en su caso, personal con Licenciatura y perfil que el OIC después de las entrevistas, autorice.
- 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: Excelente 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 Licitante 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.

Agente Especializado (PS-I Especializado Dirección de Prestaciones Médicas DPM).

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

- Estudios: Estudios mínimos de nivel licenciatura en áreas médicas o especialistas de la salud, con cédula profesional, personal con Licenciatura y perfil que la DPM después de las entrevistas, autorice.
- 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: Excelente 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 Licitante 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.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Perfiles de personal del licitante para la atención de la operación de las campañas que integran el Centro de Contacto CCIMSS:

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

- 1 Administrador o Ejecutivo de Cuenta del Contrato.
- 1 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 Gerente de Calidad para el contrato.
- 1 Gerente de Capacitación para el contrato
- 1 supervisor de operación por cada 15 PS-I.
- 1 Analista de dimensionamiento o de Work Force Managment por cada 150 posiciones de servicio PS-I con base en los indicadores de calidad.
- 1 Analista de calidad por cada 30 PS-I.

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

Administrador o Ejecutivo de Cuenta del Contrato

- El licitante 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 requirentes y administradoras de cada campaña.
- Perfil: Estudios mínimos de licenciatura concluida (título), 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.
- 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.

Gerente de Operación.

- Gerente de Operación por parte del Licitante: 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 (Cédula Profesional), la acreditación será con la 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 Centros de Contacto y Atención a Clientes.
- 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.

Gerente de Calidad

- Gerente de Calidad por parte del Licitante: Un gerente de calidad para el contrato.
- Dedicado exclusivamente para la operación del servicio en el Instituto con experiencia en la solución tecnológica ofertada.
- Objetivos del puesto: 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.
- 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.
- Funciones principales del puesto, enunciativas más no limitativas:
  - Designar la cantidad de personal a laborar por turno de acuerdo al cuadro de flujo de trabajo.
  - Determinar, en conjunto con planeación, los picos de trabajo y coordinar la inserción de nuevos colaboradores de acuerdo al flujo de trabajo.
  - Elaborar y supervisar las estrategias de calidad y de productividad de su equipo de trabajo.
- Perfil: Estudios mínimos de licenciatura concluida en áreas administrativas relacionadas con la prestación del servicio (Cédula Profesional).
- Experiencia: De al menos un año en servicios de Calidad en Centros de Contacto y Atención a Clientes.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

- 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.

Gerente de Capacitación

- Gerente de Capacitación por parte del Licitante: un gerente de capacitación por el contrato.
- Dedicados a la operación del servicio en el Instituto con experiencia en la solución tecnológica ofertada.
- Objetivos del puesto: Mantener el buen funcionamiento del personal adscrito a su área.
- 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.
- Funciones principales del puesto, enunciativas más no limitativas:
  Designar la cantidad de personal a laborar por turno de acuerdo con el cuadro de flujo de trabajo.
  Determinar, en conjunto con planeación, los picos de trabajo y coordinar la inserción de nuevos colaboradores del acuerdo al flujo de trabajo.
  Realizar revisiones de las estrategias de alcance de métricas y elaborar nuevas formas de lograr mejores resultados.
  Elaborar y supervisar las estrategias de calidad y de productividad de su equipo de trabajo.
  Elaborar herramientas para mejorar el desempeño y rendimiento de los sub alternos.
- 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.
- Perfil: Estudios mínimos de licenciatura concluida en áreas administrativas relacionadas con la prestación del servicio (Cédula Profesional).
- Experiencia: De al menos un año en servicios de Capacitación en Centros de Contacto y Atención a Clientes.
- 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.

Supervisor de campaña.

El Licitante deberá acreditar un supervisor de operación por cada 15 PS-I por campaña.

Los supervisores de las campañas Derechohabiente, Contribuyente, y Cita Médica serán evaluados por personal del Instituto, antes de su liberación en operación.

Con capacidad para coordinar y dirigir al personal que el Licitante designe para la prestación del servicio objeto del presente Anexo Técnico y sus Apéndices, representando a la empresa adjudicada 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.

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.

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

Contar con cartas de recomendación, constancias laborales o curriculum vitae.

Analista de dimensionamiento o de Work Force Managment para dimensionar los PSI de cada campaña con base en los indicadores de calidad

Será responsable de la gestión del equipo operativo PSI en instalaciones del licitante, en apego a las métricas de calidad y de desempeño establecidas por el Instituto y el licitante. 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.
Generará reportes entregables al personal designado por el Instituto de acuerdo a lo establecido en el Anexo Técnico y sus apéndices correspondientes.
Perfil: Estudios mínimos de bachillerato, carrera técnica o licenciatura.
Experiencia: De al menos un año en servicios de dimensionamiento de personal para servicios de Centros de Contacto.

Analista de Calidad

El Licitante deberá contar con Analista de Calidad 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.

Será responsable de monitoreo en línea, presencial y de grabaciones de voz, video y texto de PS-I (según corresponda) de las campañas asignadas.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Sera responsable de detectar y dar seguimiento a la vigencia de la información brindada
Sera responsable de informar de las desviaciones detectadas sobre los procesos de atención.
Sera responsable de 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.
Experiencia: De al menos un año en servicios de analista de calidad para servicios de Centros de Contacto.
Contar con cartas de recomendación, constancias laborales o curriculum vitae.

Recursos Humanos, Capacitación y Aseguramiento de Calidad

El Licitante deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar 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 Licitante una vez adjudicado debe prestar el servicio de Centros de Contacto, 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 Licitante, 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 Licitante, debe comprometerse a proporcionar a los servidores públicos del 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 Licitante antes de iniciar los proceso de capacitación estipulado en el presente documento y en los Apéndices, 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 Licitante 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 Centro de Contacto (CCIMSS).

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.
b. Operadores PS-I.

El Licitante deberá facilitar instalaciones ya sean propias o arrendadas, que cuenten con capacidad de atender un volumen de por lo menos cincuenta (50) personas para capacitación simultanea de temas institucionales, debiendo localizarse en la Ciudad de México, a una distancia máxima de hasta 5 KM de las instalaciones del IMSS conjunto Reforma, deberá incluir al menos proyector, pizarrón, rota folios, equipo de cómputo para el instructor y acceso a internet.

- El Licitante 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, considerando lo anterior lo descrito en los Apéndices de cada campaña.
- La capacitación inicial por parte del Instituto será impartida a un grupo de capacitadores, supervisores, agentes de calidad y PS-I del licitante.
- Las capacitaciones subsecuentes deberán ser realizadas por personal del licitante de acuerdo a lo establecido en el presente documento.

El Licitante presentará con su propuesta técnica un Plan de Desarrollo de Recursos Humanos que contendrá:

- Plan de trabajo para el proceso de reclutamiento de agentes para la atención telefónica, Medios Electrónicos, que incluirá su calendario de reclutamiento periódico para la totalidad de los agentes que se destinen a la prestación del servicio de las campañas del Instituto.
- Plan estratégico de reclutamiento de agentes en casos necesarios de incremento de acuerdo con la demanda del servicio brindado por el Licitante, 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 del Licitante asignados a las campañas del Instituto, reservándose el derecho de solicitar el cambio de alguno de ellos, que a su juicio no cumpla con los parámetros requeridos. Esta verificación se realizará a través de monitoreos practicados por el personal del Instituto y/o terceros, 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 CCIMSS o de las dependencias del Instituto.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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

Capacitación periódica durante la vigencia del contrato.

- Una vez iniciada la operación y que el Instituto ya capacitó al personal del licitante, las capacitaciones periódicas subsecuentes deberán correr a cargo del licitante, 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 a las solicitudes del Instituto y del plan de capacitación establecido entre el Instituto y el Licitante.
- Los horarios no hábiles, son aquellos fuera del turno laboral de los agentes del licitante, 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.
- El Licitante deberá contar con al menos dos (2) aulas en instalaciones propias o rentadas con equipos de cómputo acceso a Internet, (red Institucional e internet) equipo telefónico en cada lugar que permita el entrenamiento del personal a través de la simulación de interacciones dentro de la plataforma ofertada, donde se lleve a cabo la operación de los servicios del CCIMSS, con al menos una capacidad de veinte (20) 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 Licitante deberá asegurar 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 herramienta ofertada, con opción de conexión simultánea en todos los centros de atención del Licitante, así como todo lo necesario para realizar la capacitación y contar con una herramienta tecnológica que permita la capacitación remota entre los inmuebles del Instituto y los CCIMSS que se determinen.
- 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 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 del Instituto, o donde el Instituto determine.
- La capacitación para PS-I que operen en instalaciones del licitante, podrán capacitarse en instalaciones del licitante.
- 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 Licitante 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 del Instituto mediante la herramienta electrónica descrita en el presente documento.

- El Licitante que resulte ganador 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 Licitante durante la vigencia del contrato del CCIMSS, el Licitante debe incluir todo lo relativo a los procesos de capacitación como: material didáctico, uso de las herramientas proporcionadas por el Licitante, sistemas operativos, mejores prácticas, atención al cliente y procesos internos del CCIMSS. Esta etapa de la capacitación deberá ser descrita y detallada por los Licitantes tal y como será implementada una vez adjudicado el contrato.
- Una vez concluida la capacitación por parte de los administradores de las campañas CCIMSS, el Licitante 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 Licitante para incorporarse a las campañas Derechohabiente, Contribuyente telefonía, Medios Electrónicos, Mesa de Servicios Tecnológicos y Cita Médica o cualquier otra que genere e indique el Instituto, serán evaluados en los temas institucionales, a través de una herramienta de evaluación en línea proporcionada por el Licitante (se deberá detallar la solución de evaluación en línea), a la cual deberá tener acceso para su consulta las áreas del Instituto. Para iniciar la prestación del servicio, los PS-I deberán obtener una calificación mínima aprobatoria (85/100) en el proceso de evaluación de cada campaña. El contenido de la evaluación la definirá el personal del área requirente que administre la campaña correspondiente del Instituto.
- El Licitante 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

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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 Licitante 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 Licitante deberá proporcionar la capacitación del personal PS-I, PS-P, PS-I Especializados, PSI Especializado MST, supervisores y directivos del Instituto, en el manejo y operación de la Solución del Centro de Contacto propuesto por el Licitante, 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 Licitante 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 del Licitante donde incluirá los requerimientos necesarios para la instalación del equipo.
- El Licitante deberá de capacitar y evaluar mediante una herramienta en línea (proporcionada por el Licitante) para la aplicación de evaluaciones a PS-I, supervisores, capacitadores, agentes de calidad, del Licitante, así como PS-P, PS-I Especializados, que participan en la operación de las campañas que requiera el Instituto. El Instituto se reserva el derecho de validar y verificar en cualquier momento las evaluaciones.
- En caso de presentarse por parte de las áreas requirentes del Instituto la solicitud de ejercer los servicios de éste contrato para nuevas campañas, el Licitante contará con un periodo máximo de dos semanas a partir de la solicitud, para habilitar los servicios solicitados incluyendo la habilitación de infraestructura y capacitación correspondiente a PS-I, PS-P, PS-I Especializados.
- Para la campaña Cobranza y Servicios DIR, los agentes de calidad y supervisores serán provistos por el Instituto para la atención de dicha campaña.
- Para las campañas Código Infarto, el perfil requerido para el personal de atención será especialista de la salud con licenciatura concluida en ciencias de la salud, ya sea titulado o pasante, con experiencia de atención de casos vía telefónica, debiendo aprobar la entrevista y periodo de prueba supervisado por el personal de la Dirección de Prestaciones Médicas.

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

- Previo al inicio de la operación, para las campañas de Contribuyente y Derechohabiente telefonía, Medios Electrónicos, Cita Médica, Mesa de Servicio Tecnológico y para el resto de las campañas Centro de Contacto (CCIMSS), personal del Instituto transferirá la metodología y protocolos de atención del servicio al personal del Licitante con los roles de: capacitadores, supervisores, agentes de calidad y PS-I. El personal del Instituto continuará realizando dicha

actividad durante el primer mes posterior al inicio de la operación y cuando se requiera para mejorar los niveles de atención.

- Para todas las campañas, el administrador del contrato podrán brindar sesiones de capacitación y asesoría durante la vigencia del mismo o cuando lo determinen necesario para mejorar los niveles de atención por parte del licitante 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.
- El personal capacitado entrará en operación programada de acuerdo a la volumetría a partir de la fecha de inicio de servicio de atención telefónica con al menos 100 PS-I para la campaña contribuyente, 50 para la campaña derechohabiente. Para el servicio de medios electrónicos, 14 PS-I para la campaña chat contribuyente, 18 para la campaña chat derechohabiente, 1 PS-I para la campaña correo contribuyente y 1 PS-I para la campaña correo derechohabiente para el resto de las campañas CCIMSS, el Licitante deberá referirse a los apéndices correspondientes,
- Para la Campaña Cita Médica el personal capacitado entrará en operación programada de acuerdo a la volumetría a partir de la fecha de inicio de servicio con al menos 90 PS-I.
- Para las campañas Derechohabiente y Contribuyente en sus medios de atención telefonía, medios electrónicos y Cita Médica, se requiere que el Licitante cuente con la plantilla necesaria para atender el número de llamadas e interacciones recibidas en los distintos medios de captación.
- El Licitante una vez que sea adjudicado deberá proporcionar personal dedicado para atender las campañas Derechohabiente y Contribuyente telefonía, Medios Electrónicos, Cita Médica, Mesa de Servicios Tecnológicos y las que en éste documento menciona así como en sus respectivos apéndices haga referencia o requiera el Instituto, en las instalaciones que para este efecto determine el Instituto, para lo cual deberá incorporar como parte de su propuesta la presentación del currículum en donde se establezca la experiencia laboral, el cumplimiento del nivel académico y certificaciones en el uso de la infraestructura ofertada e instalada.
- Además de lo aquí descrito, las campañas que así lo requieran y a través de sus apéndices que forman parte del presente Anexo Técnico, indican los requerimientos específicos a ser atendidos por el Licitante.
- Para la campaña de Cita Médica:

    - Las actividades de transferencia de la metodología y protocolos de atención del servicio es de 5 horas, en las cuales personal del Instituto capacitará al personal del Licitante en los roles de: capacitadores, supervisores, analistas de calidad y PS-I.
    - Como máximo 10 días naturales posterior al inicio de operación, se requiere que el Licitante cuente con la plantilla completa.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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

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

Proceso de Capacitación y Desarrollo.

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

El Licitante deberá elaborar y brindar un programa de capacitación para las campañas del Centro de Contacto (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 Licitante se entregará en el tiempo que establezca el personal asignado por el Instituto y deberá incluir por lo menos los siguientes aspectos:

- Calendario de evaluaciones para la totalidad de los agentes que se destinen a la prestación del servicio de las campañas del Instituto, esto se deberá realizar y entregar como mínimo bimestralmente durante la vigencia del contrato.
- Plan de trabajo para la capacitación en procesos de atención al solicitante, que incluirá el calendario de capacitaciones periódicas para la totalidad de los agentes que se destinen a la prestación del servicio de las campañas del Instituto considerando los resultados de las evaluaciones aplicadas para la totalidad de los agentes.
- El Licitante 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.

El Modelo de Capacitación requerirá:

- Análisis de las necesidades. El Licitante 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 Licitante para ser validados en el tiempo que establezca el personal asignado por el Instituto.
- Planteamiento. El Licitante deberá conjuntar y revisar periódicamente la información relacionada con las campañas que le proporcione el personal asignado por el Instituto, para elaborar el contenido del modelo de capacitación, incluyendo cuadernos de trabajo, ejercicios, métodos, lugar, cantidad de personas y adecuaciones de acuerdo a las necesidades del Instituto. Los resultados, los periodos de revisión y procedimientos serán considerados como un reporte entregable por el Licitante para ser validados en el tiempo que establezca el personal asignado por el Instituto.
- Validación. El Licitante deberá identificar y ajustar el modelo de capacitación acorde a las necesidades de las campañas del Instituto, aun considerando si se presenta a un público representativo reducido. Los resultados y procedimientos serán considerados como un reporte entregable por el Licitante para ser validados en el tiempo que establezca el personal asignado por el Instituto.
- Aplicación. El Licitante deberá aplicar el modelo de capacitación usando técnicas como: capacitación práctica, aprendizaje programado, actividades en piso, actividades simuladas y actividades audiovisuales entre otras. El modelo puede ser adecuado a petición del personal del Instituto conforme a las necesidades de las campañas. Los resultados y procedimientos serán considerados como un reporte entregable por el Licitante para ser validados en el tiempo que establezca el personal asignado por el Instituto.
- Evaluación, Control y Seguimiento. El Licitante por medio de una plataforma informática permitirá la interacción del usuario con el material de capacitación para dar seguimiento, evaluar y determinar el éxito o el fracaso del modelo de capacitación. El personal asignado por el Instituto revisará y validará los procesos y resultados. Las etapas de evaluación, control y seguimiento en el proceso de capacitación deberán seguir:

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

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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

- Calendario de evaluaciones para la totalidad de los agentes que se destinen a la prestación del servicio de las campañas del Instituto, esto se deberá realizar y entregar como mínimo bimestralmente durante la vigencia del contrato.
- Plan de trabajo para la capacitación en procesos de atención al solicitante, que incluirá el calendario de capacitaciones periódicas para la totalidad de los agentes que se destinen a la prestación del servicio de las campañas del Instituto considerando los resultados de las evaluaciones aplicadas para la totalidad de los agentes.

El Licitante deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir en su propuesta los recursos y métodos que usará para el programa de capacitación para el personal durante la vigencia del contrato.

El Licitante deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir 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 y Apéndices serán enviadas por parte del Licitante y validadas por personal del Instituto (área requirente y administradora de la campaña), revisadas de manera bimestral.

Aseguramiento de la Calidad

El Licitante deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir en su propuesta 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 del licitante del servicio de Centros de Contacto (CCIMSS) según lo determinen las áreas requirentes del Instituto de 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 Licitante para brindar el servicio, si se da una segunda calificación reprobatoria, el PS-I no deberá ser considerado para brindar el servicio al Instituto. Las áreas requirentes del Instituto validarán a los PS-I por campaña y medio de captación.
- Los supervisores de las campañas CCIMSS antes de su liberación a operación deberán contar con el VoBo del administrador de la campaña o el personal designado por el Instituto.

- El Licitante deberá entregar a las áreas administradoras 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 requirentes podrán solicitar y realizar evaluaciones de calidad de forma periódica al personal asignado a las campañas, según lo determinen.

Necesidades de Infraestructura Operativa

Componentes habilitadores PS-P, PS-I, PS-I Especializados, y Supervisores.

Para el personal que operará el Centro de Contacto (CCIMSS) en las instalaciones del Instituto, el Licitante deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir en su propuesta lo siguiente:

- El Licitante deberá 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).
- El Licitante deberá proporcionar y habilitar 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.
- El Licitante 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 (CCIMSS) en instalaciones del Instituto para PS-I, PS-I Especializados y PS-P.

- Mampara nueva o seminueva (en buenas condiciones con vida útil por la vigencia del contrato), con gaveta y 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, 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, el licitante 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.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

- Al menos dos posiciones deberán contar 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 (en buenas condiciones con vida útil por la vigencia del contrato), tendrán las medidas preferentemente de 0.90 x 0.60 x 1.70 con gaveta de 0.40 x 0.30 que incluya mecanismos de seguridad (llave), 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, el licitante 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.
- Para las posiciones de Supervisión: Las mamparas serán nuevas o seminuevas (en buenas condiciones con vida útil por la vigencia del contrato), preferentemente de al menos 1.20 x 0.60 x 1.70 con gaveta y mecanismo de seguridad (llave) de 0.40x0.30 en parte superior, parar el caso de la Campaña Cobranza y Servicios DIR, será de tipo "periquera" y para las Campañas Código Infarto serán del mismo tipo de inmobiliario operativo, conforme a lo descrito en los Apéndice de cada campaña, 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, el licitante 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:
  - Al menos una posición deberá contar con características para personal de capacidades diferentes, las mismas consideraran adaptabilidad para personas con discapacidad motriz.
- El licitante deberá ofertar los componentes habilitadores para las campañas Derechohabiente y Contribuyente en el inmueble ubicado en Av. Paseo de la Reforma No.476 planta baja ala oriente, para el detalle referirse al Apéndice correspondiente.
- El licitante deberá ofertar los componentes habilitadores para la campaña Cobranza DIR en el inmueble ubicado en Toledo No. 21 Mezzanine, para el detalle referirse al Apéndice correspondiente.
- El licitante deberá ofertar los componentes habilitadores para la campaña Mesa de Servicios Tecnológicos en el inmueble ubicado en Toledo 21, planta baja, para el detalle referirse al Apéndice correspondiente.
- El licitante deberá ofertar los componentes habilitadores para la campaña del Órgano Interno de control, el Licitante ganador debe considerar solo el equipo de cómputo y accesorios para la gestión de llamadas telefónicas (diademas

alámbricas e inalámbricas) lo anterior estará ubicado en Av. Revolución NO. 1586 1er. piso Col. San Ángel, Delegación. Álvaro Obregón Ciudad de México 01000, para el detalle referirse al Apéndice correspondiente.

- El licitante deberá ofertar los componentes habilitadores para las campañas Cita Médica en el inmueble ubicado en Durango No. 289 Col. Roma, C.P. 06700 Alcaldía Cuauhtémoc, Ciudad de México, para el detalle referirse al Apéndice correspondiente.
- El licitante deberá ofertar los componentes habilitadores para Área Técnica en el inmueble ubicado en Av. Paseo de la Reforma No.476.
- Para la prestación del servicio PSP en instalaciones del Instituto, las mamparas deberán preferentemente contar 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 deberá incluir el mobiliario que el licitante proporcione en las instalaciones del Instituto, mismo que ofrecerá aislamiento al ruido evitando de esta forma confusión entre las diferentes llamadas simultáneas que se reciben y atienden. Las mamparas deberán ser nuevas o seminuevas (en buen estado de operación y con vida útil de al menos la vigencia del contrato) 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, el licitante 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.
- Las sillas preferentemente deberán contar con al menos 105 cm de alto, 64 cm de ancho y 64 cm de profundidad. Las sillas deberán ser nuevas o seminuevas (en buen estado de operación y con vida útil de al menos la vigencia del contrato) 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, el licitante 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.
- Para la prestación del servicio PSP en instalaciones del Instituto, las mamparas deberán contar 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 en el espacio físico asignado y finito incluyendo estaciones de supervisor y estaciones de personal con discapacidad, asi mismo el

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

mobiliario a ser utilizado por el personal de atención PS-P, PS-I. PS-I Especializados, PS-I Especializados MST y Supervisores en las instalaciones del Instituto deberá incluir 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 deberán integrar mecanismos de seguridad para resguardo. Las mamparas deberán ser nuevas o seminuevas (en buen estado de operación y con vida útil de al menos la vigencia del contrato) 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, el licitante 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.

- 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 la comisiones mixtas de seguridad e higiene en el IMSS.
- Para la prestación del servicio PSP en instalaciones del Instituto, las especificaciones de las mamparas solicitadas por el Instituto, se realizaron considerando el número de estaciones de acuerdo a cada servicio solicitado en el presente documento, 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-I. PS-I Especializados, PS-I Especializados MST y Supervisores en las instalaciones del Instituto deberá incluir aislantes de ruido para evitar confusión entre las diferentes llamadas que se reciben y atienden, así como espacio de almacenamiento mínimo para objetos y artículos propios de la operación y documentación sensible, los cuales deberán integrar mecanismos de seguridad para resguardo. Las mamparas deberán ser nuevas o seminuevas (en buen estado de operación y con vida útil de al menos la vigencia del contrato) 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, el licitante 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.
- Las medidas del mobiliario para PS-P especializado podrá variar siempre y cuando pueda acomodar de manera ergonómica y funcional a la cantidad agentes que se requieren por campaña y en los espacios con que cuenta el Instituto; para lo anterior también se deberá cumplir con 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 la comisiones mixtas de seguridad e higiene en el IMSS.

- Las sillas preferentemente deberán contar con al menos 105 cm de alto, 64 cm de ancho y 64 cm de profundidad, tomando 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 la comisiones mixtas de seguridad e higiene en el IMSS. Las sillas deberán ser nuevas o semi nuevas (en buen estado de operación y con vida útil de al menos la vigencia del contrato) 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, el licitante 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.
- Los mecanismo de seguridad (llave) en parte superior del mobiliario descrito en los Componentes habilitadores PS-P, PS-I, PS-I Especializados, PS-I Especializados MST y Supervisores en instalaciones del Instituto, deberá garantizar la seguridad e impedir razonablemente la apertura no autorizada.

Mamparas por campañas: referirse a los apéndices correspondientes.

El mobiliario, deberá ser nuevo o seminuevo, estar en buenas condiciones de operación (en buen estado de operación y con vida útil de al menos la vigencia del contrato) y deberá ser 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, el licitante 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.

El mobiliario (mamparas y sillas) deberá proporcionarse e instalarse previo al inicio de operación del servicio, por lo que el Licitante deberá habilitar mobiliario nuevo o seminuevo en buenas condiciones de operación, 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, deberá ser remplazado por parte del Licitante por mobiliario en buenas condiciones de operación en un plazo no mayor a un día natural a partir del reporte por parte de los administradores de la campaña, sin costo adicional para el Instituto.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Para el caso del suministro de equipo electrónico utilizado por los PS-P, PS-I, PS-I Especializados (CPU, monitor, mouse, teclado, diadema, no-break, entre otros.), éste deberá estar en buenas condiciones de operación y en caso de falla, deberá ser sustituido sin costo adicional para el Instituto, a más tardar 8 horas hábiles posteriores a la notificación por escrito hecha al Licitante por parte del área administradora de la campaña.

Para el caso de reemplazo de equipo electrónico utilizado por los PS-P, PS-I Especializados, PS-I Especializados (CPU, monitor, ratón, teclado, diadema, no-break, entre otros.), éste deberá ser sustituido 8 horas posteriores a la notificación por escrito hecha al Licitante por parte del área administradora de la campaña.

Equipo de Monitoreo
En pisos de Operación

Requerimientos de pantallas para Supervisión del servicio del Centros de Contacto (CCIMSS), para lo cual el Licitante deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir los recursos para brindar dicho servicio:

- El Licitante deberá habilitar el acceso a los equipos de monitoreo y a las pantallas de monitoreo en las ubicaciones definidas, a los sistemas de CCIMSS ofertados 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 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 a efecto de acceder desde las ubicaciones definidas para estas pantallas, los sistemas de cómputo ofertados por el Licitante, y deberá cumplir con las definiciones que en materia de Seguridad perimetral defina el Instituto en el Apéndice de Seguridad Perimetral para el servicio de CCIMSS.
- El Posible Prestador del Servicio, deberá considerar una pantalla de supervisor por cada campaña, y una pantalla por cada 50 estaciones PS-P. Las pantallas podrán ser nuevas o semi-nuevas en buen estado, durante la vigencia del servicio.

En las instalaciones del Instituto

Requerimientos de pantallas para Supervisión del servicio del Centros de Contacto (CCIMSS), para lo cual el Licitante deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir los recursos para brindar dicho servicio:

- El Licitante deberá proporcionar y habilitar pantallas planas (LED o equivalente) de al menos 60 pulgadas, en donde se muestre en línea, la información

relevante del servicio, tal como estadística, incidencias, avisos y actualizaciones, de manera que el personal del Instituto tenga acceso a dicha información de forma permanente para todas las campañas y área técnica, las cuales se instalarán en los siguientes sitios:

	Estaciones de Supervisión	**Pantallas de Monitoreo**
Por Campaña	1	1
Para campañas con más de 80 estaciones (PSI)	1 estación adicional por cada bloque de 80 estaciones	1 pantalla de monitoreo adicional por cada bloque de 80 estaciones
Para campañas con PSP con al menos 40 estaciones	1	1
Para campañas con PSP con más de 40 estaciones	1 estación adicional por cada bloque de 40 estaciones	1 pantalla de monitoreo adicional por cada bloque de 40 estaciones
Para el área técnica	3	3

Nota: El total de pantallas de Monitoreo y Estaciones de supervisión, será acumulativa y su instalación será definida por el administrador del contrato.

- El licitante deberá efectuar la instalación de la red de voz, datos, energía eléctrica y soporte a muro o plafón que apliquen para de los componentes descritos, en los lugares que el Instituto designe dentro de sus instalaciones, a fin de que estos componentes brinden la funcionalidad solicitada cumpliendo con los niveles de servicio establecidos.
- Los posiciones de servicios y operación PS-P y PS-I, PS-I Especializado, supervisión y coordinación solicitados por las áreas requirente administradoras de campaña o área técnica para operar en las instalaciones del Instituto, podrán ubicarse en cualquiera de los inmuebles del Instituto, por lo que el Licitante deberá considerar las configuraciones e infraestructura de comunicaciones y seguridad perimetral que permita acceder a la solución tecnológica ofertada.

Equipo de cómputo en Instalaciones del Instituto para agentes PS-P y PS-I, PS-I Especializado, deberá cumplir con las siguientes características mínimas:

Las computadoras utilizadas Instalaciones del Instituto por agentes PS-P y PS-I, PS-I Especializado deben cumplir con las siguientes características mínimas, considerando que este equipo puede ser nuevo o semi-nuevo, para lo cual el licitante deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir los recursos para brindar dicho servicio:

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Módulo Base

- Intel Core i5 o equivalente
- Memoria RAM de 4GB.
- Sistema operativo Windows en idioma español o similar
- Sistema de oficina que incluya procesador de texto, hoja de cálculo en idioma español.
- Contar con la instalación de software debidamente licenciado de antivirus y spyware, el Licitante debe proporcionar el licenciamiento que ampare el uso de dicho software.
- Seguridad por password para encendido y configuración.
- Gabinete small o pequeño o all-in-one, de fácil acceso a sus componentes (sin necesidad de herramienta para abrir la cubierta y retirar unidades de almacenamiento)
- Únicamente para los supervisores: Unidad óptica con Bandeja de carga automática (DVD +/- RW), lectura y escritura de CD/DVD.
- Cable de alimentación eléctrica.
- No-Break por cada computadora que garantice al menos la operación de 15 minutos.
- Contar con la instalación de software debidamente licenciado de antivirus y spyware, el Licitante deberá proporcionar el licenciamiento que ampare el uso de dicho software.
- Atendiendo a lo anterior se hace obligatorio que el licitante adjudicado proporcione licenciamiento y ampare el uso de dicho software licenciado de antivirus y spyware, para la operación en equipos de cómputo del personal de atención PS-P, PS-I. PS-I Especializados, PS-I Especializados MST y Supervisores en Instalaciones del Instituto y en las instalaciones del licitante.

Disco Duro Interno

- Disco Duro de al menos 120 GB

Mouse

- Óptico
- 2 Botones Scrolling Mouse
- Interfase USB

Teclado

- En español.
- Interface USB.

Monitor

- Pantalla Plana.
- Pantalla de 19" wide screen para agente PS-P y PS-I en instalaciones del Instituto
- Cable de alimentación eléctrica
- Cable de Interfase a la pantalla o monitor.

Conector de Red

- Ethernet 10/100/1000
- Compatible con IEEE 802.3
- Conector RJ45.

El equipo de impresión en instalaciones del Instituto será únicamente la campaña Denuncias OIC.

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

- Habilitarse agente de seguridad para bloqueo de puertos USB a petición del área requirente y/o el Instituto.
- En las estaciones de trabajo con sistemas de almacenamiento extraíbles y de grabación en medio externo (DVD, CD, entre otros), dichos puertos y/o periféricos deberán tener la capacidad de ser bloqueados a petición del área administradora del contrato o del Instituto.
- La instalación de software antivirus, spyware y malware entre otros, debidamente licenciado, el Instituto deberá contar con copia del licenciamiento vigente que ampare el uso de dicho software durante la vigencia del contrato.
- El Licitante 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 Licitante deberá brindar acceso a navegación a la nube de Internet a los equipos de cómputo habilitados en el Instituto (agentes PS-P, PS-I, PS-P supervisión PS-I Especializados, PS-I Especializado MST y Pantallas), para lo cual, en su caso, el Licitante recibirá de las áreas requirentes del Instituto el listado de sitios permitidos para dicha navegación a Internet a través de la infraestructura del Licitante, para lo cual el Licitante deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir los recursos para brindar dicho servicio.
- Los agentes PS-I y PS-I Especializado MST y PS-P deberán contar con el acceso al aplicativo de la Mesa de Servicios ARS Remedy o las herramientas vigentes, así como a los aplicativos Institucionales que atienden los operadores de la MST, URL´s requeridas para sus servicios, accesos de seguridad y el servicio de encuestas de satisfacción, esto es enunciativo mas no es limitativo y cuando un nuevo servicio se incorpore a la MST se deberá efectuar las configuraciones en los equipos de seguridad informática (firewalls e infraestructura del Licitante) necesarias para que pueda ser operado a través de la MST para lo cual el Licitante deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir los recursos para brindar dicho servicio.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

- Para las campañas Derechohabiente y Contribuyente 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 Licitante deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir los recursos para brindar dicho servicio.
- Los equipos que se suministren para el Instituto y operados por personal del Instituto, los puertos no estarán bloqueados durante la operación y serán utilizados de acuerdo a las necesidades operativas de cada campaña durante la vigencia del contrato.
- Los equipos con el procesador Intel Core I7-3770 o similar a que se hace mención serán utilizados para la operación del personal de atención PS-I Especializados MST y Supervisores en Instalaciones del Instituto y no así en las instalaciones del licitante.
- Las computadoras que se especifican serán utilizadas para la operación del personal de atención PS-I Especializados MST y Supervisores en Instalaciones del Instituto.

  En las instalaciones del licitante podrá utilizar equipo que el licitante determine siempre y cuando cumpla con los niveles de servicios establecidos en la convocatoria.

Equipo de cómputo para equipo de supervisión en Instalaciones del Instituto

Las computadoras para PS-P de supervisión que designe el personal a cargo del Instituto deben cumplir con las siguientes características mínimas considerando que este equipo puede no ser necesariamente nuevo, -para lo cual el Licitante debe detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir los recursos para brindar dicho servicio:

Módulo Base

- Intel Core I7 o equivalente
- Memoria RAM de 8GB.
- Sistema operativo Windows en idioma español
- Sistema de oficina que incluya procesador de texto, hoja de cálculo en idioma español.
- 1 Puerto HDMI v1.4ª.
- 2 Puertos USB 3.0.
- Seguridad por password para encendido y configuración.
- Gabinete preferentemente pequeño a fin de minimizar el espacio dentro de la mampara.
- Unidad óptica con Bandeja de carga automática (DVD +/- RW), lectura y escritura de CD/DVD.
- Cable de alimentación eléctrica.

- No-Break por cada computadora que garantice al menos la operación de 15 minutos.
- Contar con la instalación de software debidamente licenciado de antivirus y spyware, el Licitante debe proporcionar el licenciamiento que ampare el uso de dicho software.

Mouse
- Óptico.
- 3 Botones Scrolling Mouse.
- Interface USB.

Disco Duro
- Disco Duro SSD de 250 GB.
- Interface Serial (SATA).

Disco Duro Externo
- Disco Duro Externo Portátil de al menos 4 TB únicamente para equipos de PS-P de supervisión.
- Interface USB 3.0.

Teclado
- En español.
- Interface USB.

Pantalla:
- Pantalla de 23" wide screen para equipos de supervisión.
- Cable de alimentación eléctrica
- Cable de Interfase a la pantalla o monitor.

Conector de Red
- Ethernet 10/100/1000
- Compatible con IEEE 802.3
- Conector RJ45.

El Licitante debe proporcionar al personal del Instituto el password de administración de los equipos de cómputo correspondientes a PS-P de supervisión.

De las Bases de Datos

El Licitante será el responsable de salvaguardar toda la información (almacenamiento y base de datos) relacionada con el Centro de Contacto (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 Licitante 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.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

ANEXO TÉCNICO
Servicio de Centros de Contacto

El Licitante deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir en su propuesta el servicio del Centro de Contacto (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 del Instituto.
- Contar con herramientas de enmascaramiento de datos como medida adicional de seguridad en la base de datos.
- Soportar todos los tipos de datos relacionales estándares, así como también datos nativos como XML, texto, imágenes, documentos y audio.
- Durante la vigencia del servicio se otorgará acceso a toda la información generada por campaña al personal que el Instituto designe. El acceso será únicamente de consulta y para verificar la información que se esté generando como parte del servicio, así mismo, el Licitante 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 Licitante, 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 Licitante 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 Licitante se realizarán de forma enunciativa más no limitativa las siguientes acciones:

- Durante el segundo mes de iniciada la operación, el password de administración de la herramienta que genere la información electrónica para la evaluación de los indicadores de niveles de servicio establecidos, deberá ser modificada, de tal manera que la mitad del password sea conocido únicamente por personal del Instituto y la otra mitad del password sea conocido por el personal del Licitante, de manera que no pueda modificarse la configuración previamente autorizada y establecida, a menos que cuente con el debido consentimiento de ambas partes. En su caso, se generarán documentos por escrito firmados por ambas partes detallando la modificación correspondiente.
- Se realizarán visitas por parte del Instituto, o del personal que éste designe, sin previo aviso a las instalaciones del Licitante 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 Licitante deberá permitir al Instituto realizar todas las acciones de verificación que se determinen para garantizar la integridad de la información.

De las Bases de Conocimiento, CRM (Customer Relationship Management) y BI (Business Intelligence).

Al inicio del contrato, 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 el Licitante la integre en la herramienta de Base de Conocimiento, CRM y BI que formarán parte de su solución tecnológica propuesta.

El Licitante integrará y operará una Base de Conocimiento y ésta deberá ser "alimentada de información" a través de CTI, base de datos del licitante e institucionales o cualquier otro aplicativo que integre la solución del Licitante para el Centro de Contacto (CCIMSS), ésta Base de Conocimiento será explotada a través de la herramienta CRM y BI que el licitante 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

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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 licitante 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, PS-I Especializado y PS-P habilitados por parte del licitante para la prestación del servicio del Centro de Contacto (CCIMSS) al 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 licitante deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir los recursos para brindar dicho servicio.

El Licitante 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 Licitante 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 interfaces, protocolos, desarrollos, CRM, equipos y servicios deberán entregarse al instituto a través del repositorio de información provisto por el licitante para consulta del Instituto.

El licitante 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 Licitante 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 licitante para consulta del Instituto.

El Licitante 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 Licitante 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 Licitante debe detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir los recursos para brindar dicho servicio.

- Se compondrá con la información que el Instituto entregue al Licitante, 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 a:
- 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 al Licitante, 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 Licitante 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 Licitante deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir los recursos para brindar dicho servicio.
- El Licitante 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 Licitante 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 Centro de Contacto (CCIMSS) deberá ser actualizado en los sistemas Institucionales que el Instituto establezca, la

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

actualización será con periodicidad que el Instituto establezca, para lo cual el Licitante deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir los recursos para brindar dicho servicio.

Mesa de Ayuda

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

El Licitante deberá incluir en su oferta, una Mesa de Ayuda en los inmuebles donde el instituto cuente con infraestructura del licitante (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 licitante. 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 Centro de Contacto (CCIMSS) en cada inmueble.

El Licitante deberá ofertar, proporcionar, detallar y habilitar una mesa de ayuda exclusiva con personal propio en las instalaciones del Instituto, 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 8 a 21 horas en días hábiles incluyendo sábado de 8 a 14 horas, asimismo, proporcionar al Instituto al menos 5 personas de soporte en sitios IMSS (distribuidos principalmente en conjunto Tokio-Toledo-Reforma, CMN Siglo XXI, CMN La Raza, Av. Revolución, Villalongin 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 Centro de Contacto (CCIMSS), por lo que no se aceptará un costo adicional para este personal en sitio.

El Licitante deberá incluir en su propuesta económica y entregar a los administradores de campaña y al área técnica los procedimientos de atención y escalación a fallas reportadas por cualquiera de las campañas que integran el CCIMSS.

El licitante 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.

Se presenta a manera de resumen algunos de los componentes requeridos para la prestación del servicio:

ANEXO TÉCNICO
Servicio de Centros de Contacto

Campaña	Estaciones de trabajo	PS-I	PS-P	PS-P Especializado	Supervisores	Tiempo de Atención Telefónica min	CRM	BI
Derechohabiente, Contribuyente, Trabajadoras del Hogar, Banco de Sangre (Inactiva)	150 -200	120 – 150 Instalaciones del proveedor	30 -50 Reforma 476	0	12-20	6 - 12	Si	Si
Cita Médica	90 -150	90 -150 Instalaciones del proveedor	0	0	12-14	4 - 6	Si	No
Cobranza y Servicios DIR	40 -50	0	40 -50 Toledo 21	0	1 Multicampaña	Variable	Si	Si
Denuncias ante el Órgano Interno de Control (OIC)	10- 16	2 - 4 Instalaciones del proveedor	0	8 - 12 Av. Revolución	1 Multicampaña	10 - 30	Si	Si
Mesa de Servicios Tecnológicos (MST)	14 - 20	0	14 - 20 Toledo 21	7 – 10 Toledo 21	1 Multicampaña	Variable	Si	No
Planificatel	3 - 6	0	0	3-6 Instalaciones del proveedor	1 Multicampaña	Variable	No	No
Pensionados	4 - 15	4 - 12 Instalaciones del proveedor 2-4 Toledo 21	0	0	1 Multicampaña	Variable	Si	Si
Centros Vacacionales y Unidad de Congresos	8-12	0	2 - 12 CMN Siglo XXI	0	1 Multicampaña	Variable	Si	No
Velatorios	2 - 5	2 - 5 Instalaciones del proveedor	0	0	1 Multicampaña	Variable	Si	No
Código Infarto CMN Siglo XXI	3 - 5	0	0	9 - 13 CMN Siglo XXI	1 Multicampaña	Variable	No	No
Código Infarto CMN La Raza	3 - 5	0	0	9 - 13 La Raza	1 Multicampaña	Variable	No	No
Bienestar Social	2 - 5	2 - 5 Instalaciones del proveedor	0	0	1 Multicampaña	Variable	No	No
Modelo Preventivo de Enfermedades Crónicas	5	5 Instalaciones del proveedor	0	0	1 Multicampaña	Variable	Si	No
Orientación Médica Telefónica	30 -45	10-15 Instalaciones del proveedor	0	20 -40 Instalaciones del proveedor	2 - 4	Variable	Si	No
Hospitales Privados	10-15	0	0	10-15 Instalaciones del proveedor	2 - 4	Variable	Si	No
Prueba Vacuna COVID	5 - 10	5-10 Instalaciones	0	0	1 Multicampaña	Variable	No	No

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

ANEXO TÉCNICO
Servicio de Centros de Contacto

Campaña	Estaciones de trabajo	PS-I	PS-P	PS-P Especializado	Supervisores	Tiempo de Atención Telefónica min	CRM	BI
		del proveedor						
Aislamiento Centro Vacacional Oaxtepec	5 - 10	5-10 Instalaciones del proveedor	0	0	1 Multicampaña	Variable	No	No
Entrega de Medicamentos	20	20 Instalaciones del proveedor	0	0	3	Variable	No	No
Dictaminación Proactiva	2	2 Instalaciones del proveedor	0	0	1 Multicampaña	Variable	No	No
Redes sociales	15	15 IMSS Reforma 476	0	0	1 Multicampaña	Variable	No	No
Nueva Normalidad	6	8 Instalaciones del proveedor	0	0	1	5 – 7	No	No
CVOED (Campaña Inactiva)	2	2 Reforma 476	0	0	0	5 – 10	No	No
Salud Mental	6	0	0	36	0	10 – 15	Si	No
Vacunación médicos **(IN)**	26	30 Instalaciones del proveedor	0	0	1 Multicampaña	4 - 5	No	No
Vacunación médicos (Out)	15	10 Instalaciones del proveedor	0	0	1 Multicampaña	7 - 8	No	No
Vacunación médicos (Whatsapp) (Campaña Inactiva)	2	4 Instalaciones del proveedor	0	0	1 Multicampaña	4 - 5	No	No
Vacunación Chiapas	5	10 Instalaciones de proveedor	0	0	1 Multicampaña	No aplica	No	No
Corrección de Certificados de Vacunación	50	100 Instalaciones de proveedor	0	0	3 Multicampaña	No aplica	No	No

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.

ANEXO TÉCNICO
Servicio de Centros de Contacto

A	B	C	D	E
No.	Conceptos del Servicio	Unidad de Medida	Mínimo	Máximo
	Atención Telefónica			
	Llamadas de Entrada			
1	Agente Básico o Estándar (PS-I) a través de líneas a cargo del Instituto	HORAS	1,945	4,861
2	Agente Básico o Estandar (PS-I) a través de 01-800 o alguna otra línea con cargo al proveedor		85,615	214,038
3	Agente Especializado (PS-I) a través de 01-800 o alguna otra línea con cargo al proveedor		21,096	52,738
	Llamadas de Salida			
4	Agente Básico o Estandar (PS-I) a través de 01-800 o alguna otra línea con cargo al proveedor	HORAS	5,908	14,769
	Posiciones Propias de Servicio			
5	Horas PS-P (Posiciones Propias de Servicio)	HORAS	5,105	12,761
6	Horas de uso de IVR (bienvenida, elección de opciones, atención a interacciones, encuesta de salida, tiempo de espera con mensajes IMSS)	HORAS	79,367	198,416
	Correo Electrónico			
7	De Salida (incluyendo atención al caso)	por mensaje	5,270	13,171
8	Envío Masivo	por envío masivo	100	250
	Chat (Mensajería en Internet)			
9	Atención por Chat	Minutos con segundos	10,825	27,061
	Redes Sociales (Mensajería en Internet)			
10	Atención por Redes Sociales	HORAS	350	873
	Mensajes de Texto (SMS)			
11	de Salida	por mensaje	301,732	754,332
12	de Entrada	por mensaje	4,988	12,472
13	envío masivo	por envío masivo	4,988	12,472
	Mensajes de Voz			
14	Mensaje de Voz (blaster)	por Mensaje	27,257	68,141
	Inteligencia de Negocio			
15	Agente Virtual Básico	por Evento	489	1,221
16	Agente virtual avanzado Tipo A	por Evento	489	1,221
17	Agente virtual avanzado Tipo B	por Evento	489	1,221
	Servicios Adicionales			
18	Buzón de Voz	por Servicio	489	1,264
	Habilitación de servicios e infraestructura de Centro de Contacto en instalaciones del Instituto para proyectos especiales			
19	Costo mensual por los 3 meses por el servicio	por Servicio mensual	4	10
20	Costo de incrementales de canales	por Evento	50	125
21	Costo de incrementales de asientos (LICENCIAS)	por Evento	7	17
22	Costo de migración	por Evento	1	1
23	Tiempo de afectación de la migración	por Evento	1	1

Contingencia o fuerza mayor

En caso de que el Instituto por causas fortuitas o de fuerza mayor, se vea imposibilitado a brindar el servicio de atención telefónica, generación de llamadas, atención de chat, correo electrónico, pagina web, en sus instalaciones por parte de los PS-I Especializados, PS-P, el Licitante brindará al menos 60 estaciones habilitadas en sus instalaciones para dar continuidad a los servicios y campañas que pudieran verse afectadas, la atención de dichas estaciones será a cargo del personal del Instituto, la habilitación de dichas

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

estaciones deberá ser cubierta por el Licitante en un periodo no mayor a 2 horas una vez solicitado el servicio y sin costo para el instituto.

La ubicación de las estaciones habilitadas en instalaciones del Licitante 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 momento de presentarse la contingencia, dichas estaciones podrán ser operadas por PS-P o PS-I según el esquema de operación vigente.

Plan de Responsabilidad Civil, que el Licitante deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir en su propuesta lo siguiente:

El Licitante 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 presente Anexo Técnico y sus Apéndices.

El Licitante garantizará que los servicios y la solución ofertada objeto del Anexo, serán prestados con el personal, supervisión y equipos señalados en el cuerpo del presente Anexo y sus Apéndices a entera satisfacción del Instituto, para lograr el cumplimiento del presente Anexo Técnico.

Plan de recuperación en caso de desastres (DRP) que el Licitante deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir en su propuesta lo siguiente:

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

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

Horario de prestación del Servicio

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

El horario inicial de servicio será el siguiente para cada una de las campañas del Instituto, pudiendo tener adecuaciones en función de la operación de cada campaña.

Lo cambios de horario en operación serán notificadas al Licitante tres días hábiles antes de su puesta en operación para su aplicación y cumplimiento operativo.

Es importante mencionar que por la criticidad de operación y atención al derechohabiente y ciudadanía en general, algunos servicios que brinda el Instituto a través del Centro de Contacto son de atención 24 horas, tales como Código Infarto, el cual brinda apoyo a pacientes con sospecha de infarto al miocardio y la Mesa de Servicios Tecnológico que atiende los requerimientos de atención tecnológicas de la unidades medico administrativas, en cuyo casos, los horarios de atención son de 24 horas.

Campañas de Derechohabientes y Contribuyentes:

<table>
<tr><th>Servicio</th><th>Campaña</th><th>Lunes a viernes</th><th>Sábado</th><th>Domingo</th><th>Días Festivos</th></tr>
<tr><td>Telefonía</td><td rowspan="3">Derechohabiente y Contribuyente</td><td>08:00 a 20:00 horas</td><td>08:00 a 14:00 horas</td><td colspan="2">De acuerdo a la solicitud o necesidad de cada campaña</td></tr>
<tr><td>Chat</td><td>08:00 a 20:00 horas</td><td colspan="3" rowspan="2">De acuerdo a la solicitud o necesidad de cada campaña</td></tr>
<tr><td>Correo electrónico</td><td>08:00 a 20:00 horas</td></tr>
<tr><td>Redes Sociales</td><td>Derechohabiente</td><td colspan="4">24 horas de lunes a domingo</td></tr>
</table>

Campaña Cita Médica Telefónica, Confirmación de Citas 2do nivel y Orientación Médica Telefónica:

Lunes a viernes de:	8:00 a 20:00 horas, hora del centro.
Sábados, domingos y días festivos.	8:00 a 14:00 horas, hora del centro.

Modelo Preventivo de Enfermedades Crónicas:

Lunes a viernes de:	8:00 a 20:00 horas, hora del centro.
Sábados.	8:00 a 16:00 horas, hora del centro.

Campaña Código Infarto Siglo XXI, Código Infarto La Raza:

24 horas x 7 días los 365 días del año

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Campaña Mesa de Servicios Tecnológicos MSI:

Día (s)	Horario
Lunes	De las 07:00 a las 24:00 horas
Martes – Viernes	De las 00:00 a las 24:00 horas
Sábados	De las 00:00 a las 22:00 horas
Domingos	De las 07:00 a las 22:00 horas
Días festivos	• Inicia el día festivo a las 07:00 horas y termina a las 22:00 horas del mismo día • Si precede de un día hábil se tiene servicio desde las 00:00 horas por parte del agente del turno nocturno. • Cuando preceda de un día inhábil el servicio iniciará a partir de las 07:00 horas y terminará a las 22:00 horas del mismo día • Para los casos que se presenten dos o más días festivos juntos el servicio iniciara a las 07:00 horas y terminara a las 22:00 horas cada día

Nota: El INSTITUTO podrá modificar en cualquier momento la ventana de servicio

Campaña Cobranza DIR, Denuncias Patronales, SIDE IMSS, SIROC:

Lunes a viernes de:	09:00 a 19:00 horas, hora del centro.
Sábados, domingos y días festivos	A solicitud del área requirente

Campaña Pensionados, Planificatel:

Lunes a viernes de:	08:00 a 20:00 horas, hora del centro.
Sábados, domingos y días festivos.	A solicitud del área requirente

Campaña Órgano Interno de Control:

Lunes a viernes de:	09:00 a 18:00 horas, hora del centro
Sábados, domingos y días festivos y fuera del horario de servicio	Habilitar buzón de voz.

Campaña Velatorios, Bienestar Social, Centros Vacacionales y Unidad de Congresos:

Plataforma de Atención en IVR	Horario de Atención
PS-I de Lunes a Viernes	08:00 a 20:00 horas
PS-I Sábados y Domingos de acuerdo a solicitud del área requirente	08:00 a 14:00 horas
PS-I Días Festivos de acuerdo a solicitud del área requirente	08:00 a 14:00 horas

Estos horarios y días podrán ser modificados a petición del Instituto, y estarán sujetos a las necesidades de las áreas requirentes, los pagos serán ejecutados por minutos efectivamente devengados. Para mayor referencia y detalle referirse a los Apéndices correspondientes de cada campaña.

Habilitación de servicios e infraestructura de Centro de Contacto en instalaciones del Instituto para proyectos especiales

Actualmente el IMSS cuenta con un laboratorio en el que prueba diferentes mecanismos de atención automatizada e integraciones para mejorar la experiencia del ciudadano.

Atendiendo a lo anterior, adicional a la infraestructura que proporcionará el licitante para brindar los servicios de Centros de Contacto CCIMSS para las diferentes campañas, el instituto requiere que el licitante de continuidad a la infraestructura tecnológica y su licenciamiento marca MITROL, la cual permite la gestión de campañas y proyectos diversos, por lo cual el Licitante deberá ofertar, detallar, documentar, proporcionar e incluir en su propuesta lo siguiente:

- Dar continuidad al laboratorio productivo para realizar pruebas piloto y la operación de servicios, teniendo personal propio del instituto y del Sector Salud, que realicen, desarrollen y operen sus campañas.
- El nivel de servicio de la o las plataformas debe de ser al menos de 99% de disponibilidad.
- Dicha plataforma debe de ser administrada y controlada por personal del IMSS o quien esté designe.
- A partir del día posterior a la notifi9cación del fallo, fecha en que el licitante dará continuidad a la operación y al licenciamiento de denominado MITROL y la infraestructura habilitada en el sitio IMSS.
- El licitante deberá incluir en su propuesta dar continuidad a la infraestructura y los componentes necesarios para brindar servicios de Centro de Contacto que incluyan Inteligencia artificial (AI), tales como:
    - Bot
    - Medición de la satisfacción del usuario final
    - El licitante deberá ofrecer las siguientes capacidades en la infraestructura:
    - ACD
    - Ruteo de voz
    - Call Back (IVR & Web)
    - E Mail
    - Contactos de fuentes externas
    - Configuración de Audio en Cola de Espera
    - Configuración de flujos de llamadas en Cola de Espera
    - SMS Inbound
    - Ruteo por habilidad dentro y fuera de grupo
    - Ruteo tipo FIFO (First In Firts Out, por sus siglas en inglés)
    - Plataforma para redes sociales (Twitter y/o Facebook)
    - Voz
    - Voz Co Browse
    - Web Chat
    - Web Chat Co Browse

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

- Códigos de terminación de llamada
- IVR
- Agentes virtual de IVR
- Mapas o programación mediante drag and drop
- Editor gráfico de tareas
- Gestión de CTI (Computer Telephony Integration, por sus siglas en inglés
- Manejo de versiones
- Llamadas de salida por IVR, Robot Calls
- Editado
- Seguridad de IVR
- Integración de Webservices o Appis
- Marcación de Salida
- Reglas para procesar grabaciones
- Respuesta sin Agente
- Detectar respuesta de grabaciones
- Gestión de listas de contacto
- Conexión a bases de datos externas
- Exportar datos
- Inbound & Outbound Blended
- Modalidades
    - Marcación de Poder
    - Marcación Predictiva
    - Marcación Preview
    - Marcación con Priorización Preview
    - Marcación Progresiva
    - Marcación con Agendamiento
- Codificación de terminación de llamadas
- Configuración de tasa de abandono
- Control de Identificador de llamadas
- Secuencias de llamadas
- Filtrado de listados
- Vista de calendarios tipo Outlook
- Administración de Do Not Call
- Administración de Zonas Horarias
- Gestión de pantallas para la captura de la interacción CRM y BI
- Habilidad para personalizar scripts
- CHATs
- Scripts Automáticos o plantillas
- E Mail
- Importar y exportar scripts
- Llamadas inbound, outbound y blending
- Validación de campos
- Formatos

- SMS´s
- URL Screen Pop
- Asignación de folio a cada interacción atendida
- Grabaciones de todos los medios de captación
  - 100% de grabación de Voz
  - Pantallas
  - E Mails
  - Chats
  - SMS
- 30 días de almacenamiento
- Búsqueda por ID, Folio, Tipo de Interacción flexible
- Play back
- Conversión a estándares comerciales de las grabaciones
- Reporteo y analíticos
- Vistas de interacciones
- Vistas en tiempo real de desempeño y colas
  - Campaña
  - Equipos
  - Agentes
  - Agentes Virtuales
  - Vistas de desempeño histórico
  - Por Campaña
  - Por Equipos
  - Por Agentes
- Agentes Virtuales
- Métricas de encolamiento
- Reportes de códigos de terminación de llamadas
- Reportes de contactación
- Seguridad y Compliance
- HPAA

- El licitante deberá dar continuidad al licenciamiento e infraestructura mediante incrementales por encima de 300 canales de conformidad al Anexo 2 Propuesta Económica.
- La solución de infraestructura a la que el licitante deberá dar continuidad incluye 20 licencias de agente.
- El licitante deberá ofertar la continuidad del licenciamiento e infraestructura mediante incrementales por encima de estas 20 licencias de agente y supervisión, en múltiplos de 20 licencias adicionales.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

5. Especificaciones técnicas y de calidad de aplicación general

Componente o Servicio	Descripción	Especificación	Tipo
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).		

Componente o Servicio	Descripción	Especificación	Tipo
	• 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.		
De las instalaciones del Licitante	aspectos de su centro de datos donde está ubicada la solución ofertada de centros de contacto (CCIMSS):		
Salas de capacitación del CCIMSS.	detalle pormenorizado de las salas de capacitación		

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Componente o Servicio	Descripción	Especificación	Tipo
Conectividad	enlaces bidireccionales y con nivel de servicio de al menos 99% en todos sus componentes, entre las instalaciones del Licitante y las instalaciones del Instituto o cualquier sitio que el Instituto determine para la operación del Servicio de Centro de Contacto (CCIMSS) a efecto de transferir las interacciones (telefonía, chat , correo electrónicos y cualquier medio de captación que integra al CCIMSS) entre los PS-I, PS-P y PS-I Especializados, así como para la comunicación entre el Centro de Contacto y el Data Center en la Ciudad de México con el que opera el Instituto, apegándose a los estándares que establezca el mismo, el costo de los servicios será a cargo del licitante.		
Del Sistema de Monitoreo	Sistema electrónico de monitoreo 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		

Componente o Servicio	Descripción	Especificación	Tipo

Prevalencia del Anexo Técnico

El presente Anexo Técnico, tiene supremacía o prioridad sobre los apéndices de este proceso de contratación, por lo que en caso de existir contradicción entre ellos, lo establecido en el anexo técnico prevalecerá y se deberá cumplir para todas las campañas sobre lo establecido en los apéndices. Para lo no contemplado en el presente anexo técnico para las campañas se deberá remitir a los apéndices.

Lo anterior, atendiendo a las disposiciones de control presupuestal y la Ley de Austeridad Republicana, privilegiando su artículo tercero.

6. **Perfil de El Licitante.**

- El licitante deberá ofertar, detallar y describir tanto la solución ofertada, como los alcances del servicio descrito en el presente documento, 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 como parte de su proposición, se considerará que no cumple con lo solicitado en el presente documento incluyendo las funcionalidades y requerimientos descritos en el anexo técnico y los apéndices.
- El Licitante deberá ofertar la partida única del servicio integral motivo del presente procedimiento.
- El licitante 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 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 licitante debe presentar su proposición técnica en hoja membretada y la última hoja deberá estar debidamente firmada de manera autógrafa por, el representante legal del licitante.
- EL licitante deberá asegurarse que su proposición sea congruente con lo solicitado en el Anexo Técnico, sus Apéndices, Términos y Condiciones, las modificaciones derivadas de las juntas de aclaraciones y la Propuesta Económica.
- El licitante deberá acreditar experiencia, capacidad y conocimiento para realizar la implementación, administración y operación integral de un Centro de Contacto IMSS, comprobable a través de contratos similares al servicio solicitado, al menos en las siguientes áreas:

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

- Call Centers
- IVR
- ACD
- CTI
- Conmutadores telefónicos, Telefonía IP, Telefonía convencional, manejo de 01 800
- Seguridad Lógica y Física
- Redes LAN y WAN
- Virtualización
- Administración de servidores
- Monitoreo
- Servicios Web
- Administración de Base de datos (mecanismos de respaldo)
- Herramientas CRM y BI
- BCP/DRP (Plan de Continuidad de Negocio y Recuperación en Caso de Desastre).

El licitante 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.

7. 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 Centro de Contacto (CCIMSS), para lo cual el Licitante deberá ofertar, detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir en su propuesta lo siguiente, tanto de manera inicial, como en sus entregables mensuales, así como 2 meses previos a la conclusión del contrato para documentar el siguiente servicio y finalmente a la conclusión del contrato:

- Toda la información probatoria o información soporte de la operación y prestación del servicio, así como la referente a la determinación de los niveles de servicio y facturación, deberán ser proporcionados por parte del Licitante 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 licitante 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 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 de almacenamiento electrónico (DVD, Disco óptico, USB, etc.) la documentación al administrador de cada campaña y al área técnica. En caso de que la información que debiera estar contenida en el repositorio no esté presente o esté presente de manera parcial, se aplicará la deductiva correspondiente.

- Esta documentación deberá ser incorporada a una herramienta electrónica de colaboración (sitio seguro) con niveles de seguridad que permita documentar la operación del servicio y sea accesible vía web de manera permanente por cada administrador de campaña utilizando para ello claves de usuario y password.
- La herramienta de colaboración provista por el Licitante 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 Licitante, 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 licitante 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 Licitante deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir los recursos para brindar dicho servicio.

El licitante 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 licitante, 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 licitante 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

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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 licitante 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 licitante 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, 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 licitante 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 Centro de Contacto (CCIMSS), en el apéndice de 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 licitante 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 Licitante 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 Licitante 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 del Instituto parametrizar la información (los campos) y periodos de tiempo del reporte, de manera que los servidores públicos que para tal efecto designe el Instituto puedan diseñar la matriz y seleccionar los campos a utilizar, así como agregarlos o no.

Incluirán reportes de tiempos de disponibilidad y no disponibilidad por ejemplo interrupción (caída de la operación, fallas del servicio) del Centro de Contacto (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 Licitante. 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 Licitante 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 del Instituto.

El Licitante 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 Licitante deberá de manera enunciativa más no limitativa cumplir con las siguientes funcionalidades:

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

- Permitir la opción de elaborar los reportes denominados Reportes Entregables y enlistados al final de esta sección, mismos que son enunciativos, más no limitativos, así como los que soliciten las áreas requirentes.
- Incluir información de los tiempos de conexión-sesión de los PS-I, PS-P, PS-I Especializado de forma individual, por campaña y permitir visualizar estadísticas operativas relacionadas al nivel de servicio, consumos en minutos y segundos por tipo de servicio y campaña.
- Permitir que la información histórica pueda ser reportada y exportada, tanto a reportes concentrados de tipo anual, mensual, semanal, diario y en intervalos de medias horas. En su caso, el detalle de la información reportada podrá ser solicitada por parte del Instituto al 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:

- 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 Licitante. Las alertas antes detalladas son de carácter enunciativo más no limitativo.

El Licitante 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 licitante deberá documentar y entregar al Instituto en formato electrónico (PDF, Word, Excel, Power Point, manuales, configuraciones, grabaciones y bases de datos), de toda la información probatoria acumulada en el repositorio electrónico establecida en el anexo técnico, apéndices y términos y condiciones, tanto la entregada al inicio del contrato, de manera periódica o al final del contrato, incluyendo de manera más descriptiva más no limitativa la siguiente:

- Información soporte de la operación y prestación del servicio, así como la referente a la determinación de los niveles de servicio y facturación, deberán ser proporcionados por parte del Licitante en formato electrónico (Word, Excel, Power Point, PDF, DBF, o el que el Instituto determine) que permita al Instituto el manejo electrónico de los datos proporcionados, la cual deberá ser entregada mensualmente al área administradora de cada campaña a través del área técnica, adicionalmente, el licitante 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 licitante.
- 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 licitante, 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.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

- Para el área técnica y administrador del contrato, el licitante deberá entregar un informe concentrado por mes de las interacciones y minutos ejercidos para cada campaña, incluyendo indicadores de negocio tales como citas agendadas, llamadas recibidas/atendidas/abandonadas, etc, a fin de brindar informes consolidados del ejercicio del servicio de centro de contacto tanto a las áreas de Finanzas, Dirección General y H. Consejo Técnico. Así mismo, indicará los consolidados de ejercicio en minutos o unidades de consumo establecidas en el contrato y su equivalencia presupuestal mensual y acumulado anual por campaña, que permitan conocer el avance de ejercicio presupuestal, aplicación de penas convencionales y deductivas para toma de decisiones al área técnica.

Los reportes serán entregados de acuerdo a la periodicidad (semanal, quincenal, mensual) para cada campaña y Medio de Captación descritos en el presente Anexo Técnico y sus Apéndices. Los reportes serán colocados en la herramienta de colaboración o sitio seguro, enviados por correo electrónico a la lista de distribución que especifique cada campaña y como paquete de entregables para cobro de servicios, así como una copia de toda la documentación en el repositorio de información que habilitará el licitante para consolidar la información probatoria del servicio, generada durante la vigencia del servicio.

El Licitante 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 Centro de Contacto (CCIMSS) propuesta por el Licitante 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 del Licitante al área requirente de cada campaña
1	Detalle de Interacción (telefonía, medios electrónicos) de	Todas las campañas	Tabla que contiene el detalle, enunciativo más no limitativo: Número identificador de llamada. Número de teléfono origen/destino	Semanal y Mensual (al segundo dia hábil posterior al corte, antes de las

ID Reporte	Reporte entregable	Área usuaria	Descripción	Periodicidad de entrega del reporte por parte del Licitante al área requirente de cada campaña
	acuerdo al medio de captación		(DID). Fecha. Hora Ciudad. Estado. Duración. Agente Supervisor Tipificación Cantidad total de interacciones efectivamente atendidas. Tiempos totales de espera. Opciones seleccionadas en la navegación del IVR (en caso de que aplique). Reportes FCR (First Contact Resolution).	11:00 horas).
2	Reporte de Agendamiento CMT	Campaña Cita Médica	Reporte de Agendamiento por: Tipo de Agente, Humano, No Humano, incluyendo en cada caso Fecha. Ciudad. Estado. Sexo UMF utilizada para agendamiento Así como Cancelación de citas Confirmación de citas	Quincenal y Mensual (al segundo dia hábil posterior al corte, antes de las 11:00 horas).
3	Reporte de encuestas de satisfacción	Para Todas las campañas que cuenten con el servicio de encuesta de satisfacción.	Tabla que contiene el detalle enunciativo más no limitativo: Por PS-I y PS-P Por dia Por mes (consolidado mensual) Por nivel de servicio Por campaña Por opción seleccionada Por Supervisor	Quincenal (al segundo dia hábil posterior al corte – antes de las 11:00 horas)
4	Reporte de Niveles de Servicio	Todas las campañas	Tabla que contiene el detalle enunciativo más no limitativo de llamadas, chat y correo electrónico: Recibidas Abandono Total Abandono mayor al ASA establecido en Anexo Técnico Atendidas Nivel de Servicio	Diario (a dia hábil vencido -antes de las 11:00)

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

ID Reporte	Reporte entregable	Área usuaria	Descripción	Periodicidad de entrega del reporte por parte del Licitante al área requirente de cada campaña
			AHT ASA (velocidad de respuesta de interacciones) % de llamadas enviadas tiempo de espera	
5	Reporte de Rotación de personal	Todas las campañas donde aplique.	Relación de personal del Licitante que atiende las diferentes campañas y su estatus (bajas, altas, activo) durante el periodo de medición (Emisión IMSS). La rotación se obtendrá utilizando la siguiente formula: % de Rotación = [(Total de plantilla autorizada - personal que fue baja / Total de plantilla autorizada) * 100 Total de plantilla autorizada= Personal autorizado por las áreas requirentes. Personal que fue baja= personas que salen de una campaña, descontando los que lo hacen de forma inevitable (Defunciones, jubilaciones, ascensos y bajas solicitadas por el instituto)	Mensual (7 días hábiles posterior a la fecha que se reporta antes de las 11:00 horas en sus diferentes medios de atención)
6	Reporte de contactación de llamadas de salida	Todas las campañas	Tabla que contiene el detalle de la información relativa a los principales DID´s de llamadas de salida con: Contacto efectivo Contacto No Efectivo No contactados	Mensual (al segundo día hábil – antes de las 11:00 horas)
7	Buzón de llamadas (fuera de la ventana de servicio)	Todas las campañas	Tabla que contiene el detalle del total de llamadas recibidas fuera de la ventana de servicio con la siguiente información: ID Número telefónico de origen Datos del usuario Motivo de la interacción Tiempo promedio de llamada Fecha y horario de llamada	Diario (a día hábil vencido -antes de las 11:00 horas-)
8	Reporte de tiempos de conexión de usuarios PS-P	Campaña Mesa de Servicios Tecnológicos Campaña Cobranza DIR Denuncias OIC En general campañas en las que se utilicen usuarios PS-P	Informe que contiene el número de minutos de conexión de cada estación de trabajo PS-P a la red y a los aplicativos del Licitante.	Semanal (al primer día hábil –antes de las 11:00 horas)

ID Reporte	Reporte entregable	Área usuaria	Descripción	Periodicidad de entrega del reporte por parte del Licitante al área requirente de cada campaña
9	Reporte de tiempos de conexión de usuarios PS-I	Mesa de Servicios Tecnológicos.	Informe que contiene el número de minutos de conexión de cada estación de trabajo PS-I, a la red y a los aplicativos del Licitante y del Instituto.	Semanal (al primer día hábil –antes de las 09:00 horas para Derechohabiente y Contribuyente en sus diferentes medios de atención.).
10	Reporte de disponibilidad, Acceso a la Infraestructura y Aplicaciones del CCIMSS y Bitácora de Fallas.	Todas las campañas.	Reporte de minutos que incluye: La Disponibilidad Detalle de fallas por campaña Tiempo de afectación por campaña, estación y/o Supervisor disponibles de disponibilidad de acceso a la infraestructura y aplicaciones de los Centros de Contacto, Este reporte servirá de apoyo para la aplicación de deductivas	Mes vencido (dentro de los primeros 7 días naturales)
11	Memoria Técnica	Área Técnica	El Licitante 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 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.	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 del Licitante.
12	Entregable de componentes habilitadores para Posiciones de Servicio Propias (PS-P) por campaña.	Área Técnica	Se deberá entregar una carta que incluya el listado de los componentes solicitados para el cumplimiento del servicio contratado. Asimismo, una lista de verificación que indique el cumplimiento de las características de cada uno de los componentes habilitadores PS-P. (Ejemplo: computadora, diadema	Como parte de la propuesta, así como actualizable cada mes calendario posterior al inicio de la prestación del servicio y actualizada a más

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

ID Reporte	Reporte entregable	Área usuaria	Descripción	Periodicidad de entrega del reporte por parte del Licitante al área requirente de cada campaña
			estereofónica alámbrica e inalámbrica, memoria, disco duro, monitor, mamparas, sillas, entre otros).	tardar, cada 15 días naturales posteriores a algún cambio sustancial de la infraestructura con la que se brinda el servicio por parte del Licitante
13	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 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 Licitante 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 Licitante.	Mensual (al segundo día hábil – antes de las 11:00 horas para Derechohabiente y Contribuyente en sus diferentes medios de atención)
14	Bitácora estadistica de correlación	Campaña Derechohabiente y Contribuyente, Campaña Cobranza DIR y MST	Informe de correlaciones de temas institucionales liberados al Licitante. La solución ofertada debe ser capaz de brindar la información para efectuar estos análisis: Las cuales deben de incluir por lo menos: Análisis de los informes de comportamiento de la operación en relación a los temas institucionales Recomendaciones frente al crecimiento de la operación, por campaña, por medio de captación, temas correlacionados. Proyecciones de temas institucionales. Tendencias sobre las correlaciones identificadas.	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 del Licitante al área requirente de cada campaña
			Presentación de alternativas para la optimización del servicio.	
15	Análisis de comportamiento y estacionalidad	Campaña Derechohabiente y Contribuyente, Campaña Cobranza DIR y MST	Informe del análisis de comportamiento, estacionalidad de temas y los análisis que ayuden a administrar la operación desde los dos niveles de atención. La solución ofertada debe ser capaz de brindar la información para efectuar estos análisis: Las cuales deben de incluir por lo menos: Análisis de los informes de comportamiento de la estacionalidad de los temas. Proyecciones de la estacionalidad de los temas. Tendencias encontradas en el comportamiento de la estacionalidad. Presentación de alternativas para la optimización del servicio.	Mensual (al segundo día hábil – antes de las 11:00 horas)
16	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)
17	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, el licitante 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)
18	Reportes Post-Mortem de incidentes o fallas Relevantes (RIR).		Estos reportes se entregarán a los administradores de las campañas y Ventanilla Única una vez que se ha tenido algún incidente o falla en la operación que haya causado alguna suspensión o intermitencia en el servicio. Se deberá describir la causa que originó la falla, los tiempos de atención, la solución a la misma y las acciones para evitar que se vuelva a presentar.	Este reporte deberán ser entregados en un máximo de 24 Horas naturales después de presentada la incidencia.
19	Reporte Consolidado de Interacciones	Todas la Campañas Ventanilla Única	Estos reportes se entregarán a los administradores de las campañas y Ventanilla Única e incluirán el detalle histórico de interacciones y atenciones realizadas por cada campaña y medio de captación que conforman los	Este reporte deberá ser entregado en un máximo de 7 días posteriores al cierre de mes.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

ID Reporte	Reporte entregable	Área usuaria	Descripción	Periodicidad de entrega del reporte por parte del Licitante al área requirente de cada campaña
			servicios del CCIMSS La entrega será a mes vencido	
20	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)
21	Presentación de Indicadores	MST	Informe de análisis de resultados de acuerdo a la periodicidad y deberá contener lo siguiente: * Histórico * AHT * SLV * Tráfico por dia de la semana, por fecha, por intervalo y por agente	Semanal, Quincenal y Mensual (al segundo dia hábil – antes de las 11:00 horas.

El Licitante 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 licitante 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 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 del instituto a efecto de contar con una copia que permita explotar a información generada por el centro de contacto para los fines que requiera el Instituto, por lo cual, el licitante 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 licitante, en su caso, el licitante a efecto de no afectar la operación con el retardo de la sincronización de bases de datos remotas, podrá habilitar un servidor de base de datos adicional, en el cual el Instituto pueda generar las estadísticas, indicadores o detalles de los servicios a partir de la información producto de la operación de los servicios de centros de contacto.

Inscripción y pago de cuotas al IMSS:

El Licitante 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.

Inicio y Finalización de los servicios

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

- El Licitante 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 01 800 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.
- Colaborar y facilitar las labores de transferencia y/o migración de los servicios, incluyendo la cesión de uso de los números 800 y números telefónicos locales, a quien el Instituto designe en un plazo no mayor a 30 días naturales previos a la finalización 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 Licitante 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 licitante deberá entregar al área técnica y las áreas requirentes del Instituto, un plan integral de migración de los servicios, información y documentación objeto del presente servicio.
- Dos meses previos a la finalización del contrato y al finalizar el contrato del Centro de Contacto (IMSS), el Licitante 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 Licitante 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 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 el Licitante.
- Al finalizar el contrato Licitante debe entregar los documentos que soporten y acrediten el borrado seguro de la información del Instituto en su infraestructura
- El Licitante 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 Licitante 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 Licitante 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 Licitante deberá entregar los resultados de la encuesta de satisfacción por interacción y campaña.

- El Licitante se compromete a entregar los diagramas conceptuales y árboles de decisión de las aplicaciones desarrolladas para brindar servicio al instituto.
- El Licitante 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 Licitante 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 Licitante deberá entregar los resultados de la encuesta de satisfacción por interacción y campaña.
- El Licitante 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.

8. **Cronograma de actividades.**

De la transición y/o migración de los servicios

Se cuenta con un periodo de cuarenta y cinco días contados a partir de la fecha de adjudicación para llevar a cabo la migración de los servicios a la nueva plataforma.

- Para lo cual el Licitante deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir en su propuesta lo siguiente:
- Al inicio de la vigencia de los servicios, el Licitante será responsable de la transición y migración de los servicios de Centros de Contacto que hayan venido utilizando el Instituto en contratos anteriores, por lo que será responsable de la migración de información del licitante 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 Licitante 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.
- A la conclusión de la vigencia del contrato, el Licitante 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 el Licitante deberá proponer, detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir los recursos para brindar dicho servicio.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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

- El Licitante deberá entregar la documentación correspondiente a la memoria técnica de cada una de las campañas, en la cual deberá el Licitante 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 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 01800 y números locales que el Licitante haya utilizado para las Campañas del Instituto durante la vigencia del contrato, así mismo, el Licitante 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 Licitante debe coordinarse, colaborar y facilitar las labores de transferencia de los servicios prestados, con el siguiente prestador de servicios.
- El Licitante 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.

Derivado de que la prestación del servicio será en modo continuidad del servicio por un periodo de tres meses con el proveedor que presto los servicios en el contrato inmediato anterior, no aplican las entregas previas a la prestación de los servicios, de primera vez al inicio de la prestación del servicio, entre otras; asimismo, no habrá periodo de habilitación, configuración, transición, pruebas, así como puesta a punto de los servicios objeto del

presente documento y sus respectivos apéndices, ya que se aplicará la continuidad de los servicios de la manera en que se venían prestando.

De la misma manera, por ser un contrato de continuidad de servicios, seguirán teniendo validez los documentos de comprobación administrativa y de descripción del servicio vigente, por lo que no se requerirá nuevamente que el proveedor acredite de manera reiterada todo lo relativo al plan de trabajo para la Implementación de la solución de Centros de Contacto IMSS y verificación de los servicios, entrega de manuales, sustitución de equipo de cómputo personal, equipo servidores de cómputo, perfiles y expedientes del personal, seguridad perimetral, firewalls, enlaces de telecomunicaciones, manual de la solución propuesta, topologías, certificaciones de seguridad, políticas, procedimientos y certificados en manejo de seguridad de la información, mecanismos de redundancia y tolerancia a fallas, matriz de escalación del servicio, incluyendo la entrega-recepción de la administración y gestión de los números 800 y troncales telefónicas, así como toda aquella documentación e infraestructura operativa, ya que el proveedor podrá usar toda su base instalada y operativa, en virtud de que es un contrato de continuidad de servicios.

De la misma manera, quedan sin efecto los periodos estipulados de gracia en la aplicación de penas convencionales y deductivas por concepto de transición de los servicios, ya que al ser un contrato de continuidad, se cuenta con condiciones de operación estable, que permiten la aplicación de las penas convencionales y deductivas correspondientes al contrato inmedato anterior, por lo que el cumplimiento de niveles de servicio no estará sujeto al periodo de transición establecido.

Asimismo, se hace exigible desde el primer minuto de la prestación del servicio, el cumplimiento de la totalidad de la funcionalidad y niveles de servicios establecidos en el contrato inmedato anterior.

El responsabilidad del proveedor desde el primer minuto de vigencia del presente contrato, contar con la totalidad del personal capacitado, tanto en la herramienta tecnológica, así como en los temas operativos inherentes a la prestación del servicio de cada campaña, incluyendo la infraestructura, software, sistemas, configuraciones, integraciones, habilitación de interconexiones a base de datos institucionales, componentes habilitadores del servicio (PS-I y PS-P), así como todo lo necesario para la operación del servicio objeto del presente documento.

Es decir, no habrá periodo de habilitación, configuración, transición, pruebas, así como puesta a punto de los servicios objeto del presente documento y sus respectivos apéndices, ya que se aplicará la continuidad de los servicios de la manera en que se venían.

Lo anterior permite rehabilitar los servicios de manera inmediata sin periodo de reconfiguración que significaría, detener los servicios al menos por un periodo de 45 a 60 días de reconfiguración.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Es decir, para el caso de la facturación de servicios, deberán ser considerados los parámetros como se venían operando en el contrato inmediato anterior, por lo que las reconfiguraciones o mejoras operativas en el servicio de centro de contacto expresadas en los documento que integran la presente contratación no serán exigibles al proveedor del servicio, por lo anterior se acepta operar con los parámetros operativos ya establecidos.

Dentro de estos parámetros están los siguientes:

A. Penas por atraso en entregas, las cuales en este caso no aplican reconfiguraciones por ser un contrato de continuidad de servicios.

B. Entrega de manuales el cual tampoco aplica reconfiguraciones por ser contrato de continuidad de servicios.

C. Capacitación inicial el cual tampoco aplica reconfiguraciones por ser contrato de continuidad de servicios.

D. Plan de migración de servicios el cual tampoco aplica reconfiguraciones por ser contrato de continuidad de servicios.

E. Topologías de red de telecomunicaciones y diagramas de configuración de seguridad informática Perimetral el cual tampoco aplica reconfiguraciones por ser contrato de continuidad de servicios.

F. Habilitación de estaciones PS-I y PS-P, así como CRM's, e interacción con bases de datos institucionales, el cual tampoco aplica reconfiguraciones por ser contrato de continuidad de servicios.

G. Equipo de servidores de cómputo para la administración de los servicios, el cual tampoco aplica reconfiguraciones por ser contrato de continuidad de servicios.

H. Perfiles y expedientes del personal, el cual tampoco aplica reconfiguraciones por ser contrato de continuidad de servicios.

I. Consolas de monitoreo para cada Administrador de campaña, el cual tampoco aplica reconfiguraciones por ser contrato de continuidad de servicios.

Por lo anterior, un contrato de continuidad de servicios, como su nombre lo explica, intenta restablecer a la brevedad los servicios evitando realizar grandes reconfiguraciones que ocasionarían detener por un periodo de tiempo la operación institucional.

Así las cosas, al no existir estas reconfiguraciones, se acepta operar bajo los parámetros operativos utilizados en el contrato inmediato anterior.

Plan de Trabajo para la Implementación de la solución de Centros de Contacto IMSS (IMSS).

Implementación de los servicios, para lo cual el Licitante deberá proponer, detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir en su propuesta lo siguiente:

- A partir del día siguiente al fallo, el Licitante será responsable de la transición y la migración de los servicios del Centro de Contacto (CCIMSS). Para ello el Licitante deberá ofertar, detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir lo siguiente y proporcionará al Instituto posterior al fallo:
- Un plan de transición y/o migración para el inicio de los servicios que prestará al Instituto con motivo de la celebración del contrato, en el cual deberá detallar las actividades a efectuar. El Licitante será responsable del seguimiento y éxito de la implementación y pruebas de integración de todos los componentes de la solución ofertada, considerando que la totalidad de las pruebas de funcionalidad deberán estar concluidas de manera satisfactoria por parte del Licitante previo al inicio del servicio, incluyendo todas las campañas en operación en el Instituto, aun los que requieren enlace a sistemas del IMSS, para lo cual el Licitante deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir los recursos para brindar dicho servicio.
- El plan de transición y/o migración propuesto será autorizado por el personal del Instituto, los planes por campaña deberán ser autorizados por los administradores de cada campaña, mientras que la infraestructura central, telecomunicaciones y seguridad deberá ser autorizados por el área técnica en colaboración con la Coordinación de Servicios Digitales de Información para la Seguridad Social: Coordinación encargada de analizar, proponer, dirigir y desarrollar los sistemas de las direcciones normativas: DIR y DPES, Coordinación de Servicios Digitales de Información para la Salud y Administrativos: Coordinación encargada de analizar, proponer, dirigir y desarrollar los sistemas del resto de las direcciones normativas con excepción de la DIR y DPES, Coordinación de Telecomuniciones y Seguridad de la Información: Coordinación encargada de analizar, proponer, dirigir e implementar los sistemas de seguridad informática institucional, Coordinación de Planeación Estratégica y de Gestión: Coordinación encargada de efectuar la planeación del desarrollo de sistemas y servicios en la DIDT, Coordinación de Ingeniería Tecnológica: Coordinación encargada de analizar, proponer, dirigir e implementar las arquitecturas tecnológicas informáticas institucionales, para lo cual el Licitante deberá realizar una reunión entre personal del proveedor actual y del Instituto (área técnica y áreas requirentes y administradora de las campañas) a fin de exponer dicho plan, el cual deberá ser modificado por el Licitante a fin de considerar los comentarios expuestos por personal del Instituto, que permita su posterior aceptación y autorización por escrito por parte del personal del IMSS para la migración de cada campaña para lo cual el Licitante deberá ofertar, detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir los recursos para brindar dicho servicio.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

- Las actividades de transición deberán ser previas al inicio de la operación del servicio. Para que el servicio pueda ser proporcionado desde el inicio del periodo de la entrega deberán estar concluidas la totalidad de las actividades de transferencia del plan de trabajo establecido en el punto anterior, para lo cual el Licitante deberá ofertar, detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir los recursos para brindar dicho servicio.
- Previo al inicio del servicio de Cita Médica y campañas que interactúen con sistemas institucionales, el Licitante deberá contar los componentes de software, comunicaciones y hardware para comunicar las aplicación que utilizarán los agentes PS-I para atender al derechohabiente que solicite una cita médica o transacción institucional a través del CCIMSS, con los servicios y/o aplicaciones del Instituto que intervienen en el servicio de cita médica telefónica o de la campaña correspondiente. Durante la vigencia del contrato el Licitante será responsable del mantenimiento, actualización y optimización de los sistemas de cómputo propuestos por el Licitante para brindar el servicio de cita médica o de la campaña correspondiente, descrito en el presente documento y el Apéndice correspondiente.
- El Licitante deberá incluir la integración 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 para dar información) a un CRM y BI provisto por el Licitante, así mismo lo relativo a los datos de los usuarios y trámites, por ejemplo, derechohabientes de las citas médicas y los registros de las citas programadas durante los dos meses previos al cambio de proveedor del actual al 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 por parte del Instituto al Licitante en formato PDF, *.doc, *.txt y/o en *.xls, así como algún otro formato de común acuerdo entre el Licitante y el Instituto.
- El Licitante deberá dar acceso de lectura al CRM, base de datos de conocimiento y herramienta de BI, con los cuales brindará los servicios al Instituto, a fin de que el Instituto de manera directa o indirecta a través de un tercero, extraiga información estadística y directiva hacia sistemas institucionales.
- Referente al plan de transición y migración para el inicio de los servicios, el Licitante será responsable del seguimiento y éxito de las pruebas de integración de todos los componentes del servicio ofertado, las cuales deberán ser verificadas y autorizadas por escrito por parte del personal del Instituto.
- El Licitante deberá detallar las actividades a efectuar previo al inicio de la vigencia del servicio, dentro de las cuales deberá considerar las labores de transferencia y migración de los servicios del proveedor actual, así como gestionar el uso de los números 800, a más tardar en la fecha de inicio del servicio. El Instituto proporcionará el documento de cesión de uso de líneas 01800 correspondiente a fin de que el Licitante gestione su uso y pago periódico durante la vigencia del contrato.
- El Licitante deberá designar al personal necesario para integrarse al grupo de trabajo que se constituirá por un representante de cada una las campañas y

ventanilla única a efecto de cumplir los objetivos de la transición y migración del servicio.

- El Licitante de ser necesario al inicio del contrato o durante la vigencia del mismo, incorporará en sus sistemas de cómputo, toda la información, sistemas o aplicaciones que le proporcione el Instituto para la prestación de los servicios.
- Es responsabilidad del Licitante asegurarse que la transición y migración del servicio sea transparente para los usuarios, para ello, el Licitante se asegurará que cada una de las campañas de CCIMSS cuente con la estructura operativa de acuerdo a perfiles requeridos, aplicativos tanto del Licitante como de "El Instituto" para que operen las campañas. El Licitante deberá asegurarse de que la transición y migración de cada una de las campañas del CCIMSS sea de acuerdo al plan de trabajo.

9. Niveles de servicio acordados que deberán cumplirse

El licitante 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 día posterior a la notificación del fallo.
• Entrega de plantilla completa de PS-I solicitada en cada Apéndice, para brindar la funcionalidad solicitada Para la campaña Confirmación de Cita 2do Nivel, la fecha de entrega de plantilla de PS-I será definida una vez iniciado la operación de contrato.	A partir del día posterior a la notificación del fallo.
Porcentaje de abandono durante la vigencia del servicio.	Menor o igual al 5% diario El nivel de servicio mensual será el promedio simple de los promedios diarios del mes
Tiempo de atención Telefónica, Chat y Correo Electrónico	Mayor o igual al 80% de las llamadas de entrada atendidas antes de los 20 segundos
Tiempo promedio de llamada o conversación AHT	De acuerdo con lo especificado en cada Apéndice
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 diario de atención (ventana de servicio)

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Indicador	Nivel de Servicio a Cumplir
Tiempo de respuesta de chats y correos electrónicos	Mayor o igual al 95% de total de los correos electrónicos 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
Calidad de operación	Mayor o igual a 95% de la meta de calidad
Presencia de agente eventual en piso de operación	Hasta 2 (dos) horas de atraso para cubrir inasistencia de agente PS-I Especializado
Tiempo de asignación y sustitución (incumplimiento en la asignación) de agentes PS-I Especializado	Máximo 2 (dos) días hábiles contados a partir de la fecha de solicitud
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

- Para incrementos mayores al 20% de las posiciones de servicio PS-I, el Licitante 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 Licitante 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.

10. Requerimientos de arquitectura tecnológica.

La solución ofertada por el Licitante deberá apegarse a lo establecido en el Anexo XIX "Seguridad Perimetral para el servicio de CCIMSS"

11. Restricciones e interfaces con otros elementos

La solución ofertada por el Licitante deberá apegarse a lo establecido en el Anexo XX "Interoperabilidad con Bases de Datos Institucionales"

Interfaces con otros elementos del solicitante del servicio.

La solución tecnológica ofertada por El Licitante 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 Cotrato a través de la ventanilla única del servicio durante la vigencia del contrato.

12. Firmas de elaboración, revisión y aprobación

Elaboró	Cargo	Firma	Fecha
Rómulo Vizzuett Martinez	Responsable de Proyecto C de la Coordinación de Sistemas de Infraestructura tecnológica Institucional		30/12/2021

Revisó y Aprobó	Cargo	Firma	Fecha
Ing. Eduardo Oropeza Ortiz	Titular de la Coordinación de Sistemas de Infraestructura Tecnológica Institucional		31/12/2021

13. Relación de Anexos

I. Campaña Derechohabiente, Contribuyente, Banco de Sangre
II. Campaña Cita Médica
III. Campaña Cobranza y Servicios DIR
IV. Campaña Denuncias ante el Órgano Interno de Control (OIC)
V. Campaña Mesa de Servicios Tecnológicos (MST)
VI. Campaña Planificatel
VII. Campaña Pensionados
VIII. Campaña Centros Vacacionales y Unidad de Congresos
IX. Campaña Velatorios
X. Campaña Código Infarto CMN Siglo XXI
XI. Campaña Código Infarto CMN La Raza
XII. Campaña de Bienestar Social
XIII. Campaña Modelo Preventivo de Enfermedades Crónicas
XIV. Campaña Orientación Médica Telefónica, Confirmación de citas de 2º nivel
XV. Nueva Normalidad
XVI. Seguridad Perimetral para el servicio de CCIMSS
XVII. Interoperabilidad con Bases de Datos Institucionales

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

SIN TEXTO

GOBIERNO DE MÉXICO | IMSS | 2020 LEONA VICARIO

DIRECCIÓN DE PRESTACIONES ECONÓMICAS Y SOCIALES
Coordinación de Bienestar Social

Of N° 099001310000/ 0578 /2020

Ciudad de México, 14 de septiembre del 2020.

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Coordinador de Sistemas de Infraestructura Tecnológica Institucional
Presente

Por este medio, y en atención oficio número 095276615300/20200000610, de fecha 21 de agosto del 2020, referente al proceso de contratación para la prestación del **"Servicio de Centros de Contacto"** 2021 y derivado de las diversas revisiones y solicitudes de información adicional que ha realizado la Unidad de Gobierno Digital solicita, solicita una Ficha Técnica por cada campaña que conforma el Servicio citado.

Sobre el particular, en mi carácter de Área Requirente, le envío la Ficha Técnica correspondiente a la "Campaña de Bienestar Social":

- Nombre de la campaña

  Bienestar Social.

- 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.

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

  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.

- **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.**

  La Campaña de Bienestar Social del Servicio del Centros de Contacto se constituye como un canal de comunicación directa, eficiente y eficaz con los usuarios inscritos a las diversas

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

actividades de Bienestar Social desarrolladas en las Unidades Operativas de Prestaciones Sociales Institucionales a nivel nacional, lo que permite recibir retroalimentación de la percepción de calidad de los servicios brindados, posibles quejas y sugerencias de mejora de los servicios.

Asimismo, permite difundir y promocionar la oferta de servicios de las prestaciones sociales institucionales entre los derechohabientes y población en general que aún no está inscrita en alguno de nuestros servicios, con el objeto de incrementar el número de beneficiarios que adopten estilos de vida saludables, tales como la activación física, actividades deportivas entre otros.

En este sentido, se presenta el ahorro generado al llevar a cabo la contratación de dicho servicio de forma externa y con prestadores de servicios especializados, en comparación con desarrollar el mismo servicio con recursos propios del Instituto Mexicano del Seguro Social:

Descripción	Importe
Costo Anual Estimado para desarrollar el servicio de la Campaña de Bienestar Social con recursos del IMSS	$1,396,600.00
Gasto ejercido en la Campaña de Bienestar Social en el ejercicio 2019	$698,663.27
Ahorro Estimado	$697,936.73

- Alcance del servicio en términos de las metas y objetivos institucionales.

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 masivos de comunicación.
- 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.

- **Cuál sería el costo de prestar el servicio para el IMSS en caso de no contar con el Centro de Contacto que permita concluir la necesidad de contratar este servicio.**

Activo Fijo, Equipo Tecnológico y Gastos de Instalación

Descripción	Cantidad	Precio Unitario Estimado	Costo Anual Estimado
Adquisición de Equipos de Computo	3	$20,000.00	$60,000.00
Licencias de Software	3	$10,000.00	$30,000.00
Adquisición de Equipos Telefónicos	3	$1,500.00	$4,500.00
Adquisición de Escritorios	3	$3,500.00	$10,500.00
Gastos de Instalación de módulos de computación (Escritorios, teléfonos, computadoras).	3	$2,000.00	$6,000.00
Adquisición de Sillas Secretariales	3	$1,500.00	$4,500.00
Total			$115,000.00

Recursos Humanos

Descripción	Cantidad	Costo Unitario Mensual Estimado	Costo Total Mensual Estimado	Costo Anual Estimado
Sueldo de Supervisor	1	$25,000.00	$25,000.00	$300,000.00
Carga social Supervisor (impuestos y prestaciones de ley)	1	$6,800.00	$6,800.00	$81,600.00
Sueldo de Analista	3	$18,000.00	$54,000.00	$648,000.00
Carga social analistas (impuestos y prestaciones de ley)	3	$5,000.00	15,000.00	$180,000.00
Total				$1,209,600.00

Servicios y Gastos Generales

Descripción	Cantidad	Precio Unitario Estimado	Costo Mensual Estimado	Costo Anual Estimado
Pago de Servicio Telefónico	1	$1,000.00	$1,000.00	$12,000.00

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Descripción	Cantidad	Precio Unitario Estimado	Costo Mensual Estimado	Costo Anual Estimado
Pago de Servicio de Internet	1	$1,000.00	$1,000.00	$12,000.00
Pago de Servicio de Luz	1	$2,000.00	$2,000.00	$24,000.00
Depreciación inmueble	1	$2,000.00	$2,000.00	$24,000.00
Total				$72,000.00

Costo Total Estimado del Servicio de Centro de Contacto para la Campaña de Bienestar Social

Descripción	Costo Total Anual Estimado
Activo Fijo, Equipo Tecnológico y Gastos de Instalación	$115,000.00
Recursos Humanos	$1,209,600.00
Servicios y Gastos Generales	$72,000.00
Total	$1,396,600.00

- Estimado de interacciones que se pretende realizar en el periodo 2021

  Se estiman los servicios por minuto o evento requeridos para el funcionamiento de la Campaña de Bienestar Social en el periodo 2020-2021.

Minutos/Eventos		
Servicio	2020 (4° trimestre)	2021 (Anual)
Llamadas de entrada y salida con Agentes Básicos o Especializado (PS-I)	88,400	374,400
Chat, Charlas de entrada y salida con Agentes Básicos o Especializado (PS-I)	2,600	12,480
Servicio de navegación en IVR (Servicio de Respuesta de Voz Interactiva por sus siglas en ingles).	3,900	46,800

- **Tiempo estimado de cada interacción por tipo de servicio y medio de captación (incluyendo minutos de navegación IVR, minutos PS-I ó PS-P ó en su caso, otros costos de minutos o servicios unitarios involucrados).**

Se estiman los tiempos de cada interacción por tipo de servicio y medio de captación para el funcionamiento de la Campaña de Bienestar Social en el periodo 2020-2021.

Minutos/Eventos		
Servicio	2021 Minutos	2021 Eventos
Llamadas de entrada y salida con Agentes Básicos o Especializado (PS-I)	1.47 Minutos por llamada	25 llamadas al día
Chat, Charlas de entrada y salida con Agentes Básicos o Especializado (PS-I)	2.5 Minutos por consulta	25 consultas al día
Servicio de navegación en IVR (Servicio de Respuesta de Voz Interactiva por sus siglas en ingles)	130 Minutos por día	25 consultas al día

- Volumetria de las interacciones planeadas para el periodo de contratación propuesto, **divididas por mes, ejercicio fiscal y medio de captación, incluyendo el total de minutos** esperados por tipo de servicio.

Minutos/Eventos			
Servicio	2021 Diario	2021 Mensual	2021 Anual
Llamadas de entrada y salida con Agentes Básicos o Especializado (PS-I)	36.75 Minutos	1,117.81 Minutos	13,413.75 Minutos
Chat, Charlas de entrada y salida con Agentes Básicos o Especializado (PS-I)	62.50 Minutos	1,901.04 Minutos	22,812.50 Minutos
Servicio de navegación en IVR (Servicio de Respuesta de Voz Interactiva por sus siglas en ingles).	130 Minutos	2,600 Minutos	31,200 Minutos

- **Monto presupuestal a ejercer de manera mensual y anual 2021, considerando que se cuenta con el mismo techo presupuestal que en el 2018 y 2019, por lo que se recomienda la utilización de las cifras en los ejercicios 2018-2019 considerando el factor de inflación de aproximadamente 4% anual.**

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

Periodo	Presupuesto Estimado 2021
Enero	$ 76,079.57
Febrero	$ 65,381.48
Marzo	$ 66,681.77
Abril	$ 68,600.76
Mayo	$ 69,915.37
Junio	$ 68,595.76
Julio	$ 74,872.66
Agosto	$ 76,523.52
Septiembre	$ 64,679.62
Octubre	$ 59,577.15
Noviembre	$ 62,562.60
Diciembre	$ 50,199.58
Anual	**$803,669.83**

- Relación Costo-Eficiencia y Costo-Beneficio de cada interacción y del presupuesto asignado, esto es, cuál sería el costo de no contar con este servicio para el IMSS, respeto de los beneficios y ahorros que se logran contando con el servicio de centros de contacto, en términos de eficiencia, eficacia, economía, transparencia y honradez para satisfacer los objetivos a los que estén destinados.

Costo Anual Estimado proporcionado por el IMSS	Costo Servicio Externo (Prestador de Servicios)	Ahorro
$1,396,600.00	$698,663.27	$697,936.73

- **Datos del Administrador de la campaña**

  Nombre: Mtro. Oscar Soto Carrillo
  Cargo: Titular de la División de Cultura Física y Deporte

- **Funcionalidades específicas a validar por cada campaña en caso de transición entre proveedores**

  - 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.

- **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.**

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) del Centro de Contacto. Ademas de Agentes virtuales (chat boot, inteligencia artificial, consulta a bases de datos institucionales, text to speech, speech to text, blockchain, machine learning) así como decisiones basadas en modelos predictivos de atención automatizada

- Medidas de control, supervisión y revisión de los servicios a implementar en la campaña en comento durante la contratación y durante la ejecución de los servicios contratados, a fin de asegurar al Estado las mejores condiciones disponibles en cuanto a precio, calidad, financiamiento, oportunidad y demás circunstancias pertinentes.

    - Visitas de verificación y supervisión a las instalaciones del proveedor.
    - El Proveedor deberá proporcionar un sistema de monitoreo y evaluación del servicio mediante el cuál, el Administrador del Contrato pueda constatar la volumetría y las características cualitativas de la prestación del servicio, con el objeto que se realice de forma eficaz, eficiente y apegada lo requerido en el Anexo Técnico y Términos y Condiciones.

- Medidas de ahorro para disminuir u optimizar el costo del servicio, conforme a lo solicitado por la Unidad de Gobierno Digital dependiente de la Presidencia de la República, tales como: disminución de personal no indispensable o que no debe estar en el costo de servicios tercerizados óptimos, ó en su caso, aceptación de equipo y mobiliario no nuevo ni más oneroso de lo necesario, que permitan disminuir costos y obtener ahorros para el Instituto. Es de recordar que durante el 2019, la Unidad de Gobierno Digital regresó 3 veces el anexo técnico para que algunas campañas específicas realizaran optimizaciones a sus servicios, por lo que en caso de no contar con un esfuerzo de optimización, dichas campañas deberán corregir su documentación previo a que se puedan enviar para su trámite correspondiente a fin de no retrasar el proceso con múltiples devoluciones por parte de las áreas de revisión normativa.

  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 Bienestar Social podrá 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 administrador de la Campaña de Bienestar Social.

- Considerar lo establecido en el Artículo 97 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones relativo a la aplicación de deductivas por la prestación deficiente de los servicios.

Las deductivas aplicables al Servicio de la Campaña de Bienestar Social en que pudiera incurrir el proveedor que resulte adjudicado se calcularán de acuerdo a las deficiencias detectadas mediante la verificación del servicio que realice el Administrador del Contrato, y siempre de forma anticipada a la autorización del pago del mismo, así como a lo descrito en el Anexo Técnico y los Términos y Condiciones.

Agradezco mucho su atención y aprovecho para enviarle un cordial saludo.

Atentamente,

Dra. Olga Georgina Martínez Montañez
Coordinadora

Mtro. Oscar Soto Carrillo
Validó y Administrador del Contrato

Mtro. Ernesto C. Trejo Mejía
Elaboró

Ccp. Mtro. Oscar Soto Carrillo.-Titular de la División de Cultura Física y Deporte, IMSS.

OGMM/OSC/ectm

APÉNDICE
Campaña Código Infarto CMN La Raza
Especificaciones Técnicas para la Campaña Código Infarto CMN La Raza a través del Servicio de Centros de Contacto IMSS

Introducción

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

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

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

Instancia normativa o ventanilla única

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

Instancia administradora y requirente

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

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

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

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

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Servicios

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

- Llamadas de entrada (Inbound) con atención de Agentes Especializados (PS-I Especializado).
- Servicio de navegación en IVR (Respuesta de Voz Interactiva por sus siglas en ingles).
- Inicio del proyecto con 8 estaciones de trabajo con los componentes habilitadores descritos en el Anexo Técnico, pudiendo variar el número de estaciones para los agentes de atención de esta campaña durante la vigencia del contrato.
- La operación de dicha campaña será en el CMN La Raza, en el área de Admisión Continua de la UMAE, Hospital de Especialidades CMN La Raza, ubicada en calle Seris y Zaachila S/N, Colonia La Raza, Alcaldía Azcapotzalco, C.P. 02990, Ciudad de México.
- Plantilla de médicos asesores para atención 7 días a la semana, 24 horas al día los 365 días al año.
- 1 Supervisor del servicio.
- Conexión vía URL al aplicativo IntraCARD o el que el Instituto determine para la captura de incidencias de la campaña Código Infarto, además de los registros en los aplicativos CTI de telefonía que integra la solución propuesta por el proveedor.
- El proveedor incluirá los enlaces de comunicación requeridos para el acceso a los aplicativos que el Instituto determine en las instalaciones del conjunto Tokio Toledo Reforma ubicado en la avenida Reforma en Reforma 476 y el proveedor de servicios de nube, ubicado al poniente de la Ciudad de México, o donde el Instituto determine.

Días y horario de prestación del servicio

El horario del servicio para la Campaña de Código Infarto CMN La Raza será:

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

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

Capacidad operativa

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

- Número de posiciones a habilitar.
- Número de agentes a habilitar.

- Perfil y tipos de agentes requeridos.
- Días de operación.
- Horario de operación.

Tipo de posiciones

La campaña contemplará para su atención posiciones de atención PS-I Especializados, las cuales están configuradas y descritas en el Anexo Técnico.
Asimismo, se deberán habilitar dichas posiciones por parte del Proveedor considerando los requerimientos técnicos e informativos necesarios conforme al Anexo Técnico.

Capacitación

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

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

Herramientas del Centro de Contacto

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

Conectividad

El Proveedor debe incluir el o los enlaces bidireccionales y en alta disponibilidad con nivel de servicio conforme a lo estipulado el Anexo Técnico, entre las instalaciones del Proveedor y el Instituto, para recibir las llamadas que atenderán los agentes y asegurar la continuidad operativa de la campaña.

Soporte Técnico

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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

Transparencia y Protección de datos personales

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

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

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

Sistema de Evaluación y Monitoreo

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

Reportes

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

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

Campaña	Reporte	Diario	Semanal	Quincenal	Mensual
Código Infarto Siglo XXI	7. Reporte de Niveles de Servicio				🗁
	8. Reporte de Porcentaje de llamadas e interacciones enviadas a tiempo de espera				🗁
	23. Histórico de las interacciones				🗁

El proveedor del servicio del CCIMSS deberá incluir un reporte ador que permita presentar y manejar la información médica adquirida y registrada en el sistema de gestión de la campaña Código Infarto CMN La Raza.

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

Finalización, Transición y/o Migración de los Servicios

Una vez finalizado el Contrato entre el IMSS y el Proveedor de Servicio de Centros de Contacto IMSS, deberá realizar la entrega de información resultado de la gestión de la campaña Código Infarto CMN La Raza conforme a lo estipulado en el Anexo Técnico. Durante la etapa de transición, deberá integrar la información del proveedor actual al nuevo proveedor de servicio, entregando dicha información en el formato que se indique.

Firmas de verificación y aceptación de servicios Campaña Código Infarto CMN La Raza

Instancia administradora y requirente	Nombre	Firma
Coordinación de Unidades Médicas de Alta Especialidad UMAE, Hospital de Especialidades "Dr. Antonio Fraga Mouret" CMN La Raza	Dr. Jose Arturo Gayosso Rivera Encargado Dirección de la UMAE, Hospital de Especialidades "Dr. Antonio Fraga Mouret" CMN La Raza	
	Dr. José Arturo Velazquez García Director Médico UMAE, Hospital de Especialidades "Dr. Antonio Fraga Mouret" CMN La Raza	

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

SIN TEXTO

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

Introducción

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

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

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

Instancia normativa o ventanilla única

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

Instancia administradora y requirente

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

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

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

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

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Servicios

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

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

Días y horario de prestación del servicio

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

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

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

Capacidad operativa

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

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

- Días de operación.
- Horario de operación.

Tipo de posiciones

La campaña contemplará para su atención posiciones de atención PS-I Especializados, las cuales están configuradas y descritas en el Anexo Técnico.
Asimismo, se deberán habilitar dichas posiciones por parte del Proveedor considerando los requerimientos técnicos e informativos necesarios conforme al Anexo Técnico.

Capacitación

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

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

Herramientas del Centro de Contacto

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

Conectividad

El Proveedor debe incluir el o los enlaces bidireccionales y en alta disponibilidad con nivel de servicio conforme a lo estipulado el Anexo Técnico, entre las instalaciones del Proveedor y el Instituto, para recibir las llamadas que atenderán los agentes y asegurar la continuidad operativa de la campaña.

Soporte Técnico

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

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Transparencia y Protección de datos personales

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

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

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

Sistema de Evaluación y Monitoreo

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

Reportes

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

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

Campaña	Reporte	Diario	Semanal	Quincenal	Mensual
Código Infarto Siglo XXI	7. Reporte de Niveles de Servicio				🗁
	8. Reporte de Porcentaje de llamadas e interacciones enviadas a tiempo de espera				🗁
	23. Histórico de las interacciones				🗁

El proveedor del servicio del CCIMSS deberá incluir un reporteador que permita presentar y manejar la información médica adquirida y registrada en el sistema de gestión de la campaña Código Infarto Siglo XXI.

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

Finalización, Transición y/o Migración de los Servicios

Una vez finalizado el Contrato entre el IMSS y el Proveedor de Servicio de Centros de Contacto IMSS, deberá realizar la entrega de información resultado de la gestión de la campaña Codigo Infarto conforme a lo estipulado en el Anexo Técnico. Durante la etapa de transición, deberá integrar la información del proveedor actual al nuevo proveedor de servicio, entregando dicha información en el formato que se indique.

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

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

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

SIN TEXTO

Of Nº 37 18 02 200 200/DM/022/2020

Ciudad de México, a 31 de agosto de 2020

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Coordinador de Sistemas de Infraestructura
Tecnológica Institucional, adscrito a la DIDT
P R E S E N T E.

Estimado Ing. Oropeza, en atención al Oficio Nº 09 52 76 61 5300/2020000610, de fecha 21 de agosto de 2020, donde solicita información sobre el Proyecto de Centros de Contacto IMSS, una ficha técnica por campaña con el desarrollo de la información.

Por este conducto y atendiendo su petición, me permito enviarle la información que a continuación se menciona:

CAMPAÑA CENTRO DE CONTACTO REGULADOR CÓDIGO INFARTO.

Objetivo: Disminuir los tiempos de atención médica en el diagnóstico y tratamiento del síndrome coronario agudo.

Facultades: Servicio de Urgencias del Hospital de Cardiología del Centro Médico Nacional Siglo XXI.

Costo Beneficio: Diversos indicadores Costo económico; se anexan publicaciones médicas con los resultados, así como tesis "costo efectividad"

Alcances: Telemedicina, coordinación sectorial a nivel nacional y geolocalización de llamadas cuando se decida abrir la atención al público.

Costo para el IMSS en caso de no contar con éste servicio: retardo en la atención de los pacientes con Infarto Agudo de Miocardio.

Estimado de interacciones en 2021: Se estima un incremento de 20 a 30%.

Tiempo estimado de interacción: de acuerdo al presente año y con el histórico desde su contratación inicial.

Volumetría y monto presupuestal de acuerdo al histórico.

Costo eficiencia y costo beneficio.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Funcionalidades específicas en caso de transición:

1. Equipamiento de comunicación y computo
2. Capacidad de respuesta a las llamadas
3. Personal operador capacitado en recibir llamadas por personal médico
4. Manejo de base de datos, Excel, Power Point, Gráficos
5. Capacidad de almacenamiento de datos
6. Proceso estadístico de seguimiento de casos

Propuestas de automatización: Enlace con datos de sistema intranet IMSS e Intracard.

Medidas de control: Informes al menos quincenales con análisis de resultados e impacto en las decisiones médicas.

Medidas de ahorro: disminuir la necesidad de operadores para respuesta a tres en el turno matutino, dos por la tarde y uno por la noche.

Sin más por el momento, le envío un cordial saludo, quedo a sus órdenes para cualquier duda y/o aclaración.

ATENTAMENTE,

Dr. Sergio Rafael Claire Guzmán
Director Médico de la UMAE,
H. Cardiología C.M.N. Siglo XXI
Tel. 5627 69 00, Exts. 21917, 22003

Dr. Erick Ramirez Arias
Jefe del Servicio de Urgencias
H. Cardiología C.M.N. Siglo XXI
Tel. 5627 69 00, Ext. 22094

C.c.p. Dr. Guillermo Saturno Chiu.- Director de la UMAE, H. Cardiología Centro Médico Nacional Siglo XXI

Of N° 09900138000/1350/2020

Ciudad de México, a 1 de septiembre de 2020

Ing. Eduardo Oropeza Ortíz
Coordinador de Sistemas de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Adscrito a la DIDT
P r e s e n t e

En cumplimiento al oficio No. 09 52 76 61 5300/2020000610 de fecha 21 de agosto del año en curso, referente al proceso de contratación para la prestación del *"Servicio de Centros de Contacto"* 2021, en específico para la campaña de Centros Vacacionales y Unidad de Congresos, informo lo siguiente:

Nombre de la campaña:	Campaña de Centros Vacacionales y Unidad de Congresos.
Objetivo:	Promover vía telefónica los servicios que proporcionan los cuatro Centros Vacacionales IMSS y facilitar información a los trabajadores del Instituto, Derechohabientes, Sector Público y Privado; con la posibilidad de realizar reservaciones de manera inmediata, de forma oportuna, veraz, efectiva, afectiva, cálida y cordial.
Facultades del área requirente:	Las señaladas bajo el numeral 8.1.3. Del Manual de Organización de la Dirección de Prestaciones Económicas y Sociales con Clave: 3000-002-001.
Justificación del costo beneficio:	A través de los Centros de Contacto, el Instituto podrá brindar una mejor calidad y calidez por la continuidad a los servicios que ofrece a sus usuarios, habilitando un importante medio de comunicación que permitirá satisfacer los requerimientos de los solicitantes de una manera rápida y personalizada, evitando el traslado del usuario.
Alcance del servicio:	**Para los usuarios:** Esta campaña promueve el uso de un modelo de operación y atención de parte del personal institucional en el marco de la Estrategia del IMSS Digital para la homologación de la información a lo largo de la cadena de atención y orientación a solicitantes de los servicios mediante el uso de canales no presenciales (telefonía). Lo anterior, fortalece y complementa aquellos canales ya existentes en el Instituto. **Para el Instituto:** Se mejora la atención para los usuarios, reduciendo tiempos de espera Fácil comunicación y mayor atención para generar más ingresos.
Cuál sería el costo de prestar el servicio para el IMSS al no contar con el Centro de Contacto:	El costo sería el pago de líneas telefónicas, la compra de equipos de cómputo y mobiliario, así mismo se dejaría de captar al público que está acostumbrado a llamar al Call Center, esto generará al usuario tiempo y costos de transporte.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Estimado de interacciones que se pretenden para 2021:	Recibir 40,320 llamadas, de las cuales se atenderían 36,400 con un nivel de atención del 92.15%.
Tiempo estimado de cada interacción:	00:10:20 para PSP.
Volumetría de interacciones:	Llamadas telefónicas mensuales aproximadas 3052 para el ejercicio 2021 Llamadas telefónicas anuales aproximadas 36,628 para el ejercicio 2021 El medio de captación Call Center de Centros Vacacionales 10,000 minutos aproximados mensuales.
Monto presupuestal a ejercer mensual y anual 2021:	Mensual / $ 25.000 Anual 2021 / $ 300,000.00 Monto presupuestal anual más el 4% de inflación. 300000 * 4% = 312,000
Relación Costo-Eficiencia y Costo Beneficio de cada interacción y del presupuesto asignado:	Costo eficiencia es el incremento en el número de llamadas telefónicas realizadas al Call Center en el año 2017 con 20,311 llamadas y para el año 2019 con 36,628 llamadas. Costo beneficio se registró un ingreso para el 2017 de $ 11,652.462 derivado de reservaciones generadas por medio del Call Center y para el 2019 el ingreso fue de $ 13,395.156 por el mismo concepto.
Datos del Administrador:	C. Manuel Román López Bustos. Titular de la Coordinación de Centros Vacacionales, Velatorios, Unidad de Congresos y Tiendas.
Funcionalidades específicas a validar por cada campaña en caso de transición entre proveedores:	Incrementar la cobertura del servicio en un horario de 24 horas de lunes a domingo operación con personal PSI (personal del proveedor) y enrutamiento de llamadas a los Centros Vacacionales para atención de fin de semana. Contar con equipos y sistemas actualizados que brinden un servicio óptimo, evitando fallas que afecten la atención y servicio. Continuar con el 800 623 23 23 opción 7-1.
Propuestas de automatización:	No aplica
Medidas de control, supervisión y revisión de los servicios:	• Reportar fallas del proveedor al área de telecomunicaciones. • Aplicar deductivas. • Proporcionar informes de manera inmediata. • Revisar reportes emitidos por el proveedor. • Capacitación.

Medidas de ahorro para disminuir u optimizar el costo del servicio:	Continuar con personal PSP (Posición Propia del Servicio) para no generar gastos extras en la contratación del personal del proveedor. Cerrar el sistema y no hacer uso de los auxiliares ya que estos generan un costo al seguir conectados.
Beneficios 2021 (estimados):	Incrementar el número de llamadas para atención y reservaciones, así como el porcentaje de efectividad en la atención. Reducir los tiempos de atención y espera, captando un mayor número de reservaciones e ingresos. Ampliar los canales no presenciales que coloquen en el ambiente digital los servicios que ofrecen los Centros Vacacionales y Unidad de Congresos.

Sin otro particular, le envío un cordial saludo.

Atentamente

C. Manuel Román López Bustos
Titular de la Coordinación de Centros vacacionales,
Velatorios, Unidad de Congresos y Tiendas.

Con copia para:

- **Lic. Ricardo Javier Moreno Argüelles.**- Titular de la División de Centros Vacacionales y Unidad de Congresos.

MRLB/RJMA/rgb

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

SIN TEXTO

APÉNDICE

Especificación Técnica para la Campaña Centros Vacacionales y Unidad de Congresos a través del Centro de Contacto IMSS.

Introducción

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".

En apego al marco de actuación promovido por la Presidencia de la República para buscar la adopción y el desarrollo de tecnologías de la información y comunicaciones (TICs), e impulsar un gobierno eficaz que inserte a México en la sociedad de la información y del conocimiento; se definió la iniciativa IMSS Digital. La primera interacción de dicha iniciativa comprendió cuatro líneas de acción: i) evolución de la red de telecomunicaciones; ii) habilitación de un modelo moderno de atención; iii) aprovisionamiento de mayor capacidad de almacenamiento y procesamiento centralizado en un ambiente seguro y de alta disponibilidad y, iv) modernización de procesos y sistemas ligados hacia un modelo unificado de operación.

Un componente relevante de la segunda línea de acción son los **Centros de Contacto (Call Center)**, ya que contribuyen a la habilitación de un modelo unificado de operación y de un modelo moderno de atención, mediante la homologación de la información a lo largo de la operación y la puesta en marcha de canales de atención no presenciales que fortalecerán y complementarán los canales de servicio existentes, lo cual favorecerá el incremento de la productividad y el fortalecimiento de la transparencia dentro del Instituto.

En la actualidad se brinda atención telefónica en los servicios 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.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Beneficios

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

- ✓ 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.

En la siguiente tabla se muestra la contribución del Centro de Contacto Telefónico, durante los ejercicios fiscales 2017 y 2018, sobre el nivel de reservaciones, cuartos-noche e ingresos.

2017						
ORIGEN DE LA RESERVA	RESERVACIONES	% PARTICIPACIÓN RESERVACIONES	CUARTOS NOCHE	% PARTICIPACIÓN CUARTOS NOCHE	INGRESO	% PARTICIPACIÓN INGRESOS
Correo electrónico	475	10%	1,141	11%	$1,232,229.03	11%
Mostrador	1,960	42%	4,433	43%	$5,131,722.94	44%
Centro de Contacto Telefónico	2,219	48%	4,839	46%	$5,288,510.95	45%
TOTAL FAMILIARES	**4,654**	**100%**	**10,413**	**100%**	**$11,652,462.92**	**100%**
2018						
ORIGEN DE LA RESERVA	RESERVACIONES	% PARTICIPACIÓN RESERVACIONES	CUARTOS NOCHE	% PARTICIPACIÓN CUARTOS NOCHE	INGRESO	% PARTICIPACIÓN INGRESOS
Correo electrónico	228	5%	642	7%	$668,297.80	6%
Mostrador	2,146	48%	4,577	49%	$5,890,666.07	49%
Centro de Contacto Telefónico	2,137	47%	4,203	45%	$5,566,256.25	46%
TOTAL FAMILIARES	**4,511**	**100%**	**9,422**	**100%**	**$12,125,220.12**	**100%**

Instancia técnica o ventanilla única

La instancia técnica 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 documentos Anexo Técnico y que el Licitante asigne para la prestación del Servicio, materia del presente instrumento, durante su vigencia.

Instancia administradora y requirente

La instancia requirente de la Campaña de Centros Vacacionales y Unidad de Congresos 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 Centros Vacacionales y Unidad de Congresos; en el marco y vigencia del contrato establecido entre el Instituto y el proveedor de servicios de centros de contacto.

Instancia ejecutora (Proveedor de servicios de Centros de Contacto IMSS)

La instancia ejecutora de la Campaña de Centros Vacacionales y Unidad de Congresos es el licitante ganador para la prestación de servicios del Centros de Contacto IMSS (CCIMSS), durante la vigencia del Contrato establecido para dichos fines.

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

Servicios

Para la operación de la Campaña de Centros Vacacionales y Unidad de Congresos y sus estrategias, se deberán contar con los siguientes servicios por parte del Proveedor de servicios de centros de contacto:

- Llamadas de entrada y de salida con agente PS-I
- Servicio de navegación en IVR (Servicio de Respuesta de Voz Interactiva por sus siglas en ingles);
- Buzón de Voz.

Días y horario de prestación del servicio

El horario del servicio para la Campaña de Centros Vacacionales y Unidad de Congresos, se definirán de acuerdo a lo siguiente:

Plataforma de Atención en IVR	Horario de Atención
PS-I Lunes a Viernes	9:00 a 20:00 horas
PS-I Sábados y Domingos	08:00 a 14:00 horas
PS-I Días Festivos	08:00 a 14:00 horas

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

La instancia administradora y requirente de la Campaña de Centros Vacacionales y Unidad de Congresos define como *Días Festivos* aquellos marcados en el Artículo 74 de la Ley Federal del Trabajo, el 10 de mayo y el 15 de septiembre.

La instancia administradora y requirente de la Campaña de Centros Vacacionales y Unidad de Congresos podrá modificar el horario establecido en este numeral, 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 Centros Vacacionales y Unidad de Congresos. Una vez en operación, las solicitudes de cambios o modificaciones en la plantilla deberán ser enviadas de forma oficial (mediante el correo electrónico institucional) por parte de la instancia administradora y requirente al Proveedor con copia a la Ventanilla Única (con base en el dimensionamiento, respecto a las llamadas recibidas o personalizadas), considerando lo siguiente:

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

Tipos de posiciones

La campaña contemplará para su atención posiciones de atención PS-I.

Posiciones Propias del Servicio (PSI)

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-I, 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

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

Capacitación

A fin de cumplir en tiempo y forma con el objetivo establecido para la puesta en marcha de la campaña de Centros Vacacionales y Unidad de Congresos, mencionados en el Anexo Técnico, el Licitante 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 Licitante deberá incluir en sus procesos de capacitación al Instituto:

- El uso de los componentes habilitadores y las herramientas de medición para determinar el cumplimiento de los Niveles de Servicio, entregando en todos los casos materiales de consulta y referencia.
- Durante la vigencia del Contrato y conforme lo requiera la campaña, el proveedor deberá proporcionar capacitación a los agentes de conforme a la solicitud de la instancia administradora y requirente, con el objetivo de garantizar calidad en el servicio a través, por ejemplo, del establecimiento de una etiqueta de atención.
- 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.

La capacitación será responsabilidad del Proveedor y se realizará en las instalaciones del Instituto que la instancia administradora y requirente determinen y en los plazos que estas definan, observando que antes del inicio de operaciones tendrá que haberse realizado al menos una sesión de capacitación (la duración y contenido se definirán de común acuerdo por la instancia administradora y requirente y el Proveedor a la firma del contrato).

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 centros de contacto 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

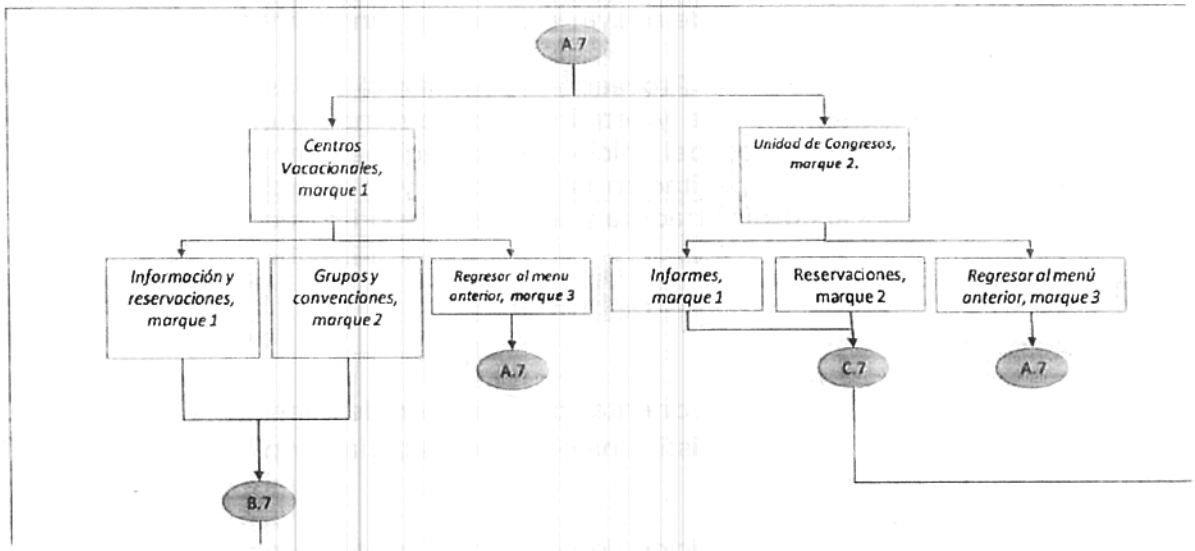
Las posiciones PS-I para la campaña de Centros Vacacionales y Unidad de Congresos se ubicarán en instalaciones del proveedor.

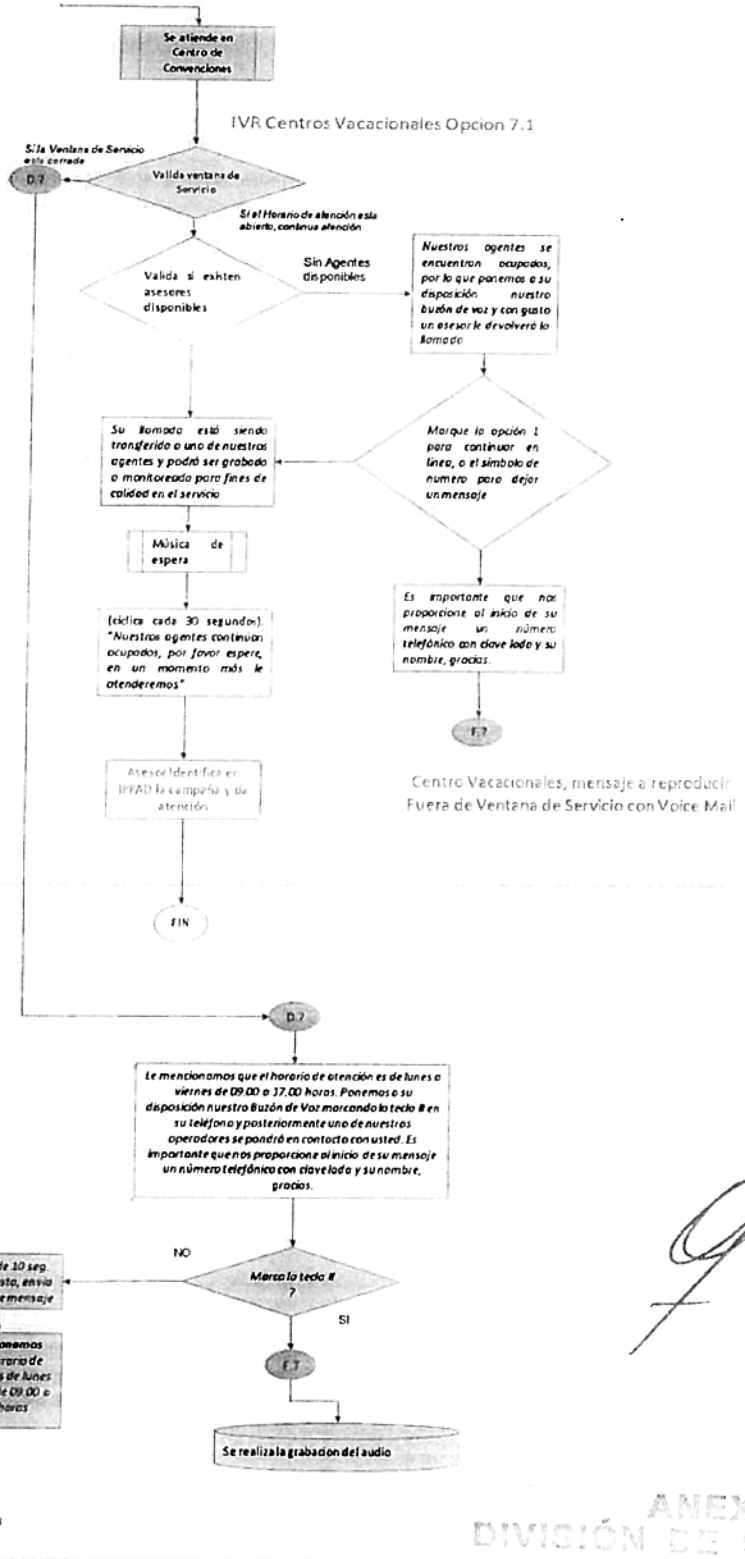
Las posiciones PS-I deberán tener acceso tanto a la red de cómputo y datos del Instituto así como a la red del Proveedor, asimismo la campaña de Centros Vacacionales y Unidad de Congresos requiere al inicio de operaciones y durante la vigencia del contrato, licencias de acceso remoto al sistema hotelero que indique el Instituto.

Por lo anterior, el Proveedor deberá considerar el equipamiento de seguridad perimetral (Firewalls) que permitan habilitar esta funcionalidad conforme a lo establecido Anexo Técnico.

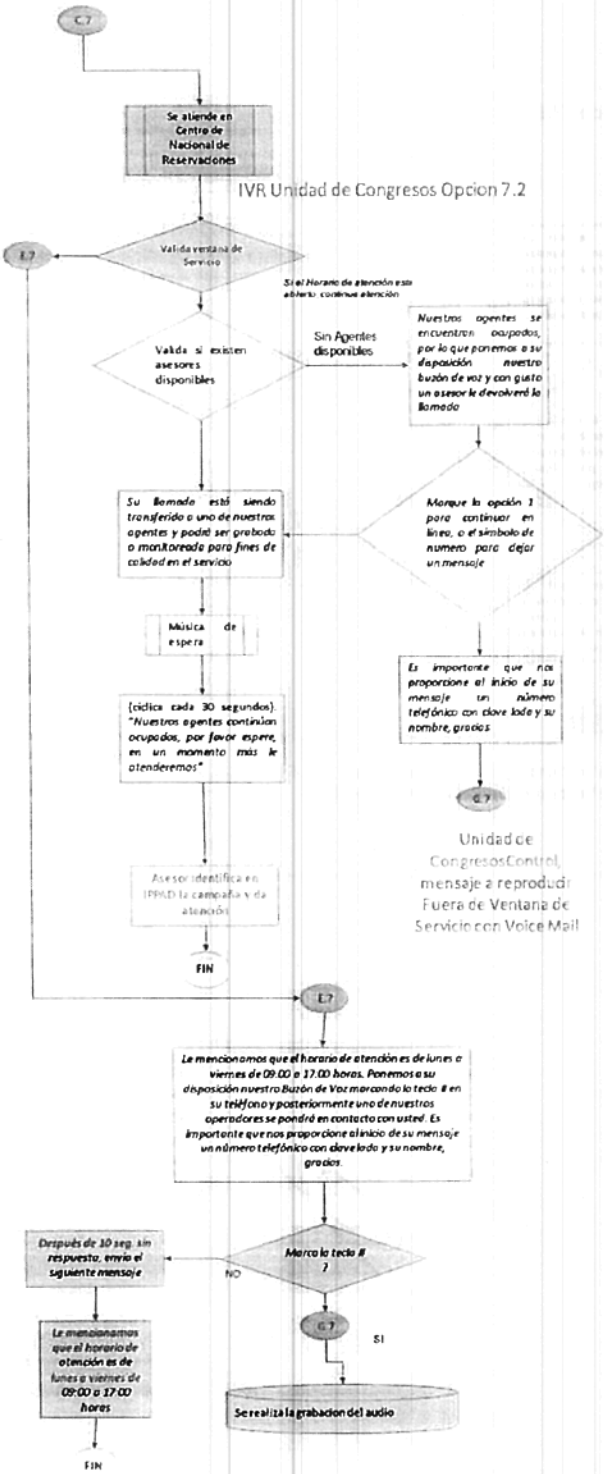
Flujos de atención o diagramas de interacción agentes – población objetivo

La Campaña de Centros Vacacionales y Unidad de Congresos brindará la difusión de información, atención y orientación al público en general conforme al flujo de operación que se muestran a continuación.





ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS


C.7
Se atiende en Centro de Nacional de Reservaciones
IVR Unidad de Congresos Opcion 7.2
Valida ventana de Servicio
E.7
Si el Horario de atención esta abierto continua atención
Valida si existen asesores disponibles
Sin Agentes disponibles
Nuestros agentes se encuentran ocupados, por lo que ponemos a su disposición nuestro buzón de voz y con gusto un asesor le devolverá la llamada
Su llamada está siendo transferido a uno de nuestros agentes y podrá ser grabada o monitoreada para fines de calidad en el servicio
Marque la opción 1 para continuar en línea, o el símbolo de numero para dejar un mensaje
Música de espera
(cíclica cada 30 segundos): "Nuestros agentes continúan ocupados, por favor espere, en un momento más le atenderemos"
Es importante que nos proporcione al inicio de su mensaje un número telefónico con clave lada y su nombre, gracias
C.7
Unidad de CongresosControl, mensaje a reproducir Fuera de Ventana de Servicio con Voice Mail
Asesor identifica en IPMD la campaña y da atención
FIN
E.7
Le mencionamos que el horario de atención es de lunes a viernes de 09:00 a 17:00 horas. Ponemos a su disposición nuestro Buzón de Voz marcando la tecla # en su teléfono y posteriormente uno de nuestros operadores se pondrá en contacto con usted. Es importante que nos proporcione al inicio de su mensaje un número telefónico con clave lada y su nombre, gracias.
Marco la tecla # ?
NO
Después de 10 seg. sin respuesta, envío el siguiente mensaje
Le mencionamos que el horario de atención es de lunes a viernes de 09:00 a 17:00 horas
FIN
C.7
SI
Se realiza la grabación del audio

Instalaciones del proveedor

La instancia administradora y requirente de la Campaña de Centros Vacacionales y Unidad de Congresos, en caso de contingencia, podrán utilizar otras de las instalaciones del proveedor, por lo cual deberán contar con lo definido en el Anexo Técnico para el caso de contingencia.

Herramientas del Centro de Contacto

El Proveedor deberá cumplir con lo especificado en los requerimientos de CCIMSS, descritos en el Anexo Técnico, así como a las especificaciones de la instancia administradora y requirente de la Campaña de Centros Vacacionales y Unidad de Congresos.

Conectividad

El Proveedor debe incluir el o los enlaces bidireccionales y en alta disponibilidad con nivel de servicio conforme a lo estipulado el Anexo Técnico, entre las instalaciones del Proveedor y el Instituto, para recibir las llamadas que atenderán los agentes y asegurar la continuidad operativa de la campaña.

Deductivas

Las deductivas habrán de aplicarse de acuerdo al Artículo 53 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, así como al numeral 5.3.15 de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestaciones de Servicios del Instituto.

Las deductivas se aplicarán por los siguientes conceptos y porcentajes:

Tipo de posición	Indicador de Deductiva del Servicio	Contrato	
		Porcentaje de deductiva	Nivel de servicio a cumplir
PS-I	Porcentaje de abandono de llamadas a partir del inicio del servicio y hasta el fin del ejercicio del contrato.	5%	5
PS-I	Tiempo de atención Telefonía	5%	82
PS-I	Calidad de operación	3%	95
PS-I	Disponibilidad Servicio de Telefonía	5%	98
PS-I	Entregables de reportes	5%	0

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Las deductivas habrán de aplicarse de acuerdo a las siguientes fórmulas:

$$Valor\ máximo\ a\ deducir = valor\ de\ la\ factura\ mensual * porcentaje\ de\ deductiva$$

$$Monto\ mensual\ a\ deducir = (nivel\ de\ servicio\ a\ cumplir - nivel\ de\ servicio\ alcanzado) * valor\ máximo\ a\ deducir * porcentaje\ de\ deductiva$$

$$Deductiva = valor\ de\ la\ factura\ mensual - monto\ mensual\ a\ deducir$$

La siguiente tabla expone un ejemplo de aplicación de deductiva por el indicador de Disponibilidad de Servicio de Telefonía para el mes de abril de 2018.

Indicador de Deductiva del Servicio	Contrato					Deductivas abril 2018		
	Deductiva	Porcentaje del valor de la factura mensual	Valor de la factura mensual	Valor máximo a deducir	Nivel de servicio a cumplir	Nivel de servicio alcanzado	Nivel de servicio aplicable para la deductiva	Monto mensual a deducir
Disponibilidad Servicio de Telefonía	0.5	5%	$ 23,225.08	$ 1,161.25	98	62.51	35.49	$ 20,606
TOTAL DEDUCTIVAS								$ 20,606.45

Deductiva	$ 2,618.63

Soporte Técnico

El soporte técnico lo prestará el Proveedor, desde una hora antes y hasta una hora después del inicio y fin de la ventana de servicio.

Asimismo, en caso necesario, la instancia administradora podrá solicitar soporte técnico vía correo electrónico o vía telefónica, dependiendo del caso particular que se presente.

En los días en los horarios fuera de los contemplados anteriormente, será vía remota a través de los medios de comunicación definidos en la matriz de escalamiento estipulada en el Anexo Técnico.

Transparencia y Protección de datos personales

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

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

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

Sistema de evaluación de calidad y monitoreo

El Proveedor deberá proporcionar un sistema de monitoreo visual del servicio conforme a lo señalado en el Anexo Técnico. Adicionalmente, el Proveedor implantará un esquema de Encuestas de satisfacción de los usuarios del Centro de Contacto a fin de generar información que permita a la instancia administradora evaluar la calidad de la atención que brindan las posiciones PS-I.

Reportes

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

Los reportes y su frecuencia de entrega al área requirente de la campaña de Centros Vacacionales y Unidad de Congresos se enuncian a continuación, la metodología, tipo de formato y entrega físicos, se describen en el Anexo Técnico.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Campaña	Reporte	Periodicidad			
		Diario	Semanal	Quincenal	Mensual
Centros Vacacionales y Unidad de Congresos	Reporte de rotación de personal				▯
	Reporte a semana vencida, log-in log-out más tiempos auxiliares (desagregados) por agente y día laborable			▯	
	Reporte de encuestas de satisfacción			▯	
	Reporte de Niveles de Servicio	▯			▯
	Reporte de Porcentaje de llamadas e interacciones enviadas a tiempo de espera	▯			
	Reporte de principales DID´s de llamadas recibidas / emitidas, tanto por número de llamadas como por minutos de llamadas				▯
	Reporte de contactación de llamadas de entrada y salida				▯
	Reporte de tiempos de conexión de usuarios PS-I		▯		▯
	Histórico de las interacciones de acuerdo al medio de captación		▯	▯	▯
	Tipificación de llamada (ACW) por agente y día		▯	▯	▯
	Análisis de comportamiento y estacionalidad		▯	▯	▯
	Buzón de llamadas (fuera de la ventana de servicio)	▯			
	Reporte de disponibilidad, acceso a la infraestructura y aplicaciones, y bitácora de fallas				▯

Lo anterior, sin limitar a la instancia administradora y requirente de la Campaña de Centros Vacacionales y Unidad de Congresos de solicitar al Proveedor aquellos reportes y consultas no programadas durante la vigencia del contrato.

Visitas de supervisión

Para las posiciones PS-I, la instancia administradora y requirente de la Campaña de Centros Vacacionales y Unidad de Congresos podrá realizar visitas de supervisión a las instalaciones del Proveedor con el objetivo de verificar la mecánica de atención que realiza, identificar áreas de mejora y corroborar el cumplimiento de los objetivos planteados en este Apéndice y a los estipulado en el Anexo Técnico.

Finalización, Transición y/o Migración de los Servicios

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

FICHA TÉCNICA
Para la Operatividad de Citas Médicas a través del Centro de Contacto CC IMSS

I. Objetivo de la Ficha Técnica

Definir los requerimientos técnicos para la comunicación entre el Centro de Contacto CCIMSS y los sistemas del Instituto, para dar continuidad al servicio de Cita Médica Telefónica.

II. Nombre de la campaña

Cita Médica

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

III. Objetivo

Proporcionar a los Trabajadores afiliados al IMSS y familiares registrados consultas médicas evitando el traslado a Unidades Médicas, lo que representa un ahorro en tiempo y traslado al ciudadano.

IV. Facultades del Área Requirente que la faculten la Solicitud

La Coordinación de Atención Integral a la Salud en el Primer Nivel con base al Manual de organización de la Dirección de Prestaciones Médicas Clave: 2000-002-001 validado el 08 de febrero de 2018 en una de sus premisas menciona "Aprobar estrategias de ampliación de cobertura que mejoren la accesibilidad de los servicios de promoción y educación para la salud, prevención, detección, diagnóstico, curación, control y rehabilitación, en beneficio de los derechohabientes y trabajadores del Instituto", "Conciliar con las coordinaciones involucradas, modelos de incentivos que permitan elevar la calidad, accesibilidad y continuidad de las acciones de atención integral a la salud en el primer nivel de atención", que le permiten solicitar este tipo de tecnologías, donde mejora la accesibilidad de los usuarios a la Unidades de Medicina Familiar, asi mismo "Aprobar los criterios para el desarrollo, operación y explotación de los sistemas de información médica en materia de atención integral a la salud del primer nivel de atención" donde en conjunto con la Coordinación de Telecomunicaciones idean conceptos nuevos e innovadores que brindan la mejora de los procesos basado en TI técnicas de la información.

V. Justificación

El Servicio de Centros de Contacto para la Campaña de Cita Médica Telefónica, es un componente de suma relevancia para el Instituto, debido a que integra un modelo moderno de atención, la cual contribuye a la disposición de un canal unificado de operación y de moderna atención, mediante la homologación de la información a lo largo de la operación y la puesta en marcha de modelos de atención no presenciales que fortalecen y complementan los canales de servicio existentes, homologando la experiencia de uso en telefonía, permitiendo ofrecer a la una cita médica en su consultorio/turno en la Unidad de Medicina Familiar de Adscripción, lo cual le permite la accesibilidad, el acortamiento de distancias, la disminución de tiempo empleado para tramitar una cita, así como el desplazamiento a la unidad médica para solicitar tiempo para su atención médica, de forma sencilla, ordenada y oportuna de manera digital no presencial donde el paciente puede elegir con base a su necesidad la fecha y hora de la atención.

FICHA TÉCNICA
Para la Operatividad de Citas Médicas a través del Centro de Contacto CC IMSS

VI. Alcance

Se establecerá la comunicación vía telefónica a toda la República Mexicana, para los trabajadores afiliados y vigentes que cuenten con Número de Seguridad Social (NSS) podrán comunicarse al Tel. 8006812525

La cita médica telefónica, es una herramienta la cual facilita al derechohabiente, solicitar una cita médica en su unidad de adscripción vía telefónica sin la necesidad de acudir a su unidad de medicina familiar.

El licitante deberá proponer la implementación de mejores prácticas priorizando la atención de los servicios de centros de contacto a través de "Agentes virtuales" (IVR, chat bot, inteligencia artificial, consulta a bases de datos institucionales, text to speech, speech to text, block chain, machine learning, 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 3 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 de cada campaña y al área técnica. Las campañas y área técnica deberán analizar y en su caso, autorizar e implementar dichas iniciativas y propuestas de automatización.

VII. Costo por prestar el servicio por el Instituto

Ninguno

VIII. Estimado de interacciones que se pretender realizar en el periodo 2021

Año	Mes	Interacciones	Interacciones por Dia	Minutos Días Lab	Minutos Fin de Semana
2021	Enero	571,200	18,426	1,656,000	57,600
2021	Febrero	499,200	17,829	1,440,000	57,600
2021	Marzo	552,000	17,250	1,584,000	72,000
2021	Abril	547,200	18,240	1,584,000	57,600
2021	Mayo	523,200	18,041	1,512,000	57,600
2021	Junio	552,000	17,250	1,584,000	72,000
2021	Julio	571,200	18,426	1,656,000	57,600
2021	Agosto	526,200	17,540	1,512,000	66,600
2021	Septiembre	549,000	17,710	1,584,000	63,000
2021	Octubre	547,200	18,240	1,584,000	57,600
2021	Noviembre	526,200	17,540	1,512,000	66,600
2021	Diciembre	273,000	17,906	1,656,000	63,000
2021	Total	6,237,600	214,398	18,864,000	748,800

FICHA TÉCNICA
Para la Operatividad de Citas Médicas a través del Centro de Contacto CC IMSS

IX. Tiempo Estimado de Cada Interacción

Tiempo estimado de cada interacción por tipo de servicio y medio de captación (incluyendo minutos de navegación IVR, minutos PS-I o PS-P y en su caso otros costos involucrados),
Servicio IVR (Respuesta de Voz Interactiva)
Tipo: PSI (Servidores del proveedor)
Importe: $0.44 sin IVA.
Tiempo estimado por interacción (AHT): 3.0 minutos
Servicio de Atención Personalizada:
Tipo: PSI (Personal e instalaciones del proveedor)
Importe: $3.14 sin IVA.
Tiempo Promedio: 3 minutos
Tiempo estimado por interacción: 3.0 minutos por interacción

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

X. Volumetría de las interacciones planeadas para el periodo de contratación propuesto, divididas por mes, ejercicio fiscal y medio de captación, incluyendo el total de los minutos esperados por tipo de servicio

Año	Mes	Interacciones	Interacciones por Dia	Minutos Días Lab	Minutos Fin de Semana	Promedio Mensual IVR con Agedamiento
2021	Enero	571,200	18,426	1,656,000	57,600	926,617
2021	Febrero	499,200	17,829	1,440,000	57,600	926,617
2021	Marzo	552,000	17,250	1,584,000	72,000	926,617
2021	Abril	547,200	18,240	1,584,000	57,600	926,617
2021	Mayo	523,200	18,041	1,512,000	57,600	926,617
2021	Junio	552,000	17,250	1,584,000	72,000	926,617
2021	Julio	571,200	18,426	1,656,000	57,600	926,617
2021	Agosto	526,200	17,540	1,512,000	66,600	926,617
2021	Septiembre	549,000	17,710	1,584,000	63,000	926,617
2021	Octubre	547,200	18,240	1,584,000	57,600	926,617
2021	Noviembre	526,200	17,540	1,512,000	66,600	926,617
2021	Diciembre	273,000	17,906	1,656,000	63,000	926,617
2021	Total	6,237,600	214,398	18,864,000	748,800	11,119,404

XI. El horario de atención:

Lunes a viernes de 08:00 Hrs. a 20:00 Hrs.
Sábados, Domingos y días festivos de 08:00 Hrs a 14:00 Hrs.
Se utilizarán 150 Agentes telefónicos para cubrir la ventana las 12 Hrs.

FICHA TÉCNICA
Para la Operatividad de Citas Médicas a través del Centro de Contacto CC IMSS

XII. **Monto presupuestal a ejercer de manera mensual y anual (2020-2021), considerando que se cuenta con el mismo techo presupuestal que en el 2018 y 2019, por lo que se recomienda la utilización de las cifras en los ejercicios 2018-2019 considerando el factor inflaciones de aproximadamente 4%.**

Año	Mes	Costo Telco * Inflacion	Costo IVR *Inflacion	Importe Telco	Importe IVR	Importe Total Sin IVA	Importe Total con IVA
2021	Enero	$3.14	$0.44	$5,380,704.00	$407,711.48	$5,788,415.48	$6,714,561.96
2021	Febrero	$3.14	$0.44	$4,702,464.00	$407,711.48	$5,110,175.48	$5,927,803.56
2021	Marzo	$3.14	$0.44	$5,199,840.00	$407,711.48	$5,607,551.48	$6,504,759.72
2021	Abril	$3.14	$0.44	$5,154,624.00	$407,711.48	$5,562,335.48	$6,452,309.16
2021	Mayo	$3.14	$0.44	$4,928,544.00	$407,711.48	$5,336,255.48	$6,190,056.36
2021	Junio	$3.14	$0.44	$5,199,840.00	$407,711.48	$5,607,551.48	$6,504,759.72
2021	Julio	$3.14	$0.44	$5,380,704.00	$407,711.48	$5,788,415.48	$6,714,561.96
2021	Agosto	$3.14	$0.44	$4,956,804.00	$407,711.48	$5,364,515.48	$6,222,837.96
2021	Septiembre	$3.14	$0.44	$5,171,580.00	$407,711.48	$5,579,291.48	$6,471,978.12
2021	Octubre	$3.14	$0.44	$5,154,624.00	$407,711.48	$5,562,335.48	$6,452,309.16
2021	Noviembre	$3.14	$0.44	$4,956,804.00	$407,711.48	$5,364,515.48	$6,222,837.96
2021	Diciembre	$3.14	$0.44	$5,397,660.00	$407,711.48	$5,805,371.48	$6,734,230.92
2021		Total		$61,584,192.00	$4,892,537.76	$66,476,729.76	$77,113,006.52

XIII. **Datos del Administrador de la campaña**

Por parte del Instituto

Titular de la Coordinación de Atención Integral a la Salud en el Primer nivel

Por parte del Proveedor

Gerente Comercial
Gerente de Operaciones
Supervisores de operación (supervisor con ratios de 20 a 25 AT)
Funcionalidades adicionales a validar por cada campaña.
-Infraestructura
-Indicadores
-Equipos de computo
-Velocidad de la Red

XIV. **Funcionalidades especificas a validar por cada campaña en caso de transición entre proveedores**

Al inicio de la vigencia de los servicios, el Licitante será responsable de la transición y migración de los servicios de Centros de Contacto que hayan venido utilizando el Instituto en contratos anteriores, por lo que será responsable de la migración de información del licitante anterior, a la solución propuesta, así como la gestión de los derechos de uso del número 800 y números locales que se definan para la prestación del servicio para lo cual el Licitante 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.

FICHA TÉCNICA

Para la Operatividad de Citas Médicas a través del Centro de Contacto CC IMSS

A la conclusión de la vigencia del contrato, el Licitante será responsable de la transición y/o migración de información hacia el siguiente Licitante, a fin de garantizar la continuidad 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 Licitante deberá proponer, detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir los recursos para brindar dicho servicio

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

El Licitante deberá entregar la documentación correspondiente a la memoria técnica de cada una de las campañas, en la cual deberá el Licitante 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 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 del número telefónico 800 y números locales que el Licitante haya utilizado para la Campaña del Instituto durante la vigencia del contrato, así mismo, el Licitante 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 Licitante debe coordinarse, colaborar y facilitar las labores de transferencia de los servicios prestados, con el siguiente prestador de servicios.

El Licitante 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.

El responsabilidad del licitante, desde el primer minuto de vigencia del presente contrato, contar con la totalidad del personal capacitado, tanto en la herramienta tecnológica, así como en los temas operativos inherentes a la prestación del servicio de cada campaña, incluyendo la infraestructura, software, sistemas, configuraciones, integraciones, habilitación de interconexiones a base de datos institucionales,

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

componentes habilitadores del servicio (PS-I y PS-P), así como todo lo necesario para la operación del servicio objeto del presente documento.

XV. **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 proceso en el IVR bajar los tiempos y o agregar otras opciones para ahorro de tiempo.

XVI. **Medidas de control, supervisión y revisión de los servicios a implementar en la campaña en comento durante la contratación y durante la ejecución de los servicios contratados, a fin de asegurar al Estado las mejores condiciones disponibles en cuanto a precio, calidad, financiamiento, oportunidad y demás circunstancias pertinentes.**

El Administrador del contrato debe de validar la información proporcionada por el proveedor de la productividad, la cual se basara en el control, supervisión y revisión de la volumetría y dimensionamiento para su ejecución y facturación.

Conciliar con el proveedor los niveles de servicio, y validar en conjunto el Administrador del contrato, el proveedor y el administrador de la campaña los minutos topados, las reglas de facturación, la aplicación de deductivas con la finalidad de mejorar el proceso y las áreas de oportunidad para mejorar el servicio.

XVII. **Medidas de ahorro para disminuir u optimizar el costo del servicio, conforme a lo solicitado por la Unidad de Gobierno Digital**

La campaña tiene la factibilidad de que con base a la funcionalidad del IVR automatizado o son operador telefónico, del incremento por parte del usuario de esta funcionalidad, se realiza el análisis y secundariamente la disminución del número de operador telefónicos para disminuir costos,

Cabe hacer mención que es una campaña en la cual el usuario primordial se encuentra en la etapa de la vida de la tercera edad, donde por el mismo derechohabiente solicita la atención personalizada para su solicitud, ya que muchos de estos usuarios no cuentan con la facilidad para poder seguir la ruta que le brinda el IVR para realizar una cita, así mismo esta campaña tiene la funcionalidad de la confirmación de la cita y cancelación de la cita donde el usuario solicita directamente con el operador telefónico esta acción.

XVIII. **Descripción del Proceso**

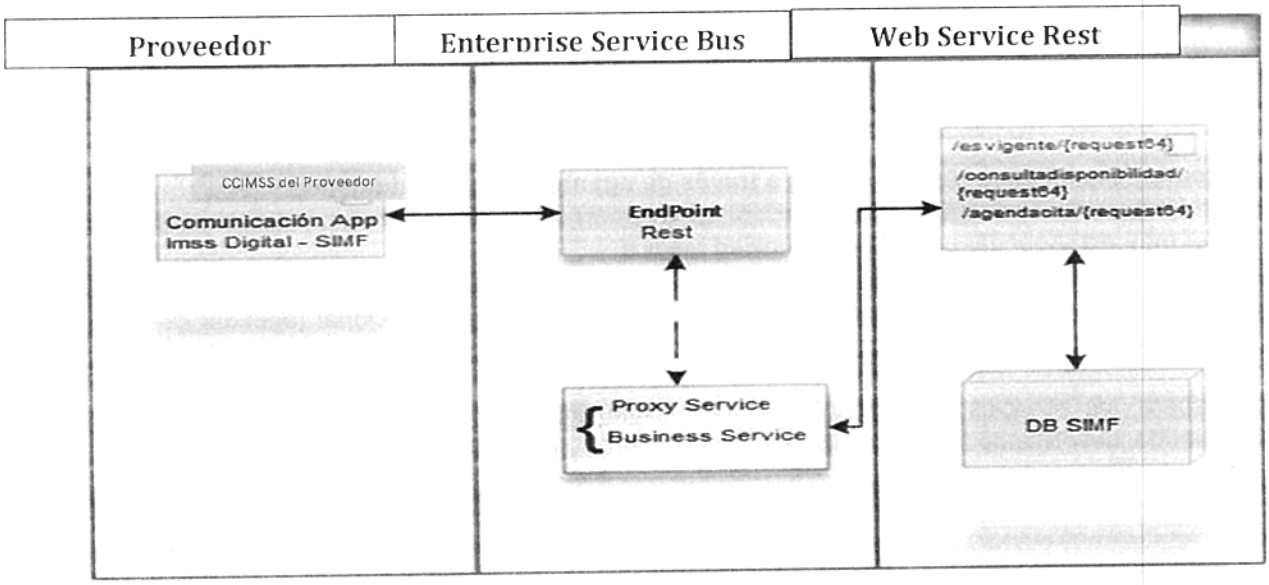
El "posible proveedor" deberá desarrollar las actividades para comunicar la aplicación que utilizarán los operadores telefónicos para atender al Derechohabiente que solicite una cita médica a través del Centro de Contacto CCIMSS, con los servicios y/o aplicaciones del Instituto que intervienen en el servicio de Cita Médica, implementando las Reglas de Negocio mencionadas el presente documento para la programación de citas en los sistemas del Instituto. La comunicación a desarrollar involucra los siguientes escenarios:

1) Validación de vigencia del derechohabiente (Es Vigente).
2) Obtener Citas Disponibles (Consulta Disponibilidad).

FICHA TÉCNICA
Para la Operatividad de Citas Médicas a través del Centro de Contacto CC IMSS

3) Valida reglas de negocio.
4) Agendar Cita Médica (Agenda Cita) a través de agente telefónico humano.
5) Agendar Cita Médica (Agenda Cita) a través de agente telefónico no humano (virtual).
6) Cancelación de citas agendadas por cualquier medio digital prestado por el IMSS.
7) Confirmación de citas agendadas por cualquier medio digital prestado por el IMSS, utilizando elementos tecnológicos y no humanos.
8) A petición del área requirente se podrán confirmar las citas mediante mensajes SMS.

Diagrama de Interfaz



Los siguientes textos describen la comunicación general requerida entre el Centro de Contacto CCIMSS y los servicios y/o aplicaciones del Instituto que intervienen en el servicio de Cita Médica, para cada uno de los escenarios involucrados en dicho servicio:

1) Validación de vigencia del derechohabiente (Validación Vigencia)

Objetivo del método: Consultar la vigencia y la clave presupuestal de un paciente a partir de su NSS, el cual será digitado a través del teclado telefónico mediante el IVR.

Dentro del aplicativo del Centro de Contacto CCIMSS podrá aplicar la regla de negocio para otorgar una cita médica en caso de la existencia del derechohabiente y su estado de vigencia. En este caso, podrá seleccionar el servicio requerido (especialidad) para la programación de una cita médica.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

FICHA TÉCNICA
Para la Operatividad de Citas Médicas a través del Centro de Contacto CC IMSS

El Licitante deberá desarrollar la herramienta tecnológica para la consulta a las bases de datos del Instituto mediante (web services o el método que el Instituto designe), así como lo necesario para proporcionar el servicio a los usuarios que les permita digitar a través del teclado telefónico (mediante el IVR) el NSS (número de seguridad social) y devolver la información de vigencia del paciente y su núcleo familiar (en caso de existir), así como los servicios a los que tienen derecho, tales como (confirmación de cita, escuchar el aviso de privacidad o cancelación de cita) o los que el instituto designe.

2) Obtener Citas Disponibles (Consulta Disponibilidad)

Objetivo del método: Mostrar la disponibilidad de horarios disponibles para ofrecer al derechohabiente, con base los datos devueltos por el método anterior.

Con base en la información del derechohabiente, y una fecha que se capture desde el aplicativo del CCIMSS; el método devolverá los diez horarios disponibles más próximos para una posible cita para el derechohabiente.

El aplicativo del Centro de Contacto CCIMSS podrá seleccionar el día y hora escogido por el derechohabiente.

3) Agendar Cita Médica (Agendar Cita) a través de agente telefónico humano.

Objetivo del método: Agendar una cita en la unidad médica

Con base en la fecha y hora seleccionada en el método anterior, se podrá seleccionar (agendar cita) que deberá ser comunicado a los servicios y/o aplicaciones del Instituto para su validación.

De esta manera, los servicios y/o aplicaciones del Instituto entregarán la confirmación o rechazo de la cita médica requerida, devolviendo la información al aplicativo del Centro de Contacto CCIMSS:

4) Agendar Cita Médica (Agendar Cita) a través de agente telefónico no humano.

Objetivo del método: Agendar una cita en la unidad médica

A través del IVR se solicita al derechohabiente su NSS, y una vez validado, se solicitará la fecha de nacimiento del derechohabiente en formato numérico, con esos datos el sistema le notificará al derechohabiente la fecha y hora de la cita más próxima, misma que deberá confirmarse a través de marcar el número "1", una vez confirmada el sistema le indicará un folio al beneficiario.

En caso que el derechohabiente no acepte la cita ofrecida el sistema lo deberá direccionar al método "4) Agendar Cita Médica (Agendar Cita) a través de agente telefónico humano"

5) Cancelación de citas agendadas por cualquier medio digital prestado por el IMSS

Objetivo del método: Cancelar una cita en la unidad médica

Una vez validada la vigencia del derechohabiente, el operador telefónico le indicará al beneficiario las citas que tiene agendadas; a continuación, el operador le solicitará al beneficiario la cita que desea cancelar, el operador

deberá seleccionarla y cancelarla en el sistema; acto seguido deberá informar al beneficiario la correcta cancelación

6) **Confirmación de citas agendadas por cualquier medio digital prestado por el IMSS, utilizando elementos tecnológicos y no humanos**

Objetivo del método: Confirmar una cita en la unidad médica

Una vez validada la vigencia del derechohabiente, el operador telefónico le indicará al beneficiario las citas que tiene agendadas; a continuación, el operador le solicitará al beneficiario la cita que desea confirmar, el operador deberá seleccionarla y marcarla como "confirmada" en el sistema; acto seguido deberá informar al beneficiario la correcta confirmación.

Para el proceso no humano, a través del IVR se solicita al derechohabiente su NSS, y una vez validado, se solicitará la fecha de nacimiento del derechohabiente en formato numérico, con esos datos el sistema le notificará al derechohabiente la fecha y hora de la cita que tiene agendada, misma que deberá confirmarse a través de marcar el número "1", una vez confirmada el sistema le indicará un folio al beneficiario.

7) **Confirmar las citas mediante mensajes SMS**

Objetivo del método: Confirmar una cita en la unidad médica

Se deberá integrar un sistema de mensajería por SMS para solicitar al derechohabiente confirmar una cita; esto se realizará con la respuesta "sí" que realice el beneficiario luego de recibir un mensaje de texto en donde se le informan datos de la cita tales como fecha, hora, consultorio y unidad médica. Como respuesta a esta acción el sistema le regresará un mensaje informando que la cita ha sido confirmada exitosamente

XIX. Reglas de Negocio

A continuación, se describen de manera enunciativa más no limitativa, las reglas de negocio para la campaña Cita Médica, las cuales podrán modificarse o agregarse de acuerdo a las revisiones técnicas conjuntas entre el personal del "posible proveedor" y del Instituto, durante la vigencia del contrato.

1.- El CCIMSS únicamente podrá programar citas a Derechohabientes vigentes que hayan cumplido con el trámite de adscripción en su Unidad Médica.

2.- El CCIMSS únicamente podrá programar citas en los servicios de Medicina Familiar y Estomatología.

3.- Las citas para el servicio de Medicina Familiar, se programarán en el consultorio y turno en que esté adscrito el Derechohabiente.

4.- En las citas para el servicio de Estomatología, el operador telefónico deberá seleccionar el consultorio al que se programará la cita, puesto que, para este servicio, no hay un consultorio asignado a cada Derechohabiente.

ANEXOS
DIVISIÓN DE C[illegible]TRATOS

FICHA TÉCNICA
Para la Operatividad de Citas Médicas a través del Centro de Contacto CC IMSS

5.- El CCIMSS deberá otorgar 3 (tres) citas por consultorio por turno por día.

6.- Los agentes PS-I del El CCIMSS asignados a la campaña CMT deberán atender a los horarios (8:00 - 20:00 horas) e intervalos regulares de atención definidos en las Unidades Médicas, exceptuando los horarios de 8:00 a 8:45 para el turno matutino y de 14:00 a 14:45 para el vespertino para medicina familiar, y 8:00 a 8:40 para el turno matutino y 14:00 a 14:40 para el turno vespertino en estomatología. Salvo instrucción expresa por escrito por parte del administrador de la campaña

7.- El CCIMSS podrá otorgar más de una cita para el mismo núcleo familiar de acuerdo al parámetro que establezca el Administrador de la Campaña, actualmente es de tres citas.

8.- El CCIMSS podrá otorgar citas con un mínimo de 12 horas y un máximo de 30 días naturales contados a partir de la fecha de la realización de la llamada. la visualización de la agenda que utilizarán los PS-I para el agendamiento de citas a los derechohabientes incluirá la ventana mencionada. Dichos parámetros podrán adecuarse en razón a las necesidades del administrar de la campaña.

9.- No será posible la programación de citas a través del CCIMSS, para los días que estén marcados como festivos, así como para horarios bloqueados en las Agendas de Citas de las Unidades Médicas.

10.- El CCIMSS podrá Cancelar citas que se hayan programado a través los medios digitales, dicha cancelación deberá de realizarse con un máximo de 12 horas antes a la fecha de la cita. Para efectuar la cancelación el Derechohabiente deberá proporcionar sus datos personales, número de seguridad social y agregado médico en su caso.

11.- El CCIMSS podrá brindar el servicio de Confirmación de citas mediante el IVR, digitando el NSS (número de seguridad social) número de seguridad social y agregado médico en su caso.

12.- El posible proveedor generará un folio a la cita agendada e informará del mismo al derechohabiente solicitante por cada una de las citas agendadas.

13.- Para la atención telefónica a través de PS-I en instalaciones del proveedor, sólo serán susceptibles de ser facturados los auxiliares propios del servicio como "Disponible", "tiempo hablado", "transferencia" incluyendo "tiempo en hold". Cualquier otro auxiliar utilizado no se considerará facturable, tales como: "Asesoría y Capacitación", "No Disponible", "comida", "asuntos personales", "Retroalimentación de Calidad y Supervisión" y "ACW" (After Call Work de sus siglas en ingles). En todos los casos los soportes de facturas deberán incluir el detalle de todos los auxiliares.

14.- El número de estaciones de trabajo, personal PS-I y canales de servicio para la atención de la campaña Cita Médica serán los establecidos en común acuerdo por el administrador de la campaña y el proveedor. Las estaciones de trabajo y personal PS-I adicional a lo establecido por el administrador de la campaña, no será susceptible de cobro por parte del proveedor, en cualquier caso, deberá existir la documentación que acredite dicho acuerdo.

FICHA TÉCNICA
Para la Operatividad de Citas Médicas a través del
Centro de Contacto CC IMSS

15.- El Instituto en común acuerdo con el administrador de la campaña determinarán la cantidad de estaciones de trabajo, personal PS-I y canales de servicio para la campaña Cita Médica durante toda la vigencia del contrato y podrán ser redimensionados de acuerdo a la demanda y las necesidades propias de la campaña y el Instituto, en cualquier caso, deberá existir la documentación que acredite dicho acuerdo.

En todos los casos las solicitudes de incremento o decremento en el número de estaciones de trabajo, personal PS-I y canales de servicio, deberá contar con la autorización por parte del administrador de la campaña, de no contar con ésta ampliación en el personal PS-I y estaciones de trabajo o en su caso a los minutos de atención por parte del campaña CMT, el cobro se limitará a lo solicitado y autorizado por el administrador de la campaña.

16.- Por cada cita agendada se podrán confirmar las citas mediante mensajes SMS para recordatorio de cita, el administrador de la campaña proporcionará el mensaje que se establezca en este recordatorio así como los periodos en que esta actividad se ejecutará.

XX. Consideraciones

Para facilitar la implementación de la comunicación descrita en el presente Apéndice, el Instituto designará personal para llevar a cabo reuniones técnicas con el personal que sea designado por el "posible proveedor", mediante las cuales se comuniquen y revisen las reglas de negocio existentes para la programación de citas médicas a través de Centro de Contacto CCIMSS en el Instituto, así como las especificaciones técnicas detalladas para la comunicación con sus servicios y/o aplicativos.

XXI. Requerimientos Adicionales

El "posible proveedor" deberá:

- Gestionar el traspaso del número telefónico actual para Cita Médica Telefónica (01800 681 2525) y considerar las troncales telefónicas así como los canales IVR necesarios para el correcto funcionamiento de la campaña Cita Médica Telefónica, los cuales serán acordados con el administrador de la campaña.
- El licitante deberá proponer la implementación de mejores prácticas priorizando la atención de los servicios de centros de contacto a través de "Agentes virtuales" (IVR, chat bot, inteligencia artificial, consulta a bases de datos institucionales, text to speech, speech to text, block chain, machine learning, 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 3 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 de cada campaña y al área técnica. Las campañas y área técnica deberán analizar y en su caso, autorizar e implementar dichas iniciativas y propuestas de automatización.
- El Software del proveedor será capaz de consumir los servicios web REST que proporcione el Instituto.
- Incluir la implementación de los códigos de error que defina el Instituto, en el desarrollo de la comunicación con los servicios y/o aplicaciones del mismo.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

FICHA TÉCNICA
Para la Operatividad de Citas Médicas a través del Centro de Contacto CC IMSS

- Definir el personal encargado del cumplimiento de éste Apéndice para efectos de comunicación desarrollo, pruebas y aceptación por parte del proveedor.
- Obtener la aceptación del Instituto con la finalidad de garantizar la continuidad operativa, a través de pruebas de comunicación, funcionalidad y volumen, antes del primer día de inicio del contrato.
- En caso de desarrollos futuros solicitados por el Instituto, el proveedor deberá realizar dichos desarrollos en un ambiente no productivo y, una vez que el equipo técnico y de desarrollo del Instituto otorgue el visto bueno, implementar las mejoras en ambiente productivo, lo anterior para no afectar el ambiente operativo.
- El Instituto designara al responsable de la ejecución de la pruebas funcionales, así como emitir VoBo y en su caso aceptación.
- Obtener la aceptación del Instituto derivado de pruebas de comunicación, de funcionalidad y de volumen, con la finalidad de garantizar la continuidad operativa, antes del primer día de puesta en marcha de este servicio, para lo cual se hace mención de que la tecnología empleada en el enlace de comunicación será a través de de Servicios Web REST que proporcionará el instituto.
- Pudiendo el Instituto solicitar durante la vigencia del contrato modificar esta infraestructura conforme a sus necesidades.
- Proporcionar al personal del Instituto un sistema integral electrónico de monitoreo de la operación, reporteo y supervisión del servicio, el cual será vía internet y permitirá verificar, visualizar, monitorear la pantalla on-line de los agentes telefónicos PS-I y en su caso intervenir para temas de seguimiento y calidad en la operación por parte del área administradora del contrato, esta sistema será en tiempo real, el sistema de monitoreo deberá incluir todos los medios de atención utilizados por la campaña Cita Médica Telefónica.
- Para supervisión y monitoreo de la campaña por parte del administrador, el proveedor instalará la infraestructura necesaria para poder tener acceso a internet en instalaciones de Hamburgo 18 o donde el administrador de la campaña lo indique, de acuerdo a lo descrito en el Anexo Técnico, esto es equipo de monitoreo (pantallas, equipo de cómputo, mobiliario y enlace de comunicaciones, acorde a lo descrito al Anexo Técnico).

  Los cuales pueden ser modificados en cualquier momento de la vigencia del contrato.

- La operación de la campaña en días festivos serán acorde con los días festivos que el Instituto Mexicano del Seguro Social establezca, donde el área administradora de la campaña proporcionará la información al proveedor.
- La supervisión de la campaña Cita Médica Telefónica será en Hamburgo 18 primer piso colonia Juarez o donde el administrador de la campaña o el Instituto determine.
- El número de posiciones iniciales para la campaña de Cita Médica será de 100 para posteriormente a los 10 días naturales del inicio de la operación, siendo posible solicitar altas y bajas de acuerdo a las necesidades del Área Administradora de la Campaña
- Garantizar que el AHT (tiempo promedio de llamada) sea igual o menor a 00:04:00 (4 Minutos) por llamada.

FICHA TÉCNICA
Para la Operatividad de Citas Médicas a través del
Centro de Contacto CC IMSS

- El proveedor, otorgará quincenalmente una BD conformada por nombre de derechohabiente, núcleo familiar (agregado) y números telefónicos a 10 dígitos. Esto con la finalidad de en algún momento realizar filtrados de información para envíos de nuevos SMS destinados a algunas campañas de salud.
- El CCIMS ofertado en ésta campaña deberá encontrarse en la CDMX como sitio principal de operaciones.
- El sistema proporcionado por el proveedor para agendar una cita, deberá de ser de panorámica para la búsqueda ágil en una sola presentación de fechas y horarios disponibles para el agendamiento (panorámica).
- El proveedor proporcionará al operador telefónico la infraestructura con al menos las siguientes especificaciones: sillas ergonómicas con respaldo lumbar y descansa brazos así como de diadema con pluma de control ajustable, micrófono de cancelación de ruido, diadema totalmente ajustable y ajustada y protección de choque acústico o similares. El administrador de la campaña solicitará al proveedor del servicios, la incorporación de mensajes de bienvenida, avisos de privacidad y aquellos que el Instituto determine dentro del IVR para la campaña Cita Médica Telefónica.

XXII. Obligaciones del "posible proveedor" en materia de protección de datos personales.

- Además del apego que el "posible proveedor" deberá tener en función de los requerimientos descritos en los documentos Términos y Condiciones y Anexo Técnico respecto al manejo de datos personales, el "posible proveedor" deberá suprimir de cualquiera de sus bases o registros electrónicos o escritos los datos personales y/o cualquier información que el Instituto haya entregado o se haya generado como resultado operativo de la campaña descrita en el presente apéndice una vez cumplida la relación contractual entre las partes, por lo anterior, el "posible proveedor" deberá aplicar los procedimientos de borrado seguro en los equipos de cómputo y dispositivos utilizados para procesar y almacenar dicha información, de acuerdo a lo establecido en el Anexo Técnico.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

SIN TEXTO

Oficio No. 09.56.95.61.2250/**0903**

Ciudad de México, a 31 de agosto de 2020.

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Coordinador de Sistemas de Infraestructura
Tecnológica Institucional
Presente

Hago referencia a su oficio No. 610 de fecha 21 de agosto del 2020, con relación al proceso de contratación para la prestación del "Servicio de Centros de Contacto" 2021 y derivado de las diversas revisiones y solicitudes de información adicional que ha realizado la Unidad de Gobierno Digital; al respecto en mi carácter de Ventanilla Única me permito solicitarle su acostumbrado apoyo a fin de hacer llegar a esta Coordinación a mi cargo, en el ámbito de su competencia, para cada una de las campañas que conforman el proyecto de Centros de Contacto IMSS, a más tardar el próximo lunes 31 a las 15 horas del mes y año en curso, una Ficha Técnica por campaña con el desarrollo de la información solicitada.

Derivado de lo anterior envió a usted Fichas Técnicas de las Campañas MPEC Modelo Preventivo de Enfermedades Crónicas, OMT Orientación Médica Telefónica, Confirmación de Citas de Segundo Nivel y Cirugía, y CMT Cita Médica Telefónica con las respectivas características solicitadas.

Sin otro particular, reciba un cordial saludo.

Atentamente,

Dr. Manuel Cervantes Ocampo
Titular de la Coordinación

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

C. c. p.
- Dr. Juan Manuel Lira Romero, Titular de la Unidad de Atención Médica.

EKL/HRVS/JMV/macs**

F752 V1242

SIN TEXTO

Ficha Técnica para la contratación del ***"Servicio de Centros de Contacto"*** 2021
Campaña Cobranza y Servicios DIR

1. Nombre de la campaña

Cobranza y Servicios DIR

2. 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.

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

La instancia requirente y administradora 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 social.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

4. 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.

Al cierre de 2019, por cada peso invertido se recuperaron 104 pesos.

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.

5. 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.
- Recaudación de 675 mdp.
- Costo/Beneficio: $104 pesos obtenidos por cada peso invertido.
- Más de 8.9 millones de mensajes de difusión por canales remotos.

SERVICIOS

Atención Cobranza

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 2019 se atendieron un total de 20,137 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 2019 se recibieron 27,222 llamadas y 311,269 visitas al mini sitio.

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 2019 se recibieron 10,186 llamadas y 284,441 visitas al minisitio.

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 2019 se atendieron 7,337 denuncias y 125,108 visitas al minisitio, derivándose su seguimiento a las Subdelegaciones correspondientes.

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 2019 se atendieron 6,119 llamadas y 34,782 visitas al minisitio correspondiente.

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.

6. Cuál sería el costo de prestar el servicio para el IMSS en caso de no contar con el Centro de Contacto que permita concluir la necesidad de contratar este servicio.

El servicio del Centro de Contacto DIR ha mostrado ser una buena estrategia de atención a los patrones, sujetos obligados y derechohabientes, por lo que la Campaña Cobranza y Servicios DIR se tendría que seguir brindando con personal propio, asumiendo de manera directa el costo de servicios personales, así como el costo asociado al desarrollo de la herramienta informática y el software para la atención de llamadas de entrada y salida, contratación de líneas telefónicas, adquisición de componentes habilitadores, servicios de apoyo tecnológico, entre otros.

7. Estimado de interacciones que se pretende realizar en el periodo 2021.

En el año 2019 se registraron 834,536 interacciones, al finalizar 2020 se estima alcanzar un aproximado de 355,123 interacciones, derivado de la contingencia sanitaria COVID-19 a partir del mes de marzo, que impactó de manera particular en la Campaña de

Cobranza. Sin embargo, para 2021, se contempla la regularización e incremento de la operación tanto en materia de cobranza persuasiva como de los servicios que se otorgan en materia de incorporación y recaudación, estimándose un volumen superior a las 900 mil interacciones.

8. Tiempo estimado de cada interacción por tipo de servicio y medio de captación (incluyendo minutos de navegación IVR, minutos PS-I ó PS-P ó en su caso, otros costos de minutos o servicios unitarios involucrados).

A continuación se muestra el tiempo de Minutos Log, Minutos IVR, determinándose un tiempo promedio de 8 minutos para Cobranza y de 20 minutos para Servicios,. Dicho tiempo considera la operación del buzón de voz cuando las campañas DIR se encuentren fuera de la ventana de servicio, en la cual los usuarios que se comunican a la opción del IVR designada para las campañas DIR, pueden dejar mensajes de voz.

	COBRANZA					SERVICIOS				
Mes	Minutos Log	Minutos IVR	Total	Llamadas Atendidas	Promedio de duración por llamada	Minutos Log	IVR	Total	Llamadas Atendidas	Promedio de duración por llamada
Enero	103,511	51,455	154,966	0	0	66,294	59,698	125,992	4,588	27.46
Febrero	170,813	76,447	247,260	23,255	10.63	77,444	43,591	121,035	4,806	25.18
Marzo	178,551	92,713	271,264	37,782	7.18	79,974	49,397	129,371	6,269	20.64
Abril	193,489	103,283	296,772	31,396	9.45	89,055	56,241	145,296	6,512	22.31
Mayo	214,466	108,856	323,322	43,506	7.43	83,065	27,244	110,309	7,445	14.82
Junio	261,475	120,585	382,060	52,060	7.34	48,632	43,863	92,495	6,363	14.54
Julio	238,463	108,857	347,320	38,706	8.97	62,428	48,119	110,547	6,336	17.45
Agosto	215,868	56,996	272,864	36,842	7.41	67,390	40,342	107,732	6,278	17.16
Septiembre	190,805	78,465	269,270	12,332	21.84	80,137	84,595	164,732	7,835	21.03
Octubre	151,613	8,595	160,208	34,926	4.59	51,250	22,458	73,708	6,754	10.91
Noviembre	173,460	15,895	189,355	28,554	6.63	96,211	36,546	132,757	4,318	30.75
Diciembre	133,873	21,942	155,815	27,174	5.73	51,679	11,708	63,387	3,197	19.83
			PROMEDIO		8 MINUTOS POR INTERACCIÓN			PROMEDIO		20 MINUTOS POR INTERACCIÓN

9. Volumetría de las interacciones planeadas para el periodo de contratación propuesto, divididas por mes, ejercicio fiscal y medio de captación, incluyendo el total de minutos esperados por tipo de servicio.

Con la finalidad de que el licitante cuente con los elementos de planeación en su oferta económica, se considera los máximos de los minutos facturados, con base al comportamiento del ejercicio 2019 - 2020 por campaña, considerando los aumentos de demanda operativa y derivado de la implementación de nuevas campañas asignadas a Servicios DIR.

Proyección		Cobranza				Servicios	
Periodo	Mes	Minutos Log	Minutos IVR	Minutos SMS	BLASTER	Minutos Log	IVR
2021	ENERO	159,577	63,635	968	892	52,571	79,790
	FEBRERO	191,983	78,364	1,424	566	68,107	55,709
	MARZO	189,607	89,438	24,783	24,624	73,739	108,414
	ABRIL	193,148	92,496	20,083	23,513	96,782	136,301
	MAYO	223,335	105,515	14,302	30,096	74,458	44,496
	JUNIO	245,892	106,294	32,282	8,689	54,532	47,827
	JULIO	241,403	104,470	10,800	19,086	66,330	54,723
	AGOSTO	227,518	82,510	12,460	17,724	76,049	67,785
	SEPTIEMBRE	134,072	61,172	12,206	12,533	144,071	101,777
	OCTUBRE	134,613	40,108	23,185	14,564	116,241	62,504
	NOVIEMBRE	181,157	49,316	5,924	7,070	91,369	44,913
	DICIEMBRE	157,353	41,259	2,525	7,459	57,575	22,608
SUBTOTAL		2,279,659	914,576	160,942	166,815	971,824	826,847

10. Monto presupuestal a ejercer de manera mensual y anual 2021, considerando que se cuenta con el mismo techo presupuestal que en el 2018 y 2019, por lo que se recomienda la utilización de las cifras en los ejercicios 2018-2019 considerando el factor de inflación de aproximadamente 4% anual.

11. Relación Costo-Eficiencia y Costo-Beneficio de cada interacción y del **presupuesto asignado, esto es, cuál sería el costo de no contar con este servicio para el IMSS, respecto de los beneficios y ahorros que se logran contando con el servicio de centros de contacto, en términos de eficiencia, eficacia, economía, transparencia y honradez para satisfacer los objetivos a los que estén destinados.**

Como se mencionó en el numeral 4, el Costo- Eficiencia se vería impactado directamente por los costos de no contar con el servicio que se tiene actualmente del Centro de Contacto DIR por parte del proveedor, aunado a los costos asociados por desarrollo de software, herramienta informática, componentes habilitadores y soporte técnico, que hoy se ven de manera integral con el resto de las campañas de las diversas áreas normativas del Instituto; independientemente del costo para los particulares al tener que acudir forzosamente a las instalaciones del Instituto para recibir orientación y apoyo en materia de incorporación y recaudación, misma que actualmente se brinda a través de la atención telefónica y canales remotos.

En cuanto al Costo/Beneficio, el no contar con los servicios del Centro de Contacto DIR, impactaría en la función recaudatoria, siendo ésta de gran importancia para la prestación de servicios en materia de seguridad social, toda vez que se estarían dejando de percibir al menos 675 millones de pesos anuales, por concepto de cobranza persuasiva.

12. **Datos del Administrador de la campaña con nivel jerárquico al menos de** Coordinador normativo.

- Lic. Javier Navarrete Salazar, Coordinador de Servicios Integrales, adscrito a la Unidad de Servicios Estratégicos de la Dirección de Incorporación y Recaudación.
- Correo Electrónico: javier.navarrete@imss.gob.mx
- Teléfono: 5552-38-27-00 Ext: 12478

13. Funcionalidades específicas a validar por cada campaña en caso de transición entre proveedores.

Una vez finalizado el contrato entre el IMSS y el Proveedor del Servicio de Centros de Contacto, éste deberá proporcionar toda la información que se haya generado durante la vigencia del mismo, bajo protocolos y estándares autorizados, con el fin de facilitar la transición y/o migración de los servicios; para lo anterior, en el caso de la Campaña Cobranza y Servicios DIR, considerando que la información reside en servidores del

Instituto, se deberá asegurar la no interrupción del servicio, así como contar con la información histórica y la posibilidad de iniciar con la carga de nueva información; así como la comunicación con las plataformas institucionales que se ocupan actualmente como es el aplicativo de Gestión de Denuncias y Solicitudes (GDS).

14. 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 licitante debe de llevar acabo 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 licitante 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.

15. Medidas de control, supervisión y revisión de los servicios a implementar en la campaña en comento durante la contratación y durante la ejecución de los

servicios contratados, a fin de asegurar al Estado las mejores condiciones disponibles en cuanto a precio, calidad, financiamiento, oportunidad y demás circunstancias pertinentes.

El proveedor del servicio deberá proporcionar un sistema de monitoreo y supervisión del servicio, conforme a lo solicitado en el Anexo Técnico y en particular, que permita administrar el sistema, es decir, manejar, mantener y facilitar la interacción entre el usuario y los agentes. Deberá permitir la generación de reportes estadísticos de la operación en tiempo real e histórico por agente, sesión, grupos, campañas, entre otros.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

16. **Medidas de ahorro para disminuir u optimizar el costo del servicio, conforme a lo solicitado por la Unidad de Gobierno Digital dependiente de la Presidencia de la República, tales como: disminución de personal no indispensable o que no debe estar en el costo de servicios tercerizados óptimos, o en su caso, aceptación de equipo y mobiliario no nuevo ni más oneroso de lo necesario, que permitan disminuir costos y obtener ahorros para el Instituto. Es de recordar que durante el 2019, la Unidad de Gobierno Digital regresó 3 veces el anexo técnico para que algunas campañas específicas realizaran optimizaciones a sus servicios, por lo que en caso de no contar con un esfuerzo de optimización, dichas campañas deberán corregir su documentación previo a que se puedan enviar para su trámite correspondiente a fin de no retrasar el proceso con múltiples devoluciones por parte de las áreas de revisión normativa.**

Al cierre de diciembre de 2019, más de 315 mil patrones han regularizado su situación fiscal a través del Centro de Contacto DIR, esquema persuasivo de servicio donde se orienta y acompaña al patrón en relación con sus créditos vigentes y se le ofrecen alternativas de atención, aclaración o pago, con el propósito de regularizar el cumplimiento de sus obligaciones.

A través de la Campaña de Servicios enfocadas a orientar a patrones y trabajadores en temas como cobranza, prima de riesgo, denuncias, construcción, dictamen, SIPARE y semanas cotizadas, durante 2019 se atendieron 70 mil llamadas telefónicas, se remitieron 10.7 millones de correos electrónicos y 30 mil mensajes SMS, y se recibieron 4 millones de visitas a los sitios de Internet del Instituto. De enero a junio de 2020 se han atendido 32 mil llamadas telefónicas orientando a patrones y trabajadores; se enviaron 49 mil correos electrónicos a patrones y contadores para difundir las campañas como e Dictamen y Aviso de Dictamen en materia de seguridad social, denuncias, regularización patronal, registro e incidencias de obras y se recibieron 2 millones de visitas a los sitios de Internet.

Sin embargo, continúa incrementándose la operación de atención a través del Centro de Contacto DIR, con la implementación del Convenio de Pago Simplificado y el Buzón IMSS, entre otros.

Para el servicio requerido en 2021, se mantienen las mismas especificaciones técnicas que ya habían sido consideradas previamente, no se está requiriendo equipo y mobiliario oneroso, sino el requerido para la operación.

17. De conformidad a la normatividad aplicable, los servicios a solicitar deben poder ser brindados por al menos 5 posibles proveedores de servicios.

La Coordinación de Servicios Integrales no es un área especializada en contrataciones ni en estudios de mercado; sin embargo, derivado de la búsqueda en diversas páginas de internet se pudo obtener información de cinco posibles proveedores que brindan servicios de Centros de Contacto:

- **Gaming & Systems, S.A. de C.V.**
  RFC: GAS071109LT8
  Domicilio fiscal: Calle Monte Elbruz, número 132, interior 801, Colonia Polanco II Sección, C.P. 11530, Ciudad de México.

- **WIN Technologies, S. de R.L. de C.V.**
  RFC: WTE0706221W9
  Domicilio fiscal: Avenida Jaime Balmes, número exterior 11 Torre C Tercer Piso, número interior Oficina A, Colonia Los Morales, C.P. 11510, Ciudad de México.

- **Paltroniks de México, S.A. de C.V.**
  RFC: PME111101EL5
  Domicilio fiscal: Boulevard Manuel Ávila Camacho, número 36, interior 10, Colonia Lomas de Chapultepec I Sección, C.P. 11000, Ciudad de México.

- **Ec Development, S.A. de C.V.**
  RFC: EDE100724B97
  Domicilio fiscal: Calle Jesús Morales, número 05404, interior Planta Alta, Colonia Del Maestro, C.P. 64180, Monterrey, Nuevo León.

- **Playtrak Sistemas de Monitoreo, S.A. de C.V**
  RFC: PSM1005318S2
  Domicilio fiscal: Avenida Movimiento Obrero, número 200 B, interior 12-16, Colonia La Fama, C.P. 66100, Santa Catarina, Nuevo León.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

18. En la descripción del detalle funcional no pueden venir descripciones genéricas, como es el caso de un "CRM" sin detalles, y después en el ejercicio del contrato innovar detalles no descritos ni solicitados de origen en el anexo técnico correspondiente ni en sus apéndices específicos, por lo que en caso de que no se detallen funcionalidad ni características técnicas, no serán exigibles detalles adicionales a los descritos.

1. Generales.

1.1. Se requiere que el licitante cuente con las certificaciones mínimas descritas en el documento Anexo técnico, éstas se deberán mantener vigentes y en su caso, ser renovadas durante la vigencia del contrato.

1.2. 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.

1.3. 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.

1.4. 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.

1.4.1. 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 administradores 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:

1.4.1.1. La DIR deberá notificar por escrito al área requirente y al proveedor la solicitud del personal PS-I que gestionará las campañas DIR, esto con hasta 10 días hábiles antes de la fecha a implementar. El administrador de las campañas DIR enviará en su solicitud el número de agentes a incorporar, tiempo de la jornada laboral y medio de captación de las actividades a realizar.

1.4.1.2. El proveedor deberá de cubrir el 100% de la plantilla, es decir, la capacidad instalada vigente en el momento de la solicitud.

1.4.1.3. 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.

1.4.1.4. Los administradores de la campaña se reservaran el derecho de verificar y aprobar la información del personal PS-I que propone el posible proveedor para determinar si se consideran aptos para atender las campañas DIR y cubrir la capacidad instalada.

1.4.1.5. El personal seleccionado por el área requirente y administradora 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".

1.4.1.6. Los administradores de las 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.

1.4.1.7. Sí el proveedor incumple con la fecha compromiso a implementar, la capacidad instalada o los requisitos mínimos del perfil PS-I del "Proyecto de continuidad operativa", será acreedor a una deductiva mensual por cada campaña (Cobranza/Servicios DIR).

1.4.1.8. Los administradores de la campaña se reservaran el derecho de verificar y evaluar el desempeño del personal, conforme al perfil PS-I solicitado en el Anexo técnico y con base a las actividades enunciadas en los flujos de operación de la DIR. Si el personal no cumple con los requerimientos del Instituto, a petición expresa de los administradores de la campaña, el licitante deberá realizar una sustitución, la cual deberá llevarse a cabo en un plazo no mayor a 5 días hábiles.

1.4.2. 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-P DIR, se requiere la habilitación de estaciones, en donde el Instituto lo determine, para la 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.

1.5. El proveedor deberá de proporcionar cada una de las siguientes figuras, conforme a los lineamientos establecidos en el Anexo técnico para cada perfil, estos deberán ser exclusivos para gestiones de las campañas DIR durante la ventana de servicio y duración del contrato, fungiendo como apoyo sustantivo a partir del 1er. día hábil del inicio de los servicios y con aprobación de los administradores de la campaña:

1.5.1. Gerente de operaciones.

- Será el responsable de sugerir estrategias operativas a los admiradores de las campañas DIR, procurando el alcance de objetivos por campaña y canal de servicio remoto, a través del monitoreo y análisis de los diferentes indicadores de operación definidos por el Instituto.
- Gestionar la solicitud de proyectos DIR a desarrollar y mejorar por el proveedor para asegurar que cuenten con la funcionalidad y características requeridas por el área administradora de la campaña.
- Coordinación, control y supervisión del personal que le asigne el Instituto y aquel que proporcione el proveedor para las campañas DIR.
- Seguimiento de los requerimientos del área administradora de la campaña, participando en todo el proceso de transición e implementación de la solución ofertada por proveedor.
- Generar y actualizar los flujos operativos y de la solución ofertada por el licitante para gestión de las campañas DIR, contribuyendo con aprobación del área administradora de la campaña mejoras en la operación.

1.5.2. Capacitador.

- Se encargará de brindar sesiones de capación al personal operativo, mandos medios y gerenciales en temas solicitados por el área administradora de la campaña.
- Realizará evaluaciones de conocimiento posteriores a las capacitaciones impartidas emitiendo resultados por persona.
- Analizará los resultados y proyectara los principales DNC del personal asignado, generando un plan de seguimiento general e individual para la mejora de sus áreas de oportunidad reportadas al personal de la DIR.
- Desarrollará y enviará al personal de la DIR mensualmente un programa de capacitación, que incluya actividades de integración, material de apoyo para la capacitación y los demás lineamientos que se indican en este documento, en el apartado de capacitación.
- Operará en conjunto con el personal que designe el Instituto, la solución ofertada por el proveedor para el control y registro de las capacitaciones.

1.5.3. Analista de soporte técnico y tecnológico (TI).

- Brindar soporte tecnológico de las fallas que se presente en la solución ofertada por el licitante del área operativa de la DIR, esto para la solución y prevención de las mismas.
- Generar reportes para el análisis las principales deficiencias presentadas en la solución ofertada, generando acciones preventivas, correctivas y definitivas de las mismas.
- Dar mantenimiento a la solución ofertada por el proveedor, conforme al calendario entregado al inicio de los servicios.
- Elaborar reporte acumulativos por fallas conforme a los lineamientos establecidos por el Instituto.

1.5.4. Analista de base de datos o de negocio WFM.

- Carga y generación de bases de datos con la información que le proporcione el Instituto.
- Análisis de la información contenida en los servidores institucionales de las campañas DIR.
- Elaboración de reportes y presentaciones ejecutivas del comportamiento de la operación, indicadores de operación, administración de carteras de cobranza, entre otros que determine el personal de la DIR.

1.5.5. Los administradores de la Campaña Cobranza y Servicios DIR se reservarán el derecho de verificar y evaluar el desempeño del personal, conforme al perfil solicitado en el Anexo técnico y con base a las actividades enunciadas en este documento. Si el personal no cumple con los requerimientos del Instituto, a petición expresa de los administradores de la campaña, el licitante deberá realizar una sustitución, la cual deberá llevarse a cabo en un plazo no mayor a 5 días hábiles.

1.6. 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, conforme al Anexo técnico, para lo cual se requerirá por parte del proveedor la instalación de posiciones de atención y componentes habilitadores, incluyendo el hardware y software para el desempeño de sus funciones, así como todos los elementos de red, switches y cableado necesarios para la interconexión a la red LAN del Instituto.

La instancia administradora y requirente de la Campaña Cobranza y Servicios DIR, en caso de contingencia, podrá utilizar las instalaciones del proveedor, y éste deberá garantizar la continuidad de la operación, considerando la comunicación de la información entre los servidores del instituto y los del proveedor.

1.7. El licitante deberá considerar en su propuesta económica que el Instituto proveerá las líneas telefónicas de entrada-salida (troncales y cabezas de grupo) en configuración SIP, R2, o las que el Instituto determine; en caso de que el Instituto requiera más estaciones de servicio PS-P con llamadas de salida, el podrá habilitar líneas telefónicas adicionales; también el Instituto determinará los servidores de cómputo, con las características solicitadas en el Anexo técnico, necesarios para el alojamiento de la solución ofertada por el proveedor, almacenamiento de las bases de datos, así como el lugar físico de instalación dentro de un SITE para su alojamiento, siendo responsabilidad del proveedor su incorporación y uso mediante la solución ofertada.

1.8. El proveedor durante la vigencia del contrato será responsable en conjunto con el IMSS, de la administración de la infraestructura habilitada en los servidores de computo que proporciona el Instituto, así como de proporcionar, instalar y operar el licenciamiento necesario para el aplicativo CCIMSS, CRM, y demás licencias necesarias para el correcto funcionamiento del servicio ofertado, incluyendo adicionalmente los equipos de cómputo, diademas, licenciamiento en equipos de cómputo, mobiliario del tipo mamparas, sillas, pantallas de monitoreo y todos los componentes habilitadores para este servicio.

1.9. 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.

1.9.1. Las estaciones PS-P y las de administrador deberán ser instaladas donde el instituto lo determine con las características pactadas en el Anexo Técnico, las gestiones de transición las podrá realizar el proveedor a partir del siguiente día hábil de la notificación de fallo hasta 1 día antes del inicio del servicio, en caso de incumplimiento el proveedor será acreedor a una pena convencional.

1.10. Se requiere que el proveedor proporcione al menos 4 opciones de herramientas informáticas compatibles con el sistema operativo, solicitado por el Instituto en el Anexo técnico, para la programación, administración y recuperación de gestión de bases de datos relacionales, editores gráficos y generadores de códigos QR.

1.11. Las herramientas informáticas serán utilizadas para realizar cruces de información masiva de las carteras a gestionar por la campaña de Cobranza DIR y para el diseño de mensajes multimedia o correos electrónicos, que se enviaran a través de canales de servicios remotos.

1.11.1. Se requiere que el licitante considere en su solución ofertada las versiones más actualizadas de las herramientas informáticas.

1.11.2. El Instituto se reservará el derecho de seleccionar 1 o varias soluciones ofertadas y solicitará su instalación en los 3 equipos de administrador requeridos al inicio del servicio.

1.12. Para la puesta en marcha de la Campaña Cobranza y Servicios DIR, a partir de la notificación de fallo se requiere de un plan de transición para la implementación de la Campaña Cobranza y Servicios DIR de acuerdo al Anexo Técnico y presente documento.

2. Flujos de operación.

2.1. La información, los flujos operativos, los insumos para la gestión de llamadas de entrada / salida, mascarás de captura, árboles de decisiones y ejemplos de reportes esperados de la operación, mensajes de espera, árbol de navegación, CRM, BI, entre otros documentos serán entregados al posible proveedor mediante un requerimiento escrito por la DIR para el desarrollo de los mismos, previo al inicio del contrato con la antelación suficiente; por lo cual el licitante podrá iniciar su proceso de transición y desarrollo desde el día siguiente que se publique la notificación de fallo para la puesta en marcha al momento del inicio de los servicios. Si el proveedor incumple con la implementación de la solución ofertada, descrita en este documento, o no cuenta con las características enunciadas en el requerimiento del proyecto del área requirente y administradora de la campaña; será acreedor a las penas convencionales hasta que se tenga una entrega formal acorde a los lineamientos del requerimiento y mediante una "Acta de entrega-recepción" del servicio, donde las áreas implicadas se encuentren en acuerdo.

2.2. Los flujos de IVR y operación se anexan en el disco adjunto "Flujos DIR".

3. Solución ofertada por el licitante.

3.1. Se requiere que el posible proveedor otorgue a la DIR una solución que tenga la capacidad de administrar y permita tomar decisiones operativas por parte del personal institucional, de todos los canales de captación (telefónico) y de servicios remotos establecidos en el presente documento (llamadas de entrada, llamadas de Salida, Buzón de Voz, SMS, MMS, Blaster, correo electrónico, chat, etc.), es decir, en la cual convivan bases de datos para la administración de los resultados, monitoreo y consultas de información de acuerdo a lo que establezca el área requirente. Además de permitir la conexión con sistemas de la DIR.

3.2. Se requiere una herramienta informática (solución ofertada) para la atención de llamadas telefónicas que permita realizar interacciones blending, es decir, gestión de llamadas entrantes y llamadas salientes por un mismo agente telefónico si tener que cambiar de perfil o versión de la herramienta.

3.3. Se requiere que la solución ofertada permita realizar llamadas a teléfonos fijos locales y larga distancia; celulares locales y larga distancia. Entendiéndose como área local la Ciudad de México, por lo cual el proveedor deberá considerarlo para su configuración.

3.4. La solución que proporcione el proveedor debe tener la capacidad de transferencia entre las campañas disponibles en el árbol del IVR, previamente diseñado por el Instituto, y/o números telefónicos que proporcione el Instituto.

3.5. Se requiere que la solución ofertada que utilicen los agentes telefónicos de las campañas DIR, cierre la sesión de la aplicación y deje de facturar el servicio, cuando presente inactividad por un periodo de 10 minutos en los estados que hagan referencia a avail, preview, aftercallwork y notready, los estados restantes no aplicaran en esta regla.

3.6. Se requiere que el administrador de la campaña o el personal que él determine, pueda programar el tiempo de los estados de interacción por campaña, ejemplo ACW, avail conforme a las necesidades de la operación.

3.7. La solución ofertada por el proveedor debe identificar a los patrones que se han gestionado en las campañas DIR, cuáles han sido los canales de captación y canales de servicios utilizados y en qué momento se ha realizado cada interacción.

3.8. Se requiere que la solución del proveedor cuente con comunicación tipo chat entre los operadores, supervisores y administradores de las campañas DIR, permitiendo seleccionar 1 o más agentes, crear grupos por campaña que el supervisor o los administradores consideren, limitado a que el perfil de agente telefónico solo pueda contactar a su supervisor asignado. En caso de que las necesidades de la operación lo requieran, solo el supervisor o los administradores de las campañas podrán otorgar los permisos en la solución ofertada que proporcione el licitante, para que un agente telefónico pueda visualizar y contactarse con los demás miembros de su equipo.

3.9. Se requiere que las conversaciones tipo chat, mencionadas en el punto anterior, sean guardadas para consulta y descarga por el perfil de supervisión y administrador.

3.10. Se requiere que la solución ofertada muestre el histórico de interacciones por evento, es decir, que cada gestión exista un campo de notas/observaciones el cual debe acumular la información de cada interacción sin que pueda editarse, y debe mostrar el agente, fecha y hora, calificación de la llamada e información capturada por cada agente en cada evento de interacción. La solución ofertada por el licitante deberá proporcionar información de todo el proceso de gestión, contemplando como mínimo reportes en línea e históricos por: ID de interacción, fechas; rango de fechas; intervalo de tiempo; día; semana; mes; año; tiempo de atención; segmentación por campañas; hora de inicio; duración; número telefónico del patrón (DID) ID cliente; respuestas de la encuesta de satisfacción; calificación de la llamada,

chat o correo: registro de normativa, tema y subtema; quién inicia la atención y la concluye; entre otros que vengan descritos en los requerimientos que proporcione la DIR al licitante, debiendo permitir la exportación de información en formatos planos (TXT, CSV), HTML, PDF, WORD y EXCEL. El Instituto definirá los campos y formatos en los que el proveedor deberá entregar dicha información. El proveedor deberá brindar al Instituto claves de acceso para consultas siendo estas enunciativas más no limitativas.

4. **Módulo de supervisión.**

Se requiere, conforme al Anexo técnico, un módulo de supervisión que permita visualizar en tiempo real el comportamiento de la operación por campaña o medio de difusión, monitorear los parámetros e interacciones (llamadas entrantes/salientes, chat, correo y servicios brindados por la DIR) on-line y en su caso intervenir en tiempo real en la atención que estén brindando sin que el interlocutor lo pueda detectar. Se requieren como mínimo 8 licencias de acceso para este módulo.

5. **Reportes.**

Además de los reportes establecidos en el Anexo técnico, las campañas de la DIR requieren adicionalmente los siguientes:

	PERIODICIDAD			
REPORTE	DIARIO	SEMANAL	QUINCENAL	MENSUAL
Reporte de no disponibilidad de la operación.	✓			✓
Análisis de las principales fallas		✓		✓
Interacciones de Buzón de Voz por campaña	✓			✓

6. **De los manuales de operación.**

Para la implementación e inicio del contrato y los servicios, el proveedor debe detallar, documentar, proporcionar, habilitar todos los componentes para la validación correspondiente por el personal de la DIR, en conjunto con todos los manuales de cada solución ofertada que se proporcione.

Para facilitar la implementación de la comunicación descrita en el presente documento, el Instituto designará personal para llevar a cabo reuniones técnicas con el personal que sea designado por el proveedor, mediante las cuales se comuniquen y revisen las reglas de negocio existentes para la implementación de la Campaña Cobranza y Servicios DIR, así como las especificaciones técnicas detalladas para la comunicacion con sus servicios y/o aplicativos.

7. **Del resguardo de la información.**
   7.1. Se requiere que todas las interacciones de todos los medios de captación sean grabadas en audio y video según corresponda, para el caso de servicios remotos (SMS, MMS, BLASTER, chat, correo electrónico, etc.) se requiere que se guarde cada interacción, esto según corresponda el canal de comunicación, en formato descargable y de reproducción compatible con reproductores de Windows o con la paquetería de office.
   7.2. Durante los primeros 5 días hábiles de cada mes del contrato, el proveedor deberá hacer un resguardo acumulado de la información contenida en los servidores del Instituto asignados a las campañas DIR, en discos duros extraíbles con capacidad de 8 TB, los cuales serán proporcionados por el posible proveedor, los cuales se entregaran al administrador de la campaña una vez que llene su capacidad. Se resguardaran todas las interacciones generadas por llamadas telefónicas, grabaciones de buzón de voz, chats, correos electrónicos, canales de servicios remotos, entre otros servicios que realice la DIR. En caso, de que la capacidad del servidor se esté saturando, el proveedor deberá realizar una depuración de la información más antigua, dejando solamente en el servidor aquella menor a 4 meses.
   7.3. Los primeros 10 primeros días hábiles de la puesta en marcha del contrato, el proveedor deberá entregar un calendario de resguardo y depuración de los servidores conforme a la capacidad del mismo, además de cumplir con las actividades en las fechas estipuladas en el calendario.

8. **Deficiencias de la solución ofertada.**
   8.1. La solución ofertada del licitante, deberá funcionar acorde a los lineamientos establecidos de cada requerimiento, para el buen funcionamiento de la operación, estando conforme a las condiciones detalladas en el anexo técnico.
   8.2. En caso de presentar deficiencias, el Instituto notificará la falla mediante correo electrónico al proveedor, para que éste determine y realice la solución, una vez que la incidencia ha sido resuelta, el proveedor deberá responder al Instituto, mediante correo electrónico o algún otro medio de comunicación, el horario de cierre de la incidencia, la cual se dará por solucionado cuando el administrador de la campaña o el personal que él designe, autorice el tiempo de afectación.
   8.3. Además conforme al punto anterior, el proveedor enviará de manera diaria antes de las 12 horas: un reporte de no disponibilidad de la operación concentrando todas las fallas presentadas, en el cual detalle como mínimo ID de la falla, fecha de inicio, fecha de fin, hora inicial y final, tiempo de afectación, número de agentes afectados, campaña que presentó la falla, persona que notifico la incidencia, breve descripción de la incidencia presentada, la solución aplicada, las acciones correctivas y para

evitar la recurrencia, las acciones preventivas y en su caso la solución definitiva. Además el licitante debe enviar de manera semanal un análisis graficado con el listado de las principales fallas presentadas, recurrencia, causa raíz y plan de seguimiento/mantenimiento para poder llegar a una solución definitiva de la incidencia.

8.4. La solución ofertada por el posible proveedor serán probadas, validadas y puestas en operación al recibir la aprobación de la DIR por escrito, conforme al "Acta de entrega-recepción del servicio" desde el primer día de operaciones. El personal designado por el Instituto podrá definir y solicitar al proveedor la actualización o modificación de cualquier herramienta informática o canal de atención cuando así lo requiera sin costo adicional para el Instituto.

9. Proceso de facturación.

9.1. El posible proveedor generará un esquema de facturación de la Campaña Cobranza y Servicios DIR, desglosado por mes, minutos susceptibles de pago, cantidad de servicios remotos exitosos/completados, que deberán ser comprobados por el área administradora de la campaña, y emitirá solo 2 facturas por mes, estas podrán aumentar y modificarse conforme las necesidades de la operación, la segmentación es la siguiente:

9.1.1. Cobranza DIR (llamadas de salida outbound)

9.1.2. Servicios DIR (llamadas de entrada inbound)

9.1.2.1. Cobranza Inbound

9.1.2.2. SIROC

9.1.2.3. SIDEIMSS

9.1.2.4. Denuncias Fiscales

9.1.2.5. Regularización Patronal

9.1.2.6. Verificación de personal y autoría de documentos firmados electrónicamente

9.1.2.7. Buzón IMSS

9.1.2.8. Otros nuevos proyectos que implemente la DIR, durante la vigencia del contrato.

9.2. Los servicios de las campañas DIR se facturarán conforme a la ventana de servicio establecida, considerando los minutos de servicio devengados para telefonía, a partir del log-in y se concluirá con el log-off, en la solución ofertada por el proveedor, descontando en la factura los minutos susceptibles que hagan referencia los estados y auxiliares de baño, coaching, lunch, además de los tiempos en los cuales se halla presentado fallas con la solución del licitante.

9.3. Para los canales de servicio remotos (SMS, BLASTER, correo electrónico, MMS) se facturaran conforme a la cantidad tipificada en los resultados como completados/exitosos.

10. Termino del contrato.

Al finalizar la vigencia del contrato con el licitante, el licitante deberá proporcionar toda la información que se haya generado durante la vigencia del mismo, bajo los protocolos y estándares que solicite la DIR, con el fin de facilitar la transición y

migración de los servicios. Asimismo el proveedor está obligado a brindar el apoyo necesario al nuevo licitante para la transición del servicio, con la finalidad que la operación de las campañas DIR no se vean afectadas, de acuerdo a lo establecido en el Anexo técnico.

11. Medios de captación y canales de servicio remotos.

11.1. Llamadas de Salida (OUTBOUND)

11.1.1. Las llamadas de salida se realizarán con líneas telefónicas provista por el Instituto, las cuales el proveedor deberá incorporarlas a la solución del Centro de Contacto de las campañas Cobranza y Servicios DIR.

11.1.2. La solución ofertada que proporcione el proveedor para gestionar llamadas de salida, deberá tener la funcionalidad blending, aunque la ejecución de éstas sea de una campaña outbound, además de permitir al agente telefónico la posibilidad de retener y generar una segunda llamada de salida, para transferencia y/o conferencia con personal institucional o externo.

11.1.3. Los administradores de la campaña podrán configurar la marcación general de manera progresiva, automática y predictiva, en el momento que lo determinen, esto mediante un aplicativo independiente.

11.2. Llamadas de Entrada (INBOUND)

11.2.1. Se requiere una solución que permita la distribución automática de llamadas telefónicas provenientes del IVR para asignarlas a las colas de espera de atención de los agentes de acuerdo a las campañas.

11.2.2. El Instituto podrá solicitar modificaciones o incorporaciones al IVR Institucional sin generar ningún costo adicional. La solicitud de las mismas, se realizará con antelación por personal del Instituto y deberá ser atendida e implementada sin deficiencias por el licitante en un plazo no mayor a 3 días hábiles.

11.2.3. Se requiere que las llamadas de entrada ingresen al número telefónico 800 que el Instituto determine, a través de navegación en el IVR, donde los usuarios puedan seleccionar la opción definida por la DIR en el árbol de navegación.

11.2.4. Al inicio del servicio se requerirán 3 líneas telefónicas dedicadas (DID´s dedicados) para recepción de llamadas de las campañas Denuncias Fiscales,

SIROC y SIDEIMSS, mismas que podrán ser incrementadas durante la vigencia del contrato. Dichas líneas deberán ser provistas por el proveedor, las cuales contarán con mensaje de bienvenida en el IVR y serán direccionadas durante la ventana de operación a los agentes telefónicos asignados a las campañas correspondientes; además si lo determina el área administradora de la campaña también se podrán direccionar al buzón de voz de la campaña.

11.2.5. Se requiere que la solución ofertada para gestionar las interacciones de las campañas DIR, permita designar prioridades de atención por campaña y agente,

estas serán establecidas y programadas por el administrador o el personal que él determine, de acuerdo a la cola de espera y a la prioridad de operación.

11.2.6. Durante la navegación en el IVR se requiere que el usuario escuche música de fondo, que determine el Instituto, esto mientras espera a ser atendido, además de grabaciones que le mencionen el tiempo promedio de espera, cuando elija alguna opción del árbol del IVR conforme al flujo de operación de la campaña.

11.2.7. Las llamadas en cola de espera deberán incluir: opciones de mensajes variados, información del tiempo estimado en el que será atendida la interacción del cliente, para que éste pueda tomar la decisión de ser transferido a buzón de voz o esperar a que un agente telefónico se encuentre disponible para atenderlo.

11.2.8. La solución que proporcione el proveedor para gestionar llamadas, deberá tener la funcionalidad blending, aunque la ejecución de llamadas sea de una campaña inbound, además de permitir al agente telefónico la posibilidad de retener y generar una segunda llamada de salida, para transferencia y/o conferencia con personal institucional o externo a teléfonos fijos locales y larga distancia; celulares locales y larga distancia.

11.2.9. La recepción de llamadas de entrada debe contener como mínimo datos de número telefónico de quien está llamando, ID único de interacción.

11.3. Buzón de voz

11.3.1. Se requiere la implementación de buzón de voz cuando las campañas DIR se encuentren fuera de la ventana de servicio, en la cual los usuarios que se comuniquen a la opción del IVR designada para las campañas DIR, puedan dejar mensajes de voz. Además si el área administradora de la campaña lo determina, este también se habilitará durante la ventana de servicio, cuando existan tiempos de espera excesivos para la atención, conforme al flujo operativo y al árbol de decisión del IVR Institucional.

11.3.2. La habilitación de una solicitud nueva o modificación en su contenido del buzón voz, debe ser a solicitud explicita de personal de la DIR con antelación, a

través de la herramienta propuesta
por el posible proveedor, la solicitud deberá ser atendida e implementada en un plazo no mayor de 3 días hábiles.

11.3.3. La carpeta donde se alojaran las grabaciones de buzón de voz, deberán instalarse en los equipos de cómputo de los supervisores y administradores de las campañas, para consulta y seguimiento de procesos internos DIR; se deberá restringir el acceso a solo el personal que determine el Instituto y solo se podrán eliminar aquellas grabaciones que ya hayan sido resguardadas y entregadas a la DIR para evitar saturaciones.

11.3.4. Se requiere un reporte diario para la identificación específica de cada mensaje de voz, mostrando teléfono del remitente, id de la interacción, fecha y hora del mensaje.

11.3.5. De manera mensual el licitante deberá entregar el respaldo del acumulado de grabaciones que ingresan al buzón de voz por campaña, en conjunto con el reporte acumulado de interacciones mensuales que ingresaron por este medio, conforme al punto anterior, asegurando el resguardo de la información, en caso de incumplimiento el proveedor será acreedor a una deductiva.

11.4. SMS y MMS

11.4.1. Se requiere el envío de SMS y MMS a teléfonos móviles a través de la solución ofertada por el proveedor.

11.4.2. EL número del cual se emitirán los SMS y MMS seleccionados debe estar enmascarado con el remitente "IMSS", en caso de que el remitente no se muestre como se solicita, el licitante será acreedor de una deductiva.

11.4.3. Se requiere que los usuarios a los que se les emita un SMS y MMS, puedan contestar a través del mismo mensaje y en su caso seleccionar una opción de respuesta.

11.4.4. Se requiere que el servicio pueda funcionar para la implementación de encuestas a los usuarios, permitiendo seleccionar una respuesta de un listado.

11.4.5. Se requiere que en el SMS se puedan incorporar ligas cortas (link) que remitan a sitios web y descarga de archivos.

11.4.6. Se requiere que mediante MMS el Instituto pueda enviar imágenes, códigos QR e incuso videos cortos a los usuarios seleccionados.

11.4.7. Cuando no exista disponibilidad de entrega, se puedan configurar los intentos que la DIR requiera.

11.4.8. Se debe poder configurar fechas y horarios de envío, así como configuración de disponibilidad de capacidad de atención en cola.

11.4.9. Se requiere reportes que muestren la información de todo el proceso de generación, envío, recepción, entrega y estatus del SMS y MMS.

11.4.10. De manera mensual se realizará por parte de proveedor, un respaldo de todos los SMS y MMS enviados por teléfono móvil, los cuales se entregarán al finalizar el contrato o cuando el área administradora del contrato lo determine.

11.5.*BLASTER*

11.5.1. Se requiere el envío de mensajes pregrabados a teléfonos fijos locales y larga distancia; celulares locales y larga distancia.

11.5.2. Se podrá solicitar que el número del cual se emite la llamada para contestar el mensaje pregrabado esté enmascarado con el remitente "IMSS" o con el DID Institucional (800), en caso de que no se muestre como lo solicita la DIR, proveedor será acreedor a una deductiva.

11.5.3. Durante el mensaje, el interlocutor podrá seleccionar alguna opción a través del uso de teclas de selección, con la cual se detonen acciones como regresar la llamada o generar una llamada (click to call).

11.5.4. Se requiere que el servicio pueda funcionar para la implementación de encuestas al usuario, emitiendo respuestas al seleccionar una tecla en su teléfono.

11.5.5. Cuando no exista disponibilidad de entrega, se pueda configurar las veces de intentos que la DIR requiera.

11.5.6. Se debe poder configurar fechas y horas de entrega, así como configuración de disponibilidad de capacidad de atención en cola.

11.5.7. Se requiere que los reportes muestren la información de todo el proceso de generación, envió, recepción, entrega y estatus del mensaje de voz pregrabado.

11.5.8. De manera mensual se realizará por parte de proveedor, un respaldo de todos los BLASTER enviados por teléfono, los cuales se entregarán al finalizar el contrato o cuando el área administradora del contrato lo determine.

11.6.*Correo electrónico*

11.6.1. El nombre de usuario del correo electrónico lo determinará el Instituto y deberá terminar con la nomenclatura "@imss.gob.mx", la cual será gestionada y administrada con las reglas que el Instituto considere; sin permitir la emisión de respuestas por parte de los usuarios, esta regla podrá ser modificada cuando el personal de la DIR lo requiera.

11.6.2. La solución ofertada deberá permitir como mínimo el envío de 60,000 correos por día, asegurando que la cuenta no sea considerada como SPAM.

11.6.3. La DIR requiere una solución que permita realizar el envío masivo de correos electrónicos, mediante la carga de una plantilla determinada con texto, imágenes, códigos QR y links de consulta y descarga.

11.6.4. Se requiere que se puedan cargar archivos TXT con layout definidos por Instituto, la información deberá identificarse y relacionarse con la base de datos de las interacciones por cliente de la solución "CRM".

11.6.5. Para el envío de estos correos se requiere un disparador que permita programar fechas y horarios de envío a un listado de usuarios determinado y los distribuya de manera uniforme si la DIR así lo requiere.

11.6.6. Al finalizar el envío de cada carga de correos electrónicos, la solución propuesta, deberá emitir un resumen con la cantidad y porcentaje de los correos enviados, recibidos, error en cuenta y aquellos que no fue posible que se entregaran. Además la solución debe mostrar y permitir descargar el listado de correos electrónicos erróneos, esto para depurar las bases institucionales por parte del personal de la DIR.

11.6.7. La información generada deberá ser guardada en los servidores del Instituto conforme a lo estipulado en este documento y el Anexo técnico.

11.6.8. Cuando el Instituto lo determine solicitará la descarga completa o parcial de todos los correos electrónicos emitidos, recibidos, erróneos de periodos en tiempos determinados, el proveedor tendrá máximo 3 días hábiles para entregar esta descarga, en caso de incumplimiento se acreditará al proveedor una deductiva.

11.7.*Chat*

11.7.1. La DIR podrá solicitar durante la vigencia del contrato el servicio de Chat para la atención de patrones.

11.7.2. El servicio de chat, deberá ser de tipo público, donde el peticionario que ingresa pueda establecer una sesión con uno de los agentes del centro de contacto y realizar cualquier tipo de pregunta relacionada con el servicio, sin requerir por parte del peticionario ningún tipo de herramienta adicional, para poder hacer uso del servicio.

11.7.3. La herramienta brindada por el licitante deberá ser suficiente con una conexión a Internet con un navegador común estándar y sus componentes tradicionales para acceder al servicio de chat. En caso de requerir instalación de componentes de Java, JavaScript o similares, que no formen parte de la configuración estándar en los navegadores, estos deberán estar disponibles con algún hipervínculo desde la pantalla de la aplicación para ser bajados y ejecutados por el peticionario final con instrucciones claras para ello.

11.7.4. El acceso para el servicio de chat podrá ser personalizado por el Instituto de acuerdo a sus necesidades, idealmente estos botones deberán ser

configurables sin costo adicional
para el Instituto durante la vigencia del contrato.

11.7.5. El usuario podrá entrar al chat con nombre, correo electrónico y/o número móvil, sin necesidad de crear un usuario

11.7.6. La solución del proveedor deberá distribuir las interacciones de manera automática y equitativa según la disponibilidad de los agentes, adicionalmente el supervisor podrá re direccionar de manera manual las interacciones a un agente determinado.

11.7.7. Todos los chat deben ser respaldados en grabaciones y formatos planos .TXT

11.7.8. Los usuarios/patrones podrán descargar la conversación al finalizar la sesión de chat.

11.7.9. A través del chat se debe aplicar encuesta de satisfacción al usuario.

11.7.10. La herramienta informática deberá contar con un módulo de monitoreo en línea y de consulta que permita crear formatos de evaluación de calidad por interacción.

11.8. ***Encuestas de satisfacción***

11.8.1. Se requiere que al finalizar la atención en cualquiera de los medios de captación y canales de servicio remotos, el interlocutor pueda contestar una encuesta de satisfacción.

11.8.2. La encuesta debe ser administrada por la DIR, para la activación, configuración de preguntas y respuestas, con la opción de que el agente pueda enviar la encuesta o que de manera automática al finalizar cada interacción se envíe al interlocutor.

11.8.3. Se deberá realizar un resguardo de la información contenida en la herramienta en el servidor del Instituto para consulta o descarga cuando el área administradora de la campaña lo determine.

12. Capacitación del personal de las campañas DIR.

12.1. Al inicio de operaciones, el proveedor deberá haber concluido el proceso de capacitación de la solución ofertada a los agentes, supervisores y personal que será asignado a la operación, de acuerdo a lo establecido en el Anexo técnico; así mismo deberá contar con la aprobación por parte del área administradora de la campaña.

12.2. Se requiere que al menos en 2 ocasiones por mes el proveedor brinde capacitación a los agentes telefónicos PS-P o PS-I según aplique, de las campañas DIR en temas como cobranza persuasiva, negociación, manejo de objeciones, habilidades telefónicas, manejo de herramientas / sistemas / Office, trato al cliente, protocolos

de atención, ortografía, dicción, manejo de estrés, liderazgo, trabajo en equipo y demás temas que proponga y solicite el área administradora de la DIR; así como proponer e implementar 1 vez al mes dinámicas de integración, el proveedor deberá acumular 6 horas de capacitación mensuales, que contemplen el "Programa de capacitación mensual" y en caso de aplicar el seguimiento al personal "No apto", esto a consideración del área administradora de las campañas DIR y de acuerdo a las demandas operativas.

12.3. Se requiere que el proveedor proporcione 6 horas de capacitación mensuales, que contemplen el "Programa de capacitación mensual" y en caso de aplicar el seguimiento al personal "No apto", que podrán ser divididas en horas por días al personal de supervisión y directivo de las campañas DIR, en temas definidos por la DIR, como por ejemplo FODA, liderazgo, ISO 9001, procesos, manejo de personal, administración de cartera, esquemas de supervisión y diseño e implementación de indicadores de servicio y demás temas que solicite la DIR.

12.4. El capacitador que proporcione el licitante, deberá realizar evaluaciones de cada capacitación que brinde al personal de la DIR, la calificación mínima esperada será de 80, en caso de ser menor, es decir "No apto", el capacitador deberá desarrollar e implementar un plan de seguimiento individual que asegure su aprobación de la evaluación. El capacitador deberá entregar los resultados de las evaluaciones en un periodo no mayor a 2 días hábiles.

12.5. En cada sesión de capacitación, el personal de la DIR evaluará el desempeño del expositor, éste deberá obtener un promedio mínimo de 85.

12.6. Se requiere que el proveedor de manera mensual, entregue el "Programa de Capacitación Mensual" con 5 días hábiles de anticipación, antes del inicio del mes correspondiente en que se llevará acabo la sesión, esto para la coordinación de tiempos y autorización de la implementación. El plan de capacitación mensual debe contener fechas propuestas de las capacitaciones, lugar, temas, material de

12.7. capacitación, evaluaciones, público objetivo, duración de la capacitación, capacitador.

12.8. El personal que brinde las capacitaciones debe contar con el perfil solicitado en el anexo técnico y demostrar la competencia con documentos que el proveedor entregue a la DIR, mediante certificaciones; el área administradora de las campañas DIR validará y dará visto bueno.

12.9. Se requiere una solución independiente para el control y registro de la capacitación, el cual debe permitir:

12.9.1. Cargar y consultar material de estudio

12.9.2. Cargar y generar capacitaciones virtuales, con archivos y bibliotecas multimedia.

12.9.3. Generar formularios de evaluación para medir la capacitación de agentes y supervisores.
12.9.4. Generar evaluaciones en línea.
12.9.5. Generar resultados de las evaluaciones, considerando la captura por parte del capacitador de un análisis de necesidades en base a los resultados obtenidos.
12.9.6. Generar un kárdex personal con los históricos de capacitaciones y evaluaciones por persona por promedio.
12.9.7. Consultar y descargar resultados de las evaluaciones en Excel por persona y grupos de personas.

13. Base de datos.

13.1. La información debe ser almacenada y administrada en servidores de cómputo a cargo del Instituto, donde deberán ser instalados los aplicativos y herramientas necesarias para la operación de las campañas DIR.

13.2. Los respaldos de información (contenido de la base de datos de las campañas DIR y las grabaciones de las llamadas del medio de captación, la información generada de los canales servicios remotos y la solución ofertada por el licitante) serán realizados por parte del personal del proveedor en coordinación con personal del Instituto, mediante previo acuerdo entre las partes y aprobación del área administradora de la campaña.

13.3. El Instituto se reserva el derecho de modificar la estructura de las bases de datos fuentes del proceso, por lo que en su caso, el proveedor deberá realizar los ajustes correspondientes a fin de que la operación sea acorde con la estructura de las bases de datos proporcionada por el área administradora de la DIR, asimismo es posible que durante la vigencia del contrato se requiera la modificación de alguna regla de negocio de acuerdo a la información provista por el área requirente y administradora de la campaña, estás solicitudes de actualización se realizaran con 15 días naturales de anticipación para que el proveedor pueda gestionar su desarrollo.

13.4. Se requiere que el proveedor documente e informe por escrito al Instituto sobre los procedimientos, métodos y políticas a utilizar, respecto de almacenamiento local, almacenamiento en servidores del Instituto, almacenamiento en sistemas de copias de seguridad, almacenamiento en dispositivos externos, almacenamiento en cualquier otro medio que el proveedor determine. Estos estarán sujetos a una posible auditoria por parte del Instituto para verificar el correcto manejo de la información y bases de datos.

13.5. Asimismo y una vez cumplida la relación contractual entre las partes, se deberá realizar un borrado seguro de cualquier base existente, registro electrónico o escrito que contenga información o datos personales contenidos en los servidores que

prestarán el servicio y que se encuentran instalados en el Instituto, apegados a la normatividad vigente establecida por el Instituto. Así mismo al retirar los equipos de cómputo utilizados por agentes de las campañas DIR, el proveedor deberá ejecutar el proceso de borrado seguro, entregando al administrador de la campaña y ventanilla única, el certificado que así lo acredite.

14. Confidencialidad de la información y datos personales.

14.1. El proveedor debe manifestar por escrito el compromiso de mantener la seguridad y resguardo de la información, suscribiendo un cláusula de confidencialidad acorde a la normatividad vigente en materia de protección de datos personales. En dicha cláusula se incluirán entre otros requisitos los establecidos en la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental, en los Lineamientos de Protección de Datos Personales publicados en el Diario Oficial de la Federación el 30 de septiembre de 2005 y en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

14.2. Será responsabilidad del proveedor la gestión de todos los riesgos relativos a la información, esto implica identificar tanto usuarios autorizados y no autorizados, así como la alteración, destrucción o divulgación de la información. La seguridad de la información consistirá en la protección activa de la información, de tal manera que sólo los usuarios autorizados por el Instituto puedan almacenarla y consultarla en el momento que lo requieran.

14.3. Para lo relacionado al cumplimiento de confidencialidad de información y manejo de datos personales, el proveedor deberá tener estricto apego a lo mencionado en los documentos Anexo Técnico y Términos y Condiciones.

14.4. Los medios de almacenamiento de información que el proveedor proporcione y que contengan datos personales de los usuarios e información sensible, restringida o confidencial del Instituto, deberán ser guardadas en un área segura a final de cada día laborable.

14.5. El proveedor debe entregar al Instituto su aviso de privacidad de datos acorde a lo establecido por el INAI.

14.6. En caso de incumplimiento por parte del proveedor, el Instituto aplicará las medidas jurídicas necesarias para garantizar la protección de los datos, por lo cual el proveedor estará sujeto a la normatividad y legislación que los organismos reguladores establezcan en la materia.

14.7. Una vez cumplida la relación contractual, el proveedor deberá suprimir todas las bases de datos, registros e información que haya sido entregada por el Instituto en todos los equipos de cómputo y dispositivos utilizados para procesar y almacenar dicha información.

15. CRM

15.1. El Instituto proporcionará con antelación suficiente, a partir de la notificación de fallo conforme al contrato, el requerimiento completo y detallado, estipulando las reglas de negocio para cada campaña, las descritas en este documento son enunciativas más no limitativas y pueden ser modificadas por el personal DIR de acuerdo a las necesidades del Instituto.

15.2. El CRM deberá tener el desarrollo para poder realizar interconexiones con servidores, páginas web o plataformas que el instituto indique, además deberá poder gestionarse en conjunto con la solución que proponga el posible proveedor para la gestión de los diferentes medios de captación y demás canales de servicio remotos.

15.3. La sesión debe expirar cuando se identifique un tiempo de inactividad de 10 minutos en los perfiles facturables de agente telefónico, conforme a una plantilla mensual que emitirá el área administradora de la campaña.

15.4. El CRM debe ser instalado en los servidores del Instituto, para tales efectos, el Instituto informará al posible proveedor el sitio de los servidores.

15.5. El CRM debe administrar las bases de datos e información que el Instituto proporcione y estás serán administradas al 100% por personal de la DIR.

15.6. El posible proveedor debe entregar los manuales operativos del CRM para cada perfil que solicite el Instituto, acordes a la operación requerida, por lo que en caso de incumplimiento se aplicará la deductiva correspondiente. Además deberá capacitar al personal de la DIR para el uso del CRM antes de la implementación.

15.6.1. El posible proveedor dentro de su propuesta deberá describir la infraestructura tecnológica que formará parte de la solución tecnológica que oferta, detallando

la composición y la relación que guardará con los componentes de la solución tecnológica integral ofertada requerida para la prestación del servicio de centros de contacto.

15.7. El posible proveedor debe demostrar que la solución propuesta tiene la capacidad de soportar los requerimientos establecidos en la volumetría de minutos de operación de las campañas, para lo cual deberá proporcionar, habilitar y documentar el detalle de la composición y relación entre los componentes de la solución tecnológica ofertada.

15.8. El posible proveedor dentro de su propuesta deberá describir los mecanismos de redundancia, que permitan enfrentar problemas técnicos y operativos para mantener la prestación continua del servicio, en caso de presentarse alguna contingencia, mismos que formarán parte de la solución tecnológica que oferta, detallando la composición de estos mecanismos y la relación que los mismos guardarán con los componentes de la solución ofertada, de acuerdo a lo establecido en el Anexo Técnico.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

15.9. En caso de contingencia de caída de los servidores o situación que impida la operación, la solución del proveedor o un desarrollo adicional deberá funcionar sin la necesidad de estar conectado a la web, para que posteriormente la información capturada sea cargada a los servidores por medio de un layout, base de datos o similar.

15.10. La solución ofertada deberá identificar, relacionar, organizar y desplegar las interacciones por patrón de acuerdo a los canales de servicios o medios de captación mencionados en este apéndice en los que ha existido interacción con el Instituto, lo anterior mediante cargas de archivos planos (.TXT, o CVS o el que el Instituto determine) con un layout determinado por el Instituto, debiendo identificar y organizar a los patrones (RFC) por lote, siendo la llave de identificación el RFC.

15.11. 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.

15.11.1. Se requiere que cada número telefónico y correo electrónico sea calificado por medio de etiquetas que el agente seleccionará y estas pueden ser consultadas mediante una herramienta informática, que permita exportarlas generando en un reporte con los datos que determine el Instituto.

15.11.2. 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.

15.11.3. Los campos de la máscara de gestión serán determinador por el personal de Instituto y las reglas serán especificadas de acuerdo a lo establecido en el requerimiento que proporcione el Instituto.

15.12. 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.

15.12.1. Todas las interacciones deberán de tener un folio de campaña e ID de interacción y serán alojadas en los servidores del Instituto.

15.12.2. Se requiere un módulo de búsqueda de tickets para su seguimiento.

15.12.3. 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.

15.13. 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.

15.13.1. RFC

15.13.2. Nombre o razón social

15.13.3. Listado de teléfonos y su calificación registrada por el agente

15.13.4. Intentos de contactación por cada número registrado.

15.13.5. Listado de correos electrónicos y su calificación registrada por el agente.

15.13.6. Histórico de interacciones de contactación y seguimiento de todas las campaña, permitiendo segmentarlas.
15.13.7. Número de folio
15.13.8. Fecha y hora de cada gestión.
15.13.9. Desglose de tiempos por estado de cada gestión.
15.13.10. Campaña
15.13.11. Nombre del agente
15.13.12. LoginID del agente
15.13.13. DID (Número telefónico) del usuario con clave lada (10 dígitos).
15.13.14. Tipificación de la gestión completa de todas las campañas.
15.13.15. Cantidad y porcentaje de Interacciones entrantes, atendidas, abandonadas y transferidas.
15.13.16. Tiempo promedio de llamada/ interacción por agente.
15.13.17. Tiempo promedio de ASA, es decir, tiempo promedio de respuesta.
15.13.18. Tiempo total de conexión por agente, con desglose de estados y auxiliares.
15.13.19. 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.
15.13.20. Cantidad de llamadas/ interacciones totales en espera
15.13.21. Cantidad de llamadas/ interacciones por Direct Inwart Dialing o Direct Dial-In (DID) del número telefónico tanto de entrada como de salida.
15.13.22. Cantidad de chat y correo electrónico por agente.
15.13.23. Cantidad de llamadas/ interacciones concluidas por el usuario o cortadas por el agente.
15.13.24. Cantidad chats concluidos por el usuario o cortados por el agente.

15.14. 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.

15.15. 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.

16. Inteligencia del negocio.

16.1. El Instituto proporcionará con antelación suficiente, a partir de la notificación de fallo conforme al contrato, el requerimiento completo y detallado, estipulando las reglas de negocio para cada campaña, las descritas en este documento son enunciativas más no limitativas y pueden ser modificadas por el personal DIR de acuerdo a las necesidades del Instituto.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

16.2. Interconectarse con el CRM, con la solución ofertada para la captación de llamadas, con los canales de servicio remotos, entre otras que el licitante detalle en su solución y aquellas que el Instituto solicite.

16.3. Se solicita un cubo de variables que permita la creación por parte del personal de la DIR, dependiendo del perfil de roles, de cualquier tipo de reporte adicional dentro de la propia herramienta de seguimiento.

16.4. Calcular diferentes coeficientes de correlación de temas Institucionales con las peticiones por interacción, por agente, por campaña o como se señala específicamente en el requerimiento de campaña.

16.5. Generar bitácoras, reportes y estadísticas de la operación de las campañas DIR para ser consultadas por los Supervisores y personal designado por el Instituto que permita la exportación de información, en los formatos pdf, xls, doc, etc.

16.6. Generar gráficos interactivos derivados del cruce de datos seleccionados.

16.7. El proveedor deberá configurar, diseñar y desarrollar las interfaces, protocolos y funcionalidades necesarias para integrar la información resguardada en las herramientas informáticas que proporcione el licitante y entregar la documentación correspondiente, así como los manuales de operación del BI.

16.8. Cada vez que el Instituto lo solicite, el licitante deberá exportar y entregar los reportes en documento electrónico respecto al CRM, la base de conocimiento y Bussines Inteligence que haya generado durante la vigencia del servicio y cuyos datos hayan sido alojados en los servidores. En el formato que se acuerde con el Instituto y el proveedor, para lo cual el proveedor deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir los recursos para brindar dicho servicio.

17. Componentes habilitadores (hardware, software y mobiliario)

17.1. El proveedor debe proporcionar Infraestructura telefónica (conmutador, teléfonos, IP, diademas y todo aquello necesario para la operación). Infraestructura de datos (computadoras, bases de datos, herramientas informáticas, 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 su solución tecnológica propuesta incluyendo seguridad informática perimetral y componentes de su solución central, estas deberán soportar el software que proporcione el licitante y garanticen su estabilidad al momento de operar con ellos.

17.2. Los equipos de cómputo deben cumplir con las características establecidas con el Anexo Técnico. Además en especifico para la DIR, se requiere que la capacidad en el disco duro sea de al menos 500 GB para las posiciones de agente telefónico, las posiciones de supervisor y administrador deberán contar con al menos 1 TB; y memoria RAM de 16 GB.

17.3. Las computadoras para agentes deben tener inhabilitadas las entradas/salidas para medios de almacenamiento externo, por ejemplo USB, CD/DVD, redes inalámbricas y/o cualquier otro medio que pueda ser utilizado para la extracción o ingreso de información. La función de "imprimir pantalla" debe ser inhabilitada. Las medidas antes mencionadas podrán modificarse e incrementarse de acuerdo a las necesidades identificadas en la operación.

17.4. Únicamente para las posiciones de administrador requieren 2 discos duros externos de 4TB, con interface USB 3.0.

17.5. Se requiere de diademas estereofónicas con controlador de volumen que integre característica DSP para el procesamiento digital de voz con micrófono, supresora de ruido, tipo Plantronics. compatible con la mayoría de las tecnologías de USB.

17.6. Se requieren mínimo 6 adaptadores de USB tipo "Y", para la conectividad de 2 diademas estereofónicas (descritas en el punto anterior) a una misma línea telefónica, esto para poder realizar monitoreos presenciales de una interacción.

17.7. Los equipos de cómputo deberán contar con la instalación de software debidamente licenciado y certificado de antivirus y spyware, el proveedor deberá proporcionar el licenciamiento que ampare el uso de dicho software.

17.8. El proveedor debe proporcionar al personal del Instituto el password de administración de los equipos de cómputo correspondientes a PS-P de supervisión y agente telefónico, el cual de preferencia deberá de ser genérico para todos los equipos de la DIR.

17.9. Se requiere que el proveedor proporcione un cronograma de mantenimiento y actualización del hardware y software de las Campañas DIR, el cual deberá cumplirse conforme a las fechas pactadas, estas solo se podrán modificar a petición del personal del Instituto y cuando él lo requiera.

17.10. El mobiliario debe estar en buenas condiciones de operación y será ergonómico, el diseño podrá ser similar al que actualmente se tiene en el Instituto. Las Mamparas y sillas para agentes y supervisores deberán cumplir con lo estipulado en el documento Anexo Técnico.

17.11. Se requiere la instalación de 3 escritorios ejecutivos, con sillones ejecutivos giratorios y reclinables, ajuste de altura, con soporte lumbar y descansabrazos, con dimensiones mínimas de 105 cm de alto, 64 cm de ancho y 64 cm de profundidad y cabecera.

17.12. Se requiere inicialmente 3 pantallas de supervisión para las campañas DIR, de tamaño de 60 pulgadas LED, Smart TV, con entrada de HDMI y USB. El administrador de la campaña podrá solicitar una pantalla adicional, dependiendo de las necesidades operativas, además éstas serán instaladas donde el personal de la DIR lo determine, para monitorear y controlar los principales indicadores de la operación, así como posibles incidencias.

17.13. En caso de deterioro del mobiliario o desgaste por uso, será remplazado por parte del licitante por mobiliario en buenas condiciones de operación en un plazo

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

no mayor a un día natural a partir del reporte por parte de los administradores de la campaña, sin costo adicional para el Instituto.

17.14. Para el caso del suministro del equipo de cómputo o electrónico el proveedor deberá realizar la sustitución por uno nuevo o condiciones óptimas, sin costo adicional para el Instituto; estos remplazos se realizarán cuando el Instituto lo determine y tiempo que demore el proveedor en realizar el cambio será considerado para la deductiva correspondiente.

18. Penas y deductivas aplicadas a las campañas DIR.

INDICADOR	NIVEL DE SERVICIO A CUMPLIR	DEDUCTIVA	VALOR DE % DEL NIVEL DE SERVICIO DENTRO DE LA FACTURACIÓN MENSUAL	EXPLICACIÓN Y FÓRMULA DE APLICACIÓN	EJEMPLO DE APLICACIÓN DE LA FÓRMULA
Deductivas					
Disponibilidad en el servicio de la solución ofertada, como: Telefonía, Servicios remotos, IVR, CRM y toda aquella infraestructura física y tecnológica solicitada por la DIR.	Se debe cumplir con un nivel de servicio de disponibilidad de 99%. Días hábiles o los que se requieran conforme las necesidades de la operación.	1% por cada medio punto porcentual de incumplimiento de nivel de servicio	100%	Para medir y aplicar la deductiva se deberán seguir las tres partes que conforman la fórmula de cálculo final: 1. [(Total de tiempo de prestación del servicio - Total del tiempo de servicio No disponible) / (Total de tiempo de prestación del servicio)] * 100= **% de disponibilidad del servicio.** 2. (% de Nivel de servicio a cumplir (99%) – % de disponibilidad del servicio)* 2 (1% de cada medio punto porcentual)= **% de Incumplimiento de Nivel de Servicio.** 3. (Deductiva máxima (Valor de la factura) - (% de incumplimiento de nivel de Servicio)= **Monto a deducir en la factura.**	**Datos:** -Total de tiempo de prestación del servicio: 220,500 -Total del tiempo de servicio No disponible: 4,000 -Nivel de Servicio a cumplir: 99% -Deductiva: 1% X cada medio punto porcentual de incumplimiento de nivel de servicio. **Aplicación de la fórmula** 1. [(220,500 – 4,000) / (220,500)] * 100= 98.18 2. (99% - 98.18%)*2= 1.64 3. 152,145 - 1.64*= $2,495.00
Capacitación durante la vigencia del contrato	**Programa de capacitación:** 5 días hábiles antes del inicio del mes en el que se llevará a cabo la capacitación.	$1,000.00 por cada día de atraso imputable al proveedor.	100%	(Tiempo total de retraso en días) * ($1,000.00)= Importe a deducir en la factura	**Datos:** - Tiempo total de retraso en días: 5 - Deductiva: $1,000.00 **Aplicación de la fórmula:** 5 X $1,000= $5,000.00
	Capacitación Al menos 12 horas de capacitación en las fechas y horarios establecidos en el "Programa de	$500.00 por cada hora y/o fracción de atraso	100%	(Tiempo total de retraso en horas o fracción)	**Datos:** - Tiempo total de retraso en horas = 3.5 - Deductiva = $500.00 **Aplicación de la fórmula** 4 X $500.00 = $2,000.00

	Capacitación Mensual", las cuales incluirán capacitación y seguimiento para personal que resulte "No apto" derivado del examen de aprovechamiento.	imputable al proveedor en un horario de 08:00 a 18:00 horas		* ($500.00) = Importe a deducir de la factura.	
	Resultados: Entrega de resultados 2 días hábiles después de llevada a cabo la capacitación a todo el personal. En caso de contar con personal con estatus de "No apto", entrega de resultados finales 2 días hábiles después de llevado a cabo el seguimiento.	$1,000.00 por cada día de atraso imputable al proveedor.	100%	(Tiempo total de atraso en días) * ($1,000.00) = Importe a deducir de la factura	**Datos:** - Tiempo total de atraso en días: 2 - Deductiva: $1,000.00 Aplicación de la fórmula: 2 x $1,000.00 = $2,000.00
	Evaluación de desempeño del Expositor: Calificación mínima de 85.	3% del costo total de la factura de cada campaña en caso de no obtener la calificación mínima.	100%	Para medir y aplicar la deductiva se deberán seguir las tres partes que conforman la fórmula de cálculo final: (Factura mensual) - (3%) = Importe a deducir de la factura	**Datos:** Valor de la factura mensual: $10,000.00 Deductiva: 3% Aplicación de la fórmula: $10,000.00 X .03% = $300.00
Envío de SMS y BL con enmascarado o DID único	En caso de identificarse mensajes sin enmascarado con el remitente "IMSS/800 institucional" se aplicará la deductiva	2.5% de la facturación mensual de la campaña correspondiente	100%	Para medir y aplicar la deductiva se deberá seguir la fórmula de cálculo final: (Total de la facturación mensual) (2.5%) = 2.5% de la facturación	**Datos:** Total de la facturación mensual: $200,000.00 Deductiva: 2.5% **Aplicación de la fórmula:** $200,000.00 X 0.025 = $5,000.00
Interrupción del servicio en las instalaciones del Instituto provistas por el proveedor.	Hasta 1 hora de interrupción del servicio integral en instalaciones del Instituto en días hábiles en horario de 8 a 20 horas.	$2,600.00 por minuto fuera de servicio imputable al proveedor	100%	Para medir y aplicar la deductiva se deberá seguir la fórmula de cálculo final: (Tiempo total de minutos fuera de servicio imputables al proveedor) * ($2,600.00) = Importe a deducir de la factura	**Datos:** Minutos fuera de servicio: 10 Deductiva: $2,600.00 **Aplicación de la fórmula:** 10 X $2,600.00 = $26, 000.00
Entrega de componentes habilitadores: Mobiliario.	**Mobiliario:** 2 días hábiles a partir de la notificación al proveedor por correo electrónico a la Mesa de Servicio	$1,000 x cada 1 hora o fracción de hora de retraso dentro de la ventana de operación de las campañas.	100%	(Tiempo total de horas o fracción de retraso) * ($1,000.00) = Importe a deducir de la factura	**Datos:** Tiempo total de retraso de horas: 2 Deductiva: $1,000.00 **Aplicación de la fórmula:** 2 X $1,000.00 = $2,000.00
Entrega de componentes habilitadores solicitados durante la vigencia del contrato: Hardware y Software.	**Hardware y software:** 1 hora a partir de la notificación al proveedor por correo electrónico a la Mesa de Servicio.	$100.00 x cada 1 minuto de retraso dentro de la ventana de operación de las campañas.	100%	(Tiempo total de retraso de minutos) * ($100.00) = Importe a deducir de la factura	**Datos:** Tiempo total de retraso de minutos: 15 Deductiva: $100.00 **Aplicación de la fórmula:** 15 X $100.00 = $1,500.00

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Entrega de correos emitidos por el Instituto mediante la "Solución ofertada" por el proveedor.	3 días hábiles después de la solicitud por parte del área requirente.	$1,000.00 x cada 1 hora o fracción de hora de retraso	100%	(Tiempo total de horas o fracción de retraso) * ($1,000.00) = Importe a deducir de la factura	**Datos:** Tiempo total de retraso de horas: 2 Deductiva: $1000.00 **Aplicación de la fórmula:** 2 X $1,000.00 = $2,000.00
Modificaciones a la "Solución ofertada"	15 días naturales después de la solicitud	$1,000.00 x cada 1 hora o fracción de hora de retraso	100%	(Tiempo total de horas o fracción de retraso) * ($1,000.00) = Importe a deducir de la factura	**Datos:** Tiempo total de retraso de horas: 2 Deductiva: $1,000.00 **Aplicación de la fórmula:** 2 X $1,000 = $2,000.00

INDICADOR	NIVEL DE SERVICIO A CUMPLIR	DEDUCTIVA	VALOR DE % DEL NIVEL DE SERVICIO DENTRO DE LA FACTURACIÓN MENSUAL	EXPLICACIÓN Y FÓRMULA DE APLICACIÓN	Ejemplo de aplicación de la fórmula
Penas convencionales					
Manuales e instructivos de operación de la Solución ofertada.	Por cada día de atraso a los 7 días hábiles posteriores al inicio del servicio	2.5% de la facturación mensual de cada campaña por día natural de atraso a entera satisfacción del área técnica y requirente.	100%	Para medir y aplicar la deductiva se deberá seguir la fórmula de cálculo final: (Total de la facturación mensual) * (2.5%) = 2.5% de la facturación (2.5% de la facturación) * (día natural de atraso) = Importe total de la deductiva	**Datos:** **Total de la facturación mensual: $200,000.00** Días de atraso: 2 Deductiva: 2.5% **Aplicación de la fórmula:** $200,000.00 X 0.025 = $5,000.00 $5,000.00 X (2) = $10,000.00
Habilitación de componentes para validación de la solución ofertada por parte del personal de la DIR.	30 días antes de iniciar los servicios o al inicio de los servicios	$10, 000.00 X día de atraso.	100%	Para medir y aplicar la deductiva se deberá seguir la fórmula de cálculo final: (Días de atraso) * ($10, 000.00) = Total de la deductiva	**Datos:** Días de atraso: 2 Deductiva: $10, 000.00 **Aplicación de la fórmula:** 2 X $10,000.00= $20,000.00
Entrega de la infraestructura Física y tecnológica (Hardware, Software, Solución ofertada) y campañas funcionando de acuerdo a las características solicitadas por el área requirente.	**Entrega de Infraestructura (física y tecnológica)** Al inicio de operación a partir del 1 de octubre de 2019	2.5 % de la facturación mensual de cada campaña por cada día natural de atraso en la prestación del servicio a entera satisfacción del área requirente.	100%	Para medir y aplicar la deductiva se deberá seguir la fórmula de cálculo final: (Total de la facturación mensual) * (2.5%) = 2.5% de la facturación (2.5% de la facturación) * (día natural de atraso) = Importe total de la deductiva	**Datos:** Total de la facturación mensual: $200,000.00 Días de atraso: 2 Deductiva: 2.5% **Aplicación de la fórmula:** $200,000.00 X 0.025 = $5,000.00 $5,000.00 X (2) = $10,000.00
Entrega de reportes periódicos de las campañas DIR conforme a la periodicidad definida por el Instituto.	**Entrega de reportes de campañas de Servicios** -Entrega de reporte diarios: Antes de las 11:00 a.m. -Entrega de reportes semanales: al siguiente día hábil del término de la quincena a más tardar a las 11:00 a.m. -Entrega de reportes mensuales: al día hábil siguiente de concluido el mes antes de las 11:00 a.m.	$1,000.00 x cada 1 hora o fracción de hora de retraso	100%	(Tiempo total de horas o fracción de retraso) * ($1,000.00) = Importe a deducir de la factura	**Datos:** Tiempo total de retraso de horas: 2 Deductiva: $1,000.00 **Aplicación de la fórmula:** 2 X $1,000.00 = $2,000.00

Implementación de nuevos canales de servicios o herramientas informáticas solicitadas y notificadas por la DIR	Por cada día de atraso posterior a los 15 días hábiles después de notificar por escrito al proveedor.	2.5% sobre la facturación mensual de la campaña por cada día natural de atraso.	100%	Para medir y aplicar la deductiva se deberá seguir la fórmula de cálculo final: (Total de la facturación mensual) * (2.5%) = 2.5% de la facturación (2.5% de la facturación) * (día natural de atraso) = Importe total de la deductiva	**Datos:** Total de la facturación mensual: $200,000.00 Días de atraso: 2 Deductiva: 2.5% **Aplicación de la fórmula:** $200,000.00 X 0.025 = $5,000.00 $5,000.00 X (2) = $10,000.00
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	Por cada día natural de atraso en la aplicación del borrado seguro.	2.5 % de la sumatoria de todas las facturaciones por campaña durante la vigencia del contrato, por cada día natural de atraso.	100%	Para medir y aplicar la deductiva se deberá seguir la fórmula de cálculo final: (Total de las facturaciones mensuales por campaña) * (2.5%) = 2.5% de la facturación (2.5% de la facturación) * (día natural de atraso) = Importe total de la deductiva	**Datos:** Total de la facturación de la campaña de Cobranza durante la vigencia del contrato: $2,000,000.00 Total de la facturación de la campaña de Servicios durante la vigencia del contrato: $4,000,000.00 Total de las facturaciones mensuales: $6,000,000.00 Días de atraso: 2 Deductiva: 2.5% **Aplicación de la fórmula:** $6,000,000.00 X 0.025 = $150,000.00 $150,000.00 X (2) = $300,000.00
Personal PS-I	**Solicitud de personal PS-I conforme los requisitos definidos por la DIR** 10 días hábiles antes de su implementación	$100 x cada 1 minuto de retraso dentro de la ventana de operación de las campañas, después la fecha de implementación	100%	(Tiempo total de retraso de minutos) * ($100.00) = Importe a deducir de la factura	**Datos:** Tiempo total de retraso de minutos: 480 Deductiva: $100.00 **Aplicación de la fórmula:** 480X 100 = 48, 000
	Sustitución de personal PSI 5 días hábiles a partir de la solicitud	$100 x cada 1 minuto de retraso dentro de la ventana de operación de las campañas.			
Resguardo de información del Centro de Contacto	Se deberá entregar un calendario para el resguardo de información mensual del Centro de Contacto, dentro de los primeros 10 días hábiles de inicio del contrato.	$1,000.00 por cada día de atraso imputable al proveedor.	100%	(Tiempo total de retraso en días) * ($1,000.00)= Importe a deducir en la factura	**Datos:** - Tiempo total de retraso en días: 5 - Deductiva: $1,000.00 **Aplicación de la fórmula:** 5 X $1,000.00= $5,000.00
	Se deberá realizar un resguardo de la información de forma mensual conforme el calendario entregado por el proveedor.				

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Capacitación para el inicio de operaciones	Programa de **capacitación de la solución ofertada:** 30 días naturales antes del inicio del servicio o al inicio de los servicios	$1,000.00 por cada día de atraso imputable al proveedor.	100%	(Tiempo total de retraso en días) * ($1,000.00)= Importe a deducir en la factura	**Datos:** - Tiempo total de retraso en días: 5 - Deductiva: $1,000.00 **Aplicación de la fórmula:** 5 X $1,000.00= $5,000.00
	Capacitación en las fechas y horarios establecidos en el "Programa de Capacitación".	$500.00 por cada hora y/o fracción de atraso imputable al proveedor en un horario de 08:00 a 19:00 horas	100%	(Tiempo total de retraso en horas o fracción) * ($500.00) = Importe a deducir de la factura	**Datos:** - Tiempo total de retraso en horas = 3.5 - Deductiva = $500.00 **Aplicación de la fórmula** 4 X $500.00 = $2,000.00
Transferir en cualquier momento los datos personales entregados por el Instituto a cualquier tercero sin contar con la autorización por escrito del IMSS.	Deductiva por cada dato personal	$ 50,000.00 por cada dato del sujeto o titular de los derechos afectados	100%	(# de datos del sujeto que sean transferidos) ($50,000.00)= Importe a deducir en la factura	**Datos:** - Datos del personal: $5,000.00 - Deductiva: $50,000.00 **Aplicación de la fórmula:** ($50,000.00) (5,000.00)= $250,000,000
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.					
Entrega de documento en donde se de definan los procedimientos del proveedor para garantizar la seguridad de la información del cliente	10 días hábiles antes del inicio del contrato o al inicio del contrato	$1,000.00 por cada día de atraso imputable al proveedor.	100%	**(Tiempo total de retraso en días) * ($1,000.00)= Importe a deducir en la factura**	**Datos:** - Tiempo total de retraso en días: 5 - Deductiva: $1,000.00 **Aplicación de la fórmula:** 5*$1,000.00=$5,000.00
Entrega del personal del personal del proveedor, de acuerdo a las figuras establecidas en este documento y con el perfil del anexo técnico, exclusivamente para gestiones de las campañas DIR durante todo contrato	7 días hábiles antes del inicio del contrato o al inicio del contrato	2.5 % de la sumatoria de todas las facturaciones por campaña durante la vigencia del contrato, por cada día natural de atraso.	100%	**(Tiempo total de retraso en días) * (2.5 de la factura mensual)= Importe a deducir en la factura**	**Datos:** Total de la facturación mensual: $200,000.00 Días de atraso: 2 Deductiva: 2.5% **Aplicación de la fórmula:** $200,000.00 X 0.025 = $5,000.00 $5,000.00 X (2) = $10,000.00

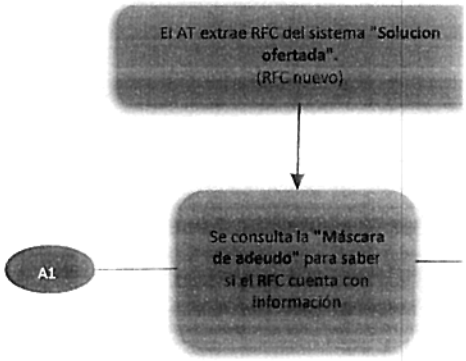
19. Considerar lo establecido en el Artículo 97 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones relativo a la aplicación de deductivas por la prestación deficiente de los servicios.

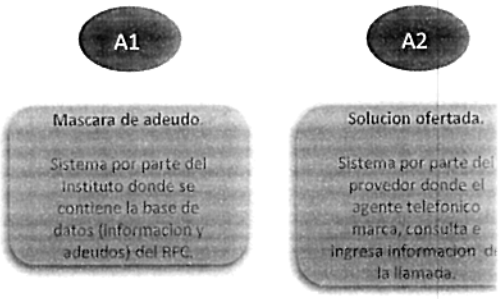
Las penas convencionales por atraso en el cumplimiento de la obligación contractual, así como en su caso, deductivas por cumplimiento total, parcial o deficiente a cargo del proveedor, se verificaran de manera mensual y se aplicarán en cada ocasión que el proveedor entregue cualquier servicio que no cumpla con los niveles de servicio establecidos en el anexo técnico y en el Apéndice de la Campaña Cobranza y Servicios DIR, de conformidad con lo establecido en el Artículo 97 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

SIN TEXTO

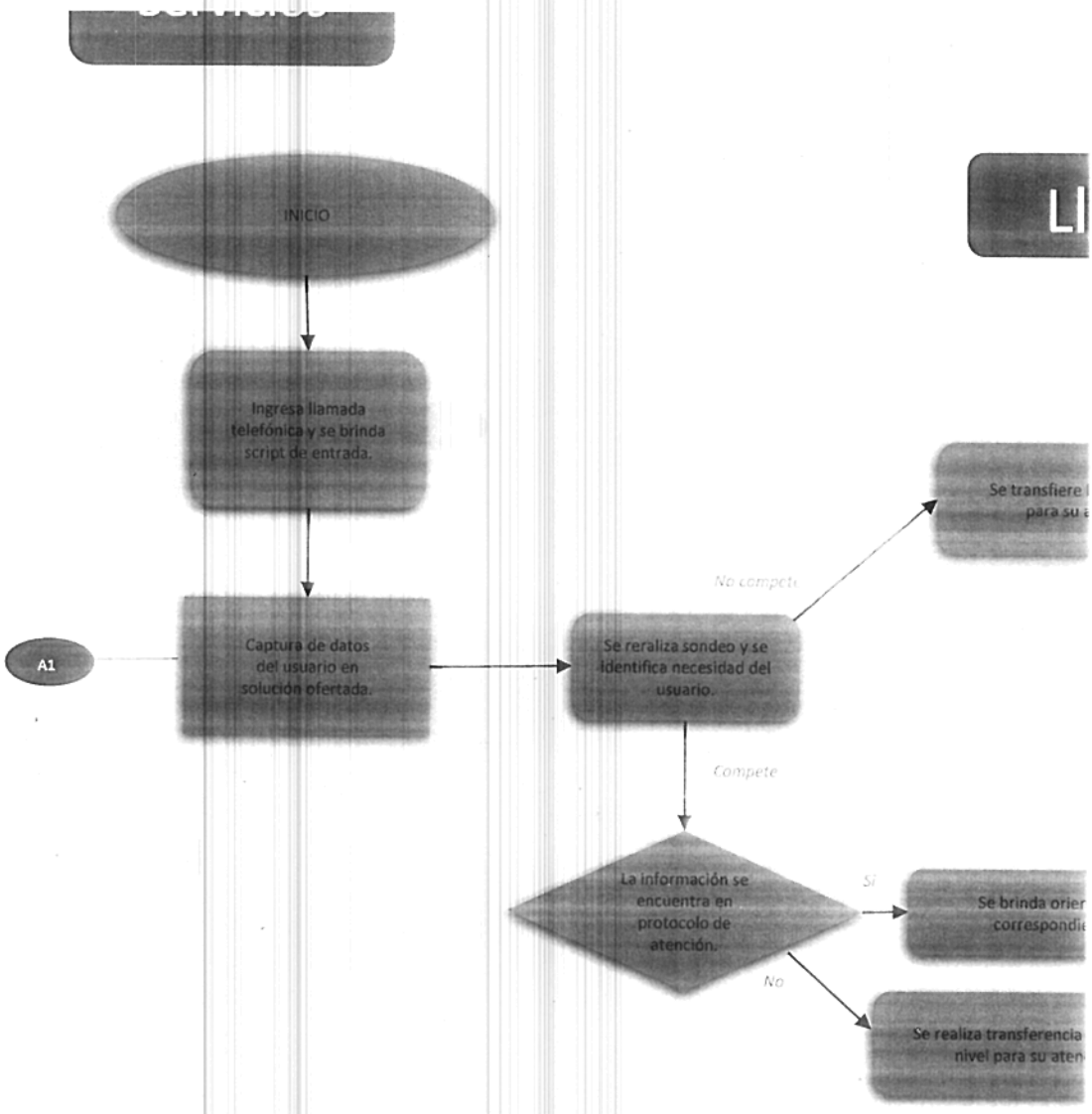
Cobranza



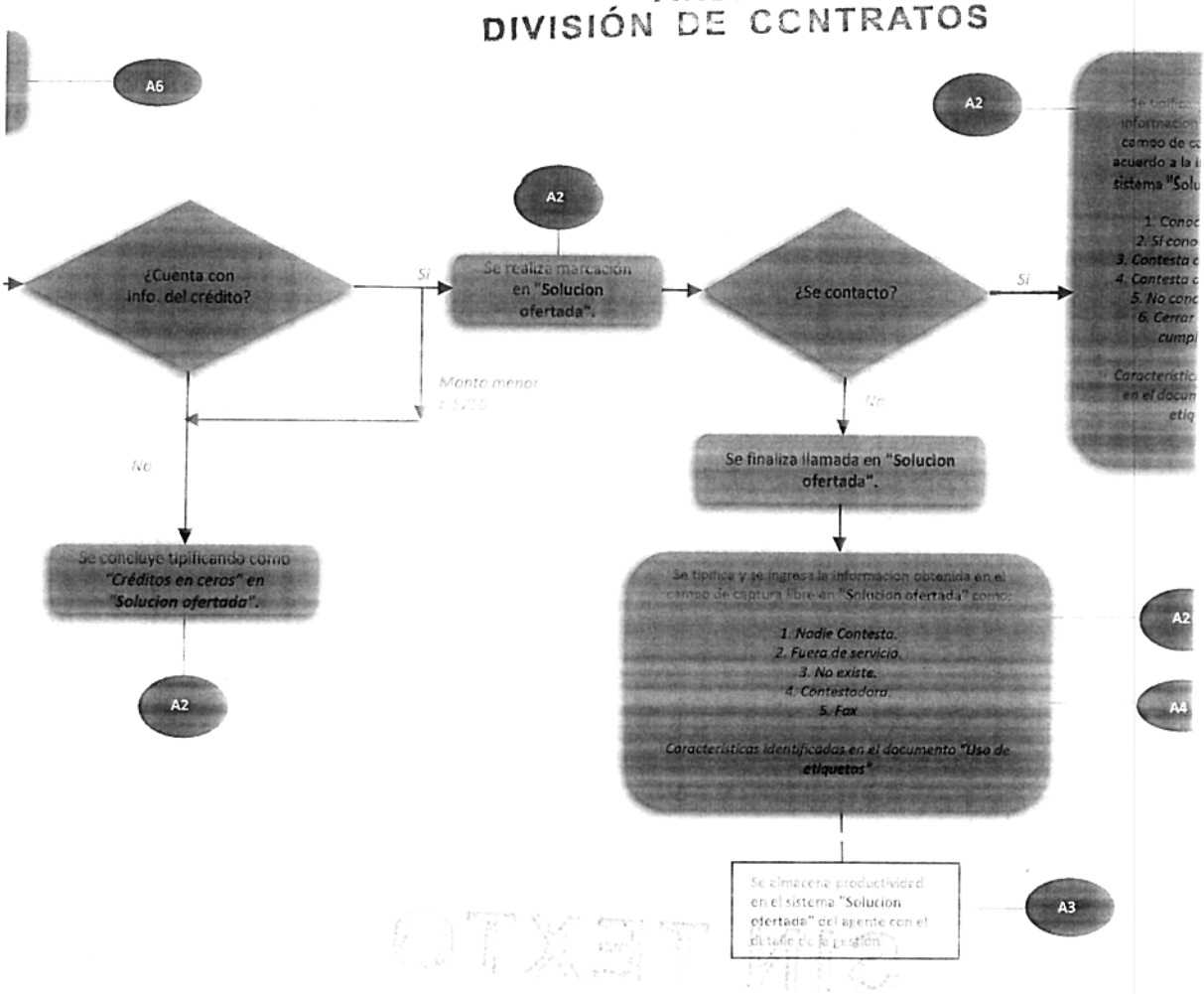


ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Servicios


INICIO
Ingresa llamada telefónica y se brinda script de entrada.
A1
Captura de datos del usuario en solución ofertada.
Se reraliza sondeo y se identifica necesidad del usuario.
No compete
Compete
La información se encuentra en protocolo de atención.
Si
No
Se realiza transferencia
nivel para su aten
A1
Solucion ofertada.
Sistema por parte del provedor donde el agente telefonico marca, consulta e ingresa informacion de la llamada.
1
Le informamos que no hemos recibido su respuesta.
Se repetirá la pregunta 1 sola ocasión después de la que se realizo por primera vez, en caso de no recibirse respuesta después de la segunda ocasión se reproduce la grabación de despedida y se corta la llamada).

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



MUESTRA

A3

Solucion ofertada.

Sistema donde se almacena la productividad del agente.

A4

Uso de etiquetas.

Documento de consulta interno del CCC donde el agente pude identificar los posibles esenarios presentados en la llamada para poderlo tipificar.

A5

Solucion ofertada.

Sistema por parte del provedor donde el agente telefonico realiza la busqueda del RFC para su consulta o seguimiento.

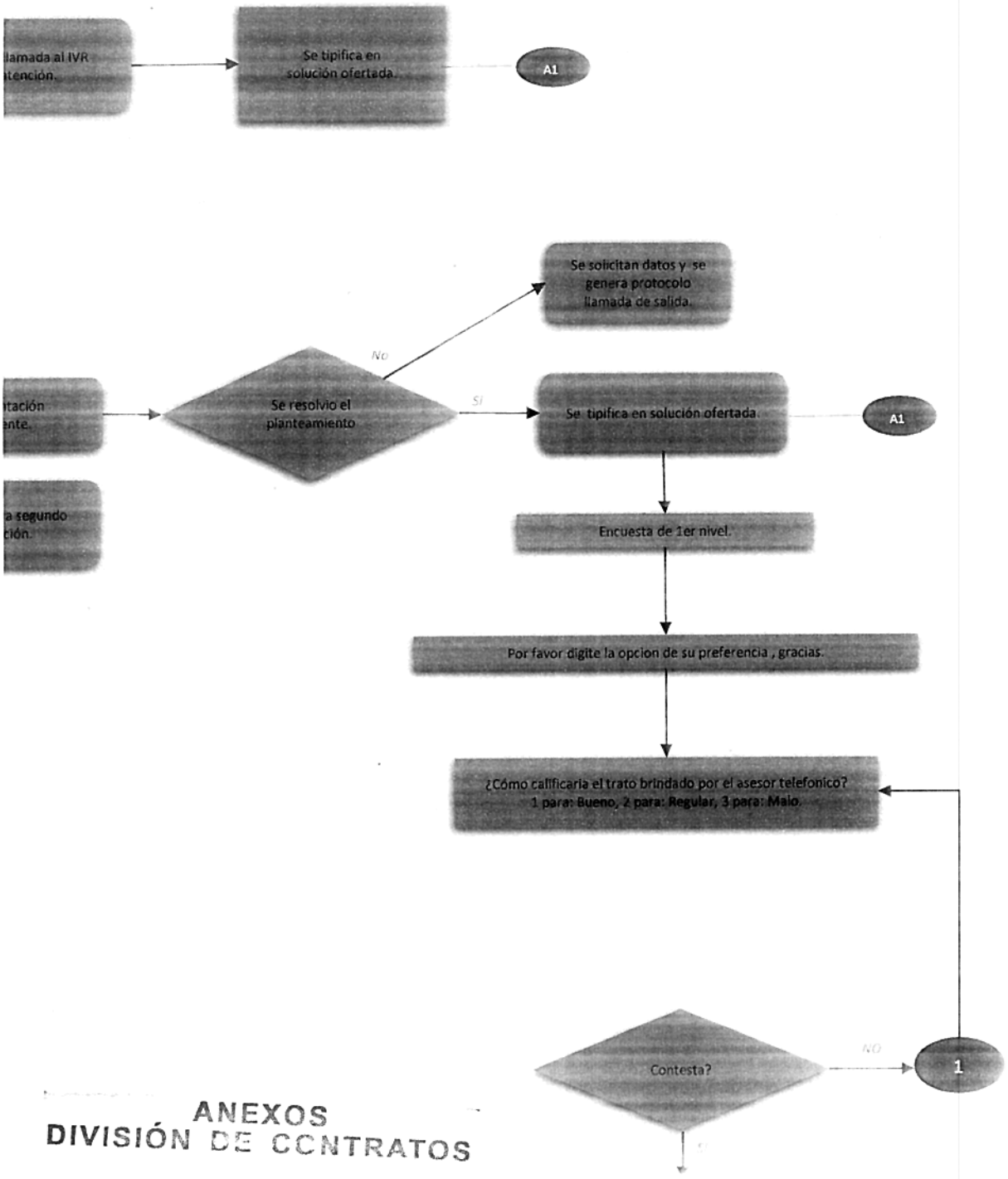
A6

Solucion ofertada.

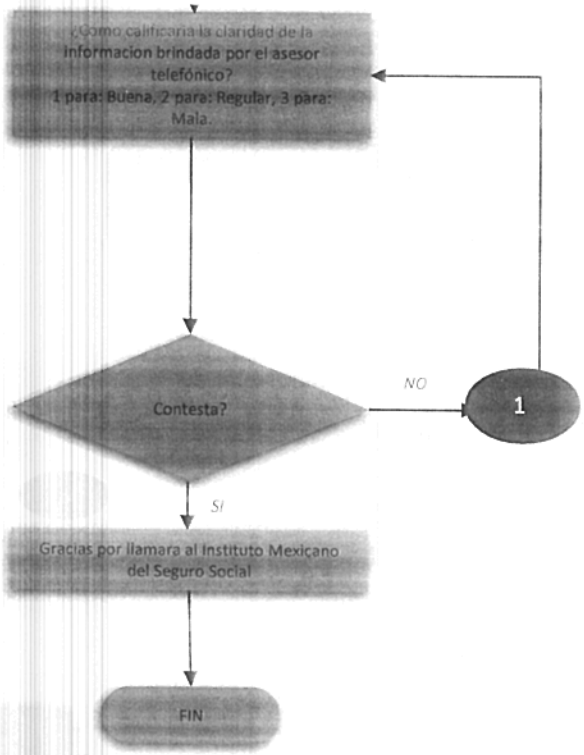
Sistema por parte del provedor donde se contiene la base de datos de los RFC.

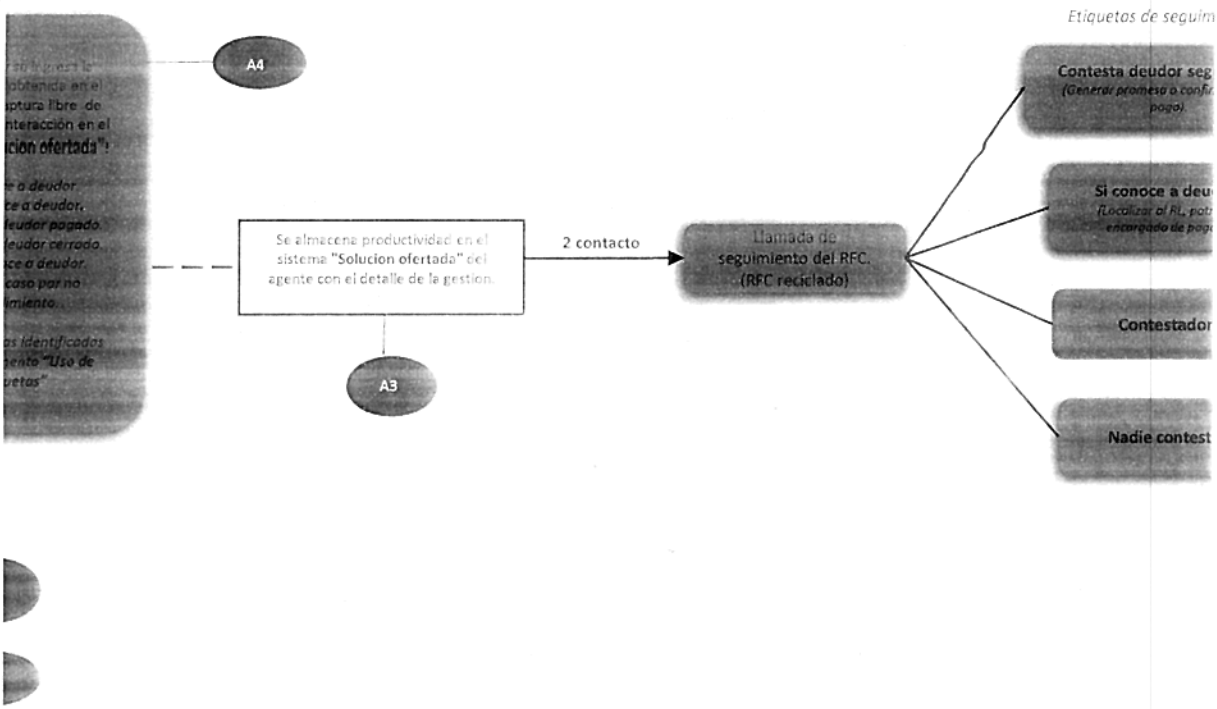
SIN TEXTO

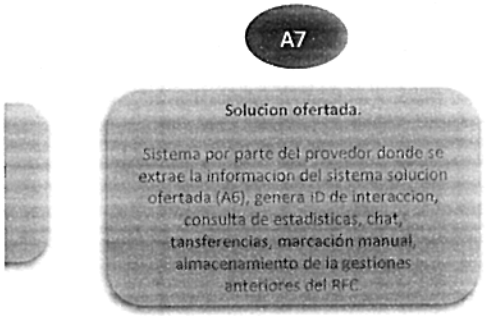
amadas de entrada.



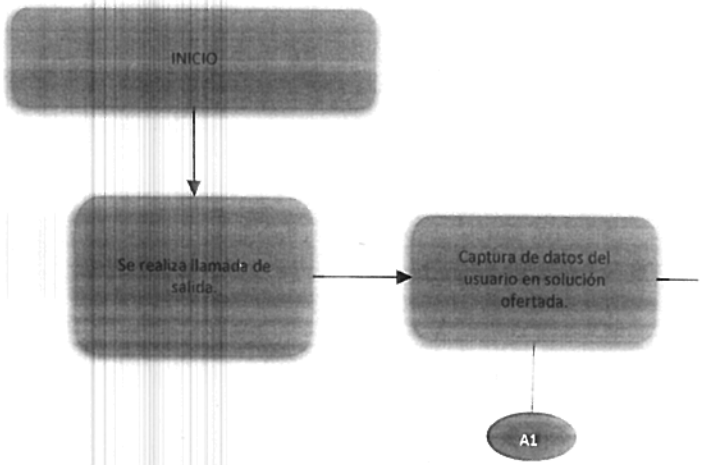
ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

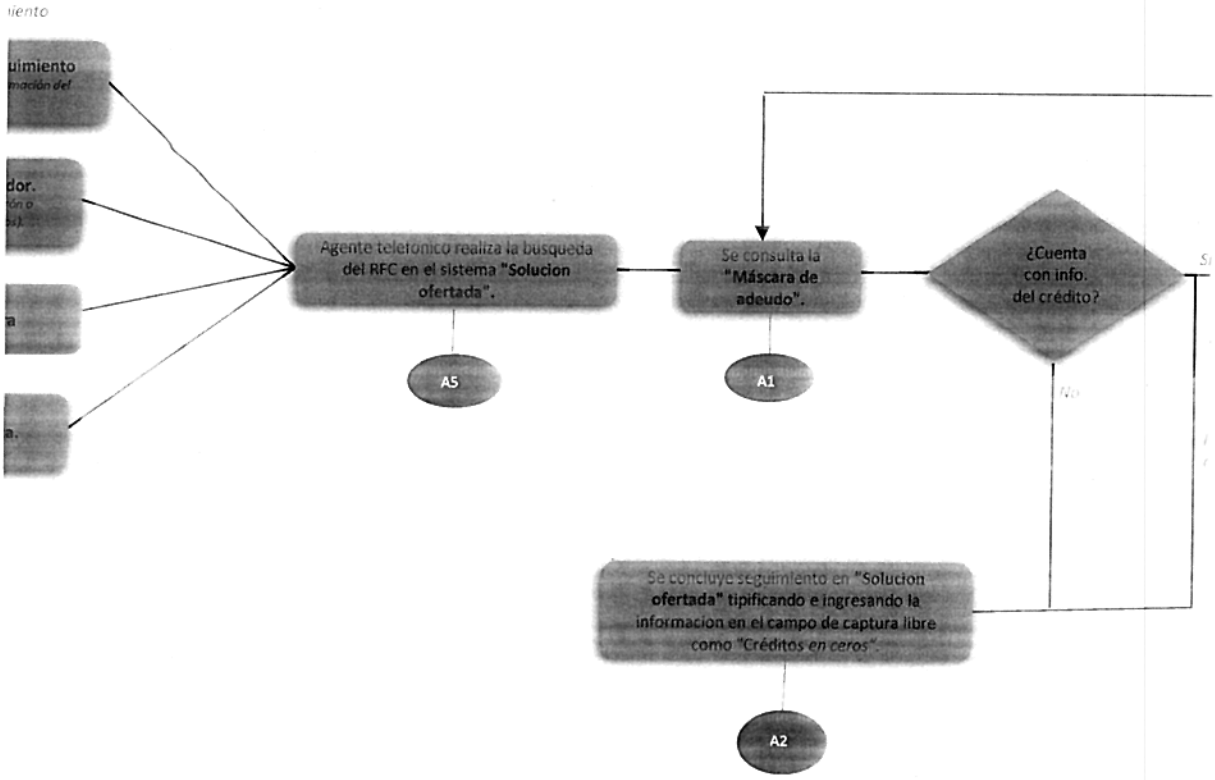

¿Como calificaria la claridad de la información brindada por el asesor telefónico?
1 para: Buena, 2 para: Regular, 3 para: Mala.
Contesta?
NO
1
SI
Gracias por llamara al Instituto Mexicano del Seguro Social
FIN





ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

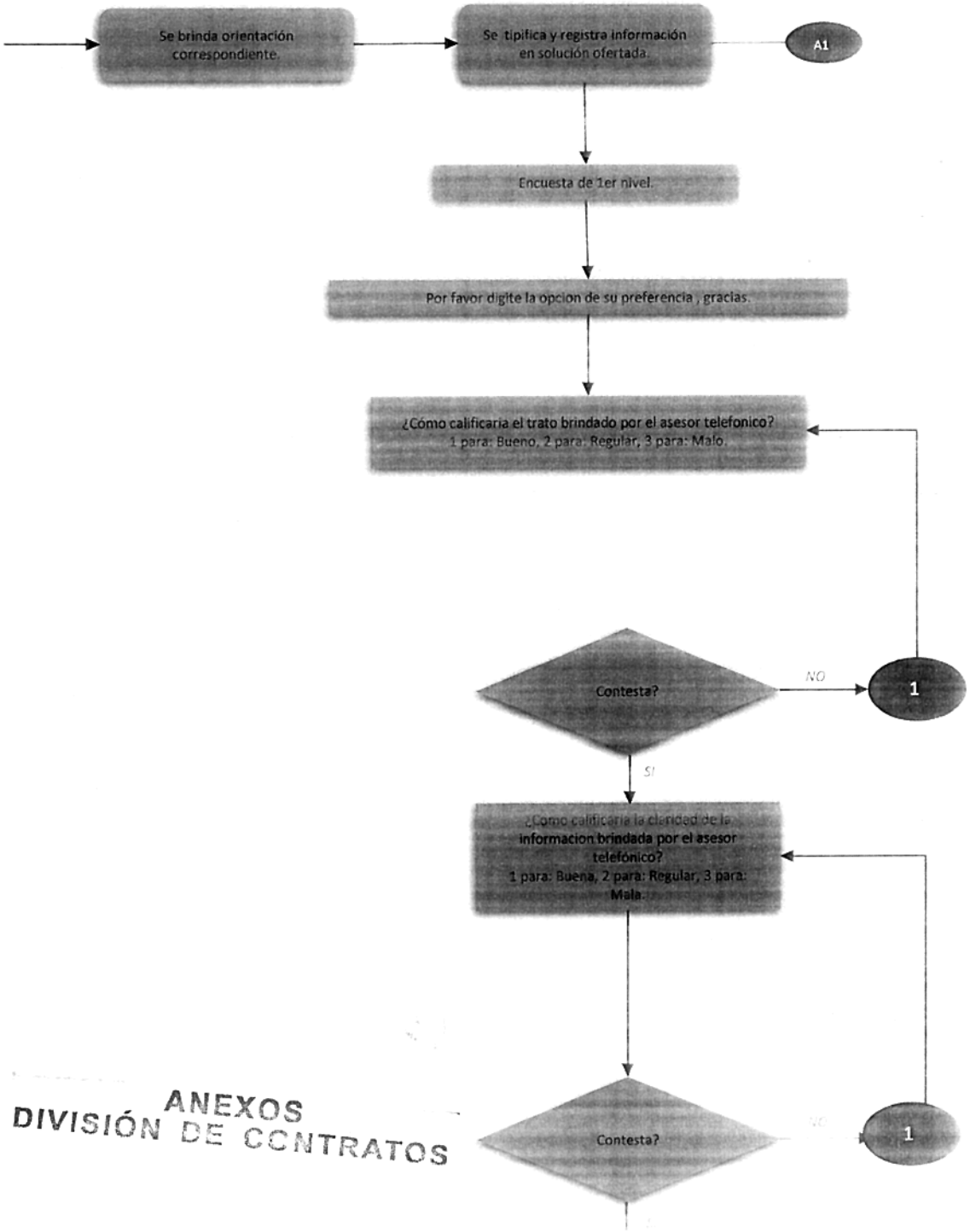

INICIO
Se realiza llamada de salida.
Captura de datos del usuario en solución ofertada.
A1



ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

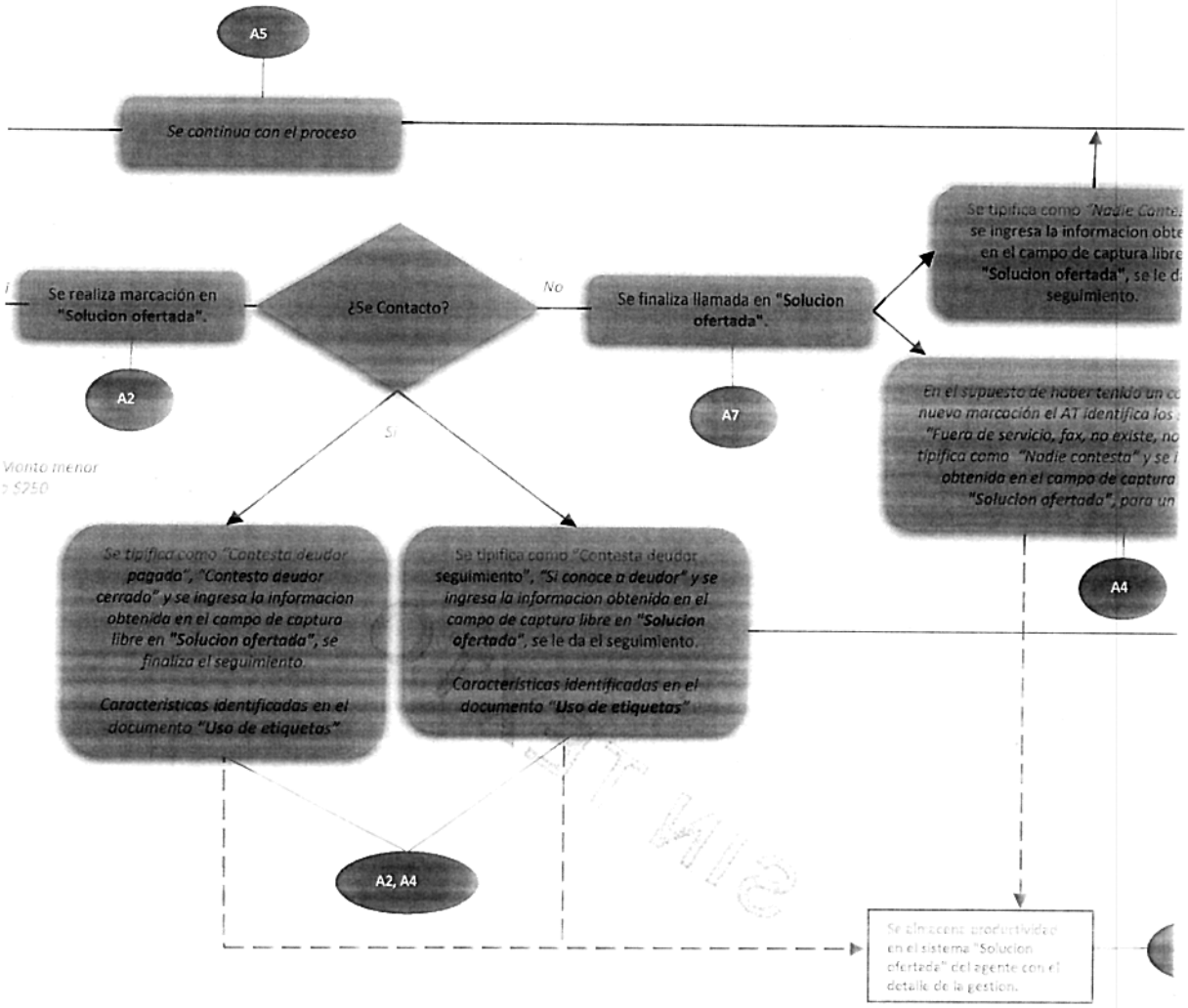
SIN TEXTO

Llamadas de salida.



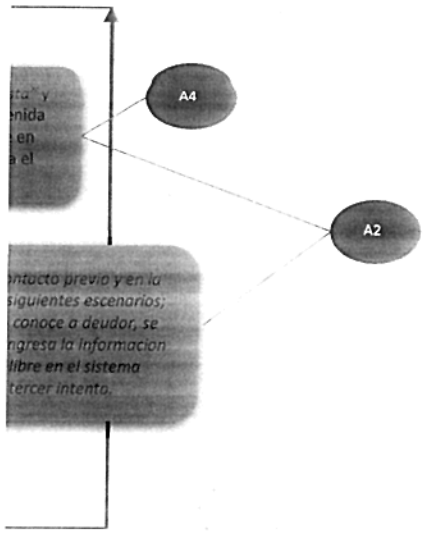
ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS


Gracias por llamara al Instituto Mexicano del Seguro Social
FIN



ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

SIN TEXTO



ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

SIN TEXTO

Of Nº 095217614C10/0502

Ciudad de México, a 31 de agosto de 2020.

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

En relación a su oficio núm. 095276615300/2020000610 de fecha 21 de agosto de 2020, mediante el cual, en su calidad de ventanilla única, hace referencia sobre el proceso de contratación para la prestación del "Servicio de Centros de Contacto" 2020-2021 y derivado de las diversas revisiones y solicitudes de información adicional que ha realizado la Unidad de Gobierno; solicita una ficha técnica sobre las campañas a nuestro cargo, por lo que me permito informarle lo siguiente:

- Nombre de la Campaña: **Campañas "Derechohabiente y Contribuyente"**

- Objetivo: El Instituto en sus Campañas Derechohabiente y Contribuyente, requiere la contratación de una empresa calificada en el manejo y administración de Centros de Contacto que:
  - ✓ Brinde atención a peticiones presentadas por 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, al mismo tiempo 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: Telefonía, Chat, Correo Electrónico y Redes Sociales, por medio de agentes o herramientas automatizadas.

- Respecto a las facultades del área requirente, en las campañas Derechohabiente y Contribuyente, es importante contar con un servicio de centros de contacto en el IMSS, que permitan la continuidad en la interacción electrónica de manera efectiva, cordial, con buen trato, con calidad y calidez a los derechohabientes, contribuyentes, y público en general que soliciten el servicio de orientación, información, trámites, agendamiento, así como quejas y denuncias respecto a los servicios que presta el Instituto.

- En cuanto a la justificación de costo beneficio, las campañas Derechohabiente y Contribuyente al ser solo área usuaria no cuentan con la facultad de la administración del contrato para el Servicio de Centros de Contacto en el IMSS. Por lo anterior, no es posible proporcionar la información solicitada.

DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO
IMSS

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

- Alcance en términos de las metas y objetivos institucionales acotado al universo estimado de interacciones que se pretende realizar en el periodo 2021;

Nombre de la campaña:	DyC
Objetivos:	Contar con el servicio de centros de contacto que permitan acercar al IMSS al ciudadano a través de múltiples canales de atención.
Alcances:	Permitir la interacción con los usuarios que solicitan gestiones y orientaciones acerca de los trámites y servicios que otorga el Instituto a través de múltiples canales, de manera eficiente, asertiva y cálida, siempre apegada a la normatividad vigente.
Beneficios 2021 (estimados):	Mejorar el trato a los peticionarios a través de mecanismos y metodologías que permitan optimizar la atención a la ciudadanía.
Logros 2021 (estimados):	Establecer un conjunto de buenas prácticas de alto rendimiento que ayuden a incrementar la calidad del servicio y la satisfacción de los derechohabientes, contribuyentes y público en general. Esperando atender un 25% más de interacciones y peticiones en comparación al 2020.

- Al no contar con un Centro de Contacto en el IMSS:

  - ✓ Se dejaría de mantener un punto único de comunicación para satisfacer las necesidades de información y orientación para los ciudadanos respecto a los trámites y servicios que presta el Instituto Mexicano del Seguro Social, con la finalidad de garantizar el acercamiento del IMSS con el ciudadano a través de múltiples canales de atención.
  - ✓ Cifras económicas elevadas por la necesidad de implementar mayor infraestructura para la oportuna atención de la población usuaria.

- ✓ Mala percepción del usuario final en el servicio brindado derivado de la gran afluencia en las instalaciones físicas del Instituto.
- ✓ Reducción de la afluencia de la población a las instalaciones del IMSS.

- Estimado de interacciones que se pretende realizar en el periodo 2021:

Consumo minutos / Piezas de correo electrónico	
Concepto	Ene - Dic - 2021
Minutos estimados Telefonía PSI	33,859,875
Minutos estimados Telefonía PSP	832,922
IVR	28,433,584
Minutos estimados Redes Sociales	2,236,530
Correos Electrónicos *	62,516
Minutos Estimados Chat PSI-Especializado	282,330
Minutos Estimados Chat PSI	6,464,858
Minutos Estimados Chat PSP	16,347
Blaster	157,801
Total de Minutos	72,284,248
Piezas de Correo Electrónico*	62,516

- Tiempo estimado de cada interacción por tipo de servicio y medio de captación (incluyendo minutos de navegación IVR, minutos PS-I, PS-P o en caso, otros costos de minutos o servicios unitarios involucrados;

Chat	Durante los tres primeros meses	A partir del 4° mes y durante la vigencia del contrato
Derechohabiente	9 minutos	6 minutos
Contribuyente	10 minutos	7 minutos

Telefonía	Durante los tres primeros meses	A partir del 4° mes y durante la vigencia del contrato
Derechohabiente	7 minutos	5 minutos
Contribuyente	12 minutos	10 minutos

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

- Volumetría de las interacciones planeadas para el periodo de contratación propuesto, dividas por mes, ejercicio fiscal, medio de captación, incluyendo el total y distribución de minutos esperados por tipo de servicio.

Concepto 2021	Minutos estimados Telefonía PSI	Minutos estimados Telefonía PSP	IVR	Minutos estimados Redes Sociales	Correos Electronicos	Minutos Estimados Chat PSI-Especializado	Minutos Estimados Chat PSI	Minutos Estimados Chat PSP	Blaster
Enero	2,950,780	72,587	2,477,896	194,906	6,263	23,428	557,664	1,410	13,752
Febrero	3,134,947	77,117	2,632,549	207,072	4,696	24,238	635,185	1,606	14,610
Marzo	2,702,225	66,473	2,269,176	178,488	4,311	22,659	544,820	1,378	12,593
Abril	2,757,310	67,827	2,315,430	182,127	4,354	23,833	524,327	1,326	12,850
Mayo	2,772,344	68,197	2,328,056	183,121	4,595	23,539	584,130	1,477	12,921
Junio	2,477,005	60,932	2,080,047	163,612	4,578	23,567	523,294	1,323	11,544
Julio	3,565,785	87,715	2,994,342	235,529	4,837	23,400	574,255	1,452	16,618
Agosto	3,800,447	93,487	3,191,399	251,029	7,004	23,585	594,167	1,502	17,711
Septiembre	3,565,316	87,703	2,993,947	235,498	6,645	23,523	541,187	1,369	16,615
Octubre	2,232,685	54,922	1,874,881	147,475	5,860	23,519	508,115	1,284	10,405
Noviembre	2,071,041	50,946	1,739,143	136,798	4,806	23,506	461,334	1,167	9,652
Diciembre	1,829,990	45,016	1,536,720	120,876	4,567	23,533	416,381	1,053	8,529
Total	33,859,875	832,922	28,433,584	2,236,530	62,516	282,330	6,464,858	16,347	157,801

- Con respecto al monto presupuestal para ejercer de manera mensual y anual 2021, si bien se cuenta con el historial de recursos erogados en el año 2020 del 01 de enero al 31 de julio por $65,015,342.51 M.N. sin la retención del I.V.A. del 6%, faltando contemplar el periodo del 01 de agosto al 31 de diciembre del actual y la actual emergencia sanitaria provocada por el virus SARS-CoV-2 (COVID-19), la proyección estimada de minutos comprendida para el periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2021 por las campañas Derechohabiente y Contribuyente aún sin contar **con la investigación de mercado, costos de operación que oferten los proveedores participantes a la próxima licitación pública, se estima que el** presupuesto a erogar para el periodo 2021 contemplando los precios actuales que se adjudicaron, sea de aproximadamente unos $138,760,291.59 M.N. Cabe mencionar que, de acuerdo con su recomendación, no es posible tomar en cuenta como techo presupuestal el comportamiento de los años de 2018 y 2019, ya que en ese entonces se contaba con precios adjudicados por debajo de los actuales de 2020.

- En el sentido de Relación Costo – Eficiencia, durante la administración de contratos anteriores, se han implementado iniciativas en favor de la optimización de recursos, a través de la implementación de estrategias y métricas de servicio, mismas que aplican clientes y proveedores en la industria como:

Servicio	Descripción
Fórmula de Ocupación chat (Tiempo Productivo)	(Talktime + HoldTime + AfterCallWork)/ (Talktime + Holdtime + AfterCallWork+(Avail*n))
Fórmula de Ocupación Telefonía (Tiempo Productivo)	(Talktime + HoldTime + AfterCallWork)/ (Talktime + Holdtime + AfterCallWork + Avail)

- Datos de Administrador de la campaña:

Nombre	Puesto	Teléfono	Dirección	Fecha de Asignación
Mtro. Ramón Gómez Gaytán	Titular de la Coordinación de Atención al Derechohabiente	52382700 Ext. 10076	Av. Paseo de la Reforma #476 P.B Ala Oriente Alcaldía Cuauhtémoc CDMX C.P. 06600	17 de marzo de 2019
Lic. Paulina López Avilés	Titular de la División de Formación Estratégica en Atención y Orientación	52382700 Ext. 10075	Av. Paseo de la Reforma #476 P.B Ala Oriente Alcaldía Cuauhtémoc CDMX C.P. 06600	16 de enero de 2020

- Funcionalidades especificas a validar por cada campaña en caso de transición entre proveedores;

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, por lo que será responsable de la migración de información del proveedor anterior.
- ✓ 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 continuidad de la prestación del servicio.
- ✓ Tres meses previos a la conclusión de la vigencia del contrato, el Proveedor entregará al Instituto la documentación siguiente: memoria técnica de las campañas, detallar los diagramas conceptuales y funcionales de la solución implementada, los procesos involucrados, para la toma de decisiones y su correlación, documentación e información gestionada durante la vigencia del contrato, la información y documentación incorporada a una herramienta electrónica de colaboración con niveles de seguridad. La documentación e información gestionada durante la vigencia del contrato contenida en el REPOSITORIO de las Campañas en archivos electrónicos, incluyendo diccionario de

datos, diagrama entidad – relación y todo lo relacionado a los diagramas conceptuales y funcionales de la solución implementada.

- ✓ La base de datos con la totalidad de llamadas e interacciones recibidas, atendidas y demás, que contiene los históricos de los servicios, plantillas, catálogos e información del servicio, en medios magnéticos o electrónicos.
- ✓ La base de datos con la totalidad de grabaciones de llamadas, chats, correos electrónicos del servicio, en medios magnéticos o electrónicos.
- ✓ El Proveedor deberá coordinarse, colaborar y facilitar las labores de transferencia de los servicios prestados, con el nuevo prestador de servicios.
- ✓ El Proveedor debe comprometerse a garantizar la continuidad de los servicios Institucionales durante la migración, tanto al inicio del contrato, como al finalizar el contrato hacia un nuevo Proveedor.

- Propuestas de automatización 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; es importante señalar que por los temas y esencia de los servicios que operan las campañas "DyC" se amerita una atención personalizada.

- Medidas de control, supervisión y revisión de los servicios a implementar en la campaña en comento durante la contratación y durante la ejecución de los servicios contratados, a fin de asegurar al Estado las mejores condiciones disponibles en cuanto a precio, calidad, financiamiento, oportunidad y demás circunstancias pertinentes.

Se realiza a través de visitas de verificación, gestión en tiempo real y métricas del Servicio en las "CAMPAÑAS DyC":

- ✓ Nivel de Servicio
- ✓ Abandono
- ✓ Tiempo promedio de llamada o chat (AHT)
- ✓ Tiempo productivo
- ✓ Calidad de la operación
- ✓ Transferencia al peticionario a la encuesta de satisfacción
- ✓ Satisfacción o percepción del peticionario en el servicio
- ✓ Seguimiento y revisión a los reportes
- ✓ Revisión a la implementación, entregables y solicitudes para el servicio
- ✓ Revisión de que no exista interrupción en los servicios y herramientas en los dos niveles de atención.
- ✓ Fórmula de ocupación para el servicio de Telefonía y Chat.

- Con respecto a las descripciones genéricas del detalle funcional de las herramientas como es el caso de un "CRM" donde describes que posteriormente no serán exigibles detalles adicionales a los descritos, como Titular de la Coordinación de Sistemas de Infraestructura Tecnológica Institucional, es de tu entero conocimiento que la innovación y el desarrollo

- tecnológico son conceptos dinámicos siempre en desarrollo, mismos que en el Instituto han adoptado como el principal objetivo. Por lo anterior, consideramos que tu solicitud resulta improcedente en este punto y no puede ser una limitante.

Sin más por el momento, agradeceré la atención que sirvas prestar al presente.

Saludos cordiales.

Atentamente,

Mtro. Ramón Gómez Gaytán
Titular de la Coordinación

c.c.p.- Lic. Patricia Puente Barron. - Titular de la Unidad. – Presente.
Lic. Paulina López Avilés.- Titular de la División de Formación Estratégica en Atención y Orientación. – Presente
Ing. José Carlos Aragón Herrera. - Encargado del Despacho para Atender los Asuntos de la División de Telecomunicaciones.- Presente.
Ing. Hugo Olvera Ortega. -Titular de la Coordinación Técnica de Redes y Telecomunicaciones. - Presente.

*Anexo (Apéndice 70 páginas.)

PLA/OTA

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

SIN TEXTO

GOBIERNO DE MÉXICO | IMSS

Apéndice "Campañas DyC"

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 que:

- Brinde atención a peticiones presentadas por derechohabientes, contribuyentes y público en general de manera veraz, oportuna, con calidad y buen trato, en relación a 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, al mismo tiempo 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: Telefonía, Chat, Correo Electrónico y Redes Sociales, 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.

Alcance

La prestación del Servicio de Centros de Contacto deberá cumplir al menos los siguientes puntos:

- Operación regida por Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA's).
- Interacción tecnológica de comunicaciones (voz y datos) con los sistemas informáticos, bases de datos y aplicativos, que el Instituto Mexicano del Seguro Social "IMSS" en sus Campañas Derechohabiente y Contribuyente consideren necesarios para brindar los servicios y que se especificarán en cada uno de los apéndices que integran el presente documento.
- Servicios relacionados con el procesamiento electrónico de datos, mismos que permitan efectuar reportes y estadísticas, confiables y claros, que indiquen el desempeño actual e histórico de los servicios brindados al usuario y al Instituto y que permitan la toma de decisiones orientadas a optimizar los recursos del CCIMSS y que se especificará en el presente documento.
- Deberá estar preparado para la posible interacción con ciertas iniciativas de servicios presenciales y remotos, así como aquellas que formen parte de las estrategias del Gobierno Federal y que el Instituto Mexicano del Seguro Social "IMSS" solicite y determine.
- Deberá demostrar de manera documental, la eficiencia y resultados de los procesos implementados para la prestación del servicio, para afrontar casos de fuerza mayor, contingencias sanitarias o de cualquier otra índole.
- Contar con los medios, mecanismos y estrategias para el oportuno traslado de los equipos de cómputo al domicilio de los agentes (PS-I, PS-P) a fin de poder realizar trabajo home office, en un lapso no mayor a 24 horas en los casos que se requiera por necesidades propias del servicio, casos de fuerza mayor, contingencias sanitarias o de cualquier otra índole.
- Monitorear y supervisar los servicios prestados, de acuerdo a las métricas e indicadores de la industria, así como aquellos previamente establecidos por el Instituto Mexicano del Seguro

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Social, dicha supervisión podrá ser de forma presencial y/o remota, de acuerdo a los lineamientos expresados en este documento y los Apéndices.

- Seguimiento y/o escalamiento de casos (solicitudes de servicio) hasta su resolución.
- El proveedor deberá realizar en periodos trimestrales, mantenimiento preventivo de equipo y mobiliario proporcionado, cuyos programas deberán ser enviados previo al inicio del servicio para otorgar su aprobación por el personal designado de las "CAMPAÑAS DyC".
- El proveedor deberá proponer la implementación de mejores prácticas a fin de optimizar los recursos humanos y financieros del Instituto, priorizando la atención de los servicios de centros de contacto a través de "Agentes virtuales" (IVR, chat bot, inteligencia artificial, consulta a bases de datos institucionales, text to speech, speech to text, block chain, machine learning, mecanismos o metodologías similares, 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 3 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 de cada campaña y al área técnica. Las campañas y área técnica deberán analizar y en su caso, autorizar e implementar dichas iniciativas y propuestas de automatización.
- El personal de operación PSI y PSI Especializado que brindará la atención en las campañas DyC deberá ser autorizado por personal designado del instituto durante la vigencia del contrato.
- 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) y autosoluciones mediante respuestas de voz interactivas para que pueden navegar en la distinta información disponible o ser canalizados a un asesor, busca reducir costos y mejorar la experiencia del usuario.
- El soporte para la operación de la solución de interacciones, como lo es el mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura del software, hardware y comunicaciones, mecanismos de respaldo y recuperación y todos los componentes que integren la solución del CCIMSS para las campañas DyC, de acuerdo a lo descrito en el Anexo Técnico y lo descrito en este Apéndice, los cuales son necesarios para mantener la continuidad operativa. Los soportes de servicio deberán incluir lo siguiente, siendo los puntos mencionados, enunciativos más no limitativos:

  - Servicio de Personal certificado en soporte técnico integral y atención a clientes en centros de contacto para el servicio de las campañas.
  - Mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura de hardware y software; de la infraestructura de comunicaciones existente entre los servidores y el CCIMSS y este a su vez al puerto de Internet dedicado para mantener activo el servicio.
  - Instalación y pruebas en reposición o renovación de equipamiento.
  - Administración y reportes de incidencias y/o problemas en el servicio.
  - Catálogo de errores y soluciones.
  - Manuales de operación de toda la plataforma tecnológica en español latino.

Horario de prestación del Servicio

El horario inicial de servicio será el siguiente para las campañas del Instituto, pudiendo tener adecuaciones en función de la operación de cada campaña.

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

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

Campañas de 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			

Nota. Para el servicio de Banco de Sangre el horario inicial será de lunes a viernes de 08:00 - 20:00 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 serán notificadas al Proveedor por el personal designado por el Instituto de acuerdo a 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.

Necesidades Generales del Servicio.

El Proveedor deberá contar con una solución tecnológica multicanal de acuerdo a las características del presente documento desde el inicio de operación del contrato.

El proveedor deberá proporcionar propuestas fundadas, motivadas, claras, concluyentes con base en las mejores prácticas, estándares internacionales y tecnología más eficiente para la automatización de la atención en los diferentes servicios durante la vigencia del contrato. Los periodos de prueba, implementación y puesta a punto serán definidos por el personal Institucional designado. Las propuestas deberán estar dirigidas a mejorar los niveles del servicio, y de acuerdo a las medidas de austeridad establecidas por el Gobierno Federal.

Proveer las herramientas tecnológicas, capacitación, manuales en español latino y todo lo necesario para su implementación y conexión a sistemas institucionales, apps, cuentas de redes sociales, etc.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Servicio de Chat, Correo Electrónico e IVR Visual

Proveer las herramientas tecnológicas necesarias para su implementación y conexión a sistemas institucionales, apps, cuentas de redes sociales, etc.

La solución(es) ofertada(s) deberá(n) contar con soporte técnico durante la prestación del servicio sin costo adicional para el Instituto. El periodo de solución de las solicitudes se establecerá en común acuerdo entre el personal designado por el Instituto y el proveedor.

La solución(es) ofertada(as) podrá(n) cambiar siempre y cuando la solución(es) propuesta(s) cumpla(n) con las características técnicas. Las propuestas de las soluciones deberán ser validadas por el personal designadas por el Instituto. Los periodos de prueba, implementación y puesta a punto serán definidos por el personal Institucional designado.

Adicionalmente a las funcionalidades incluidas en el Anexo Técnico y el presente Apéndice, si la solución(es) de interacciones del Proveedor cuenta con otras funcionalidades tecnológicas no especificadas, el Instituto podrá solicitar habilitarlas para su uso que el licenciamiento permita y el Proveedor estará obligado a mostrar y brindar dichos beneficios al Instituto sin costo adicional.

Contar con mecanismos de solución de interacciones alterno en caso de simulacro o contingencia sin costo adicional para "El Instituto" durante la vigencia del contrato.

Con motivos de trazabilidad, cada interacción deberá contar con un ID único y permanecer desde el envío de información desde la máscara de captura y hasta la encuesta asociada.

La configuración de la solución ofertada deberá realizarse de acuerdo a las necesidades del servicio con autorización del personal designado por el Instituto a las Campañas DyC. Los tiempos de respuesta no deberán exceder de un día.

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.

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 DyC**", 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 DyC**".
- 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 DyC**" en los principales lenguajes (HTML, CSS y JavaScript).

- Reglas de negocio desde en Backend que defina el personal designado a las "**CAMPAÑAS DyC**" 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 DyC**".
- 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 DyC**".
- 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 DyC".

Las características antes descritas son enunciativas más no limitativas, el personal designado a las "**CAMPAÑAS DyC**" 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 DyC**".
- 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.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ambiente PS-I/PS-P/PS-I Especializado:

- Las enlistas en el ambiente de usuario.
- 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.
- 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.
- Tipificar la interacción conforme a los temas indicados por el personal designado a las "**CAMPAÑAS DyC**" (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 DyC**".

Las características antes descritas són enunciativas más no limitativas, el personal designado a las "**CAMPAÑAS DyC**" 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 DyC**" 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 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 DyC**".

- 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 DyC"**.
    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 Especializad, 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 DyC"**.
    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.
- 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 DyC"**.
- Configurar guion de entrada y de salida automáticos por campaña y nivel de servicio.
- 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.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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 DyC**" 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 DyC**".
- 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 DyC**".
- 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 DyC**".
- 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 DyC**", 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 proveedor deberá realizar en conjunto con el personal designado de las **"CAMPAÑAS DyC"**, pruebas de verificación y funcionamiento de los servicios de chat 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.

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 DyC"**, 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
2º Nivel	PSP, PSI o PSI Especializado o Agente virtual (Bot)	Instalaciones del Instituto o desde casa

Para la modalidad desde casa, el proveedor deberá proporcionar a los agentes la infraestructura (proveedor de internet) y equipo de cómputo necesario, sin costo adicional para "**El Instituto**".

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 DyC**".

La duración promedio de las interacciones para las "**CAMPAÑAS DyC**" 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

El servicio estará sujeto a auditorías cuando el personal designado a las "**CAMPAÑAS DyC**" lo requieran sin necesidad de notificar al Proveedor.

El proveedor deberá realizar periodos de mantenimiento preventivo cuyos programas deberán ser enviados previo al inicio del servicio para otorgar su aprobación por el personal designado de las "**CAMPAÑAS DyC**".

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 DyC**", durante la vigencia del contrato.

El proveedor deberá brindar al Instituto usuarios y claves de acceso a todo hardware y software que se utilizará como parte de la prestación del servicio.

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.

Deberá brindar atención y orientación con buen trato, a Derechohabientes, Contribuyentes y Público en General, a través de las PS-I, PS-P, PS-I Especializados o Agente virtual (Bot), capacitados o programados, para resolver la problemática planteada desde el primer contacto.

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.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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 Administrador de las "**CAMPAÑAS DyC**". 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 DyC".

Los PS-I, PS-I Especializados asignados a las "**CAMPAÑAS DyC**", 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 DyC**" 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 DyC**" 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 DyC**", 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 deberá garantizar durante la vigencia del contrato, que las versiones de la solución ofertada estén actualizadas a su última versión, asegurando que los componentes del servicio permanezcan vigentes.

El proveedor podrá ser evaluado durante la vigencia del contrato por personal asignado de las "**CAMPAÑAS DyC**" 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 DyC**" chat de acuerdo al 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 DyC"**.

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 DyC"**.

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

Atención de Agente Virtual (Bot)

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 DyC"**.

Servicio de Atención Telefónica

Introducción.

El Proveedor deberá contar con una (s) herramienta(s) tecnológica(s) de acuerdo a las características del Anexo Técnico y Términos y Condiciones, 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 y Supervisores, deberá contar en tiempo real con las siguientes funcionalidades, siendo estas enunciativas más no limitativas.

La Herramienta tecnológica con la capacidad de recibir las llamadas enviadas por el IVR (descritas en el Anexo Técnico y Términos y Condiciones) y distribuirlas de forma automática con la información de la opción que el peticionario digite o solicite, para asignarlas a las colas de espera de atención de los agentes de acuerdo a las campañas. La herramienta deberá ser programable para priorizar por el nivel de habilidad 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 CCIMSS, apegadas a los niveles de servicio.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Los tipos de llamadas son:

- Llamadas desbordadas por el IVR para una atención de los PS-I o PS-P.
- Llamadas transferidas por los PS-I hacia los PS-P para una atención especializada.
- Llamadas de Outbound para los PS-P.
- Voice Mail fuera de la ventana de servicio sin costo para el Instituto, 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 CCIMSS y números telefónicos locales y celulares que proporcione el Instituto, además de la transferencia de llamadas de extensiones propias del instituto al CCIMSS.

La base de conocimientos deberá estar integrada de acuerdo al 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 DyC" entregará al Proveedor los temas con su respectiva información, autorizados para la atención de llamadas por PS-I en Primer Nivel, de acuerdo al Apartado Repositorio, BI, Perfiles, Capacitación y Calidad.

Todas las llamadas atendidas por los PS-I y PS-P deberán ser almacenadas en el aplicativo y estarán sujetas a auditorías cuando el personal designado a las "CAMPAÑAS DyC" 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 o PS-P; 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 como en XLS. 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 a los tiempos establecidos. El Proveedor deberá brindar al Instituto claves de acceso para las consultas siendo estas enunciativas más no limitativas.

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.

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 y PS-P. 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: (una) 1 hora antes de que inicie la ventana de servicio, durante la ventana de servicio, durante el servicio voice mail y en el momento que personal del Instituto así lo solicite, a través de las herramientas electrónicas y reportes que formen parte de su oferta, además deberá detallar a través de reportes la disponibilidad de la infraestructura ofertada y notificar al Instituto al momento de presentarse algún incidente que impacte la operación, de no realizarlo será motivo de la aplicación de la(s) deductiva(s)correspondiente(s).

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 PS-I y otra calificación para PS-P. 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-P 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 a las necesidades del servicio, podrá ampliar, reducir, modificar, crear o eliminar opciones del IVR asignado a las campañas DyC, 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 y PS-P 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 e información proporcionada por personal designado por el Instituto (Consultar Apartado Repositorio, BI, Perfiles, Capacitación y Calidad del presente documento).

El supervisor autorizado por el instituto deberá asegurar que los agentes asignados a la campaña atiendan las llamadas, eficientando y optimizando los recursos, deberá autorizar la transferencia de llamadas cuando aplique, además deberán asegurar que los operadores realicen sondeos adecuados y oportunos para identificar las necesidades de los peticionarios, lo anterior para aplicar acciones de mejora.

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, y podrán ser modificadas en

ANEXOS
...IÓN DE CONTRATOS

cualquier momento, conforme a las necesidades de la campaña, mismas que son enunciativas mas no limitativas.

Los supervisores promovidos por el Proveedor deberán contar con un mínimo de seis meses dentro de la misma campaña cumpliendo con las características antes descritas.

Los supervisores asignados por el Proveedor para las "CAMPAÑAS DyC" serán evaluados por personal asignado del Instituto, antes de su liberación a operación y durante toda la vigencia del contrato y podrán ser removidos de sus funciones en caso de no cumplir con las necesidades de la campaña asignada.

Detalles de la operación del perfil PS-I:

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 a las propuestas que elabore y entregue el Proveedor, las cuales deben ser dinámicas, es decir, adecuarse a la demanda diaria del servicio. El Proveedor deberá cumplir el dimensionamiento, en caso de no hacerlo será acreedor a deductivas relacionadas con niveles de servicio, asimismo no será susceptible de pago el excedente al dimensionamiento autorizado.

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, personal que será capacitado de acuerdo al Apartado REPOSITORIO, BI, Perfiles, Capacitación y Calidad y podrán ser redimensionados de acuerdo a la demanda y las necesidades de las "CAMPAÑAS DyC".

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 DyC".

Durante la prestación del servicio se deben de atender las solicitudes de cobertura de personal necesario para la atención de las campañas, previa revisión y autorización del personal institucional administrador de las campañas, de lo contrario podría ser sujeto a la deductiva especificada en el apartado correspondiente. La revisión y autorización por parte del personal Institucional será conforme a la propuesta que comparte el proveedor, misma donde el proveedor establece y precisa que alcanzará los niveles de servicio contractuales.

Atender las llamadas que le sean asignadas de acuerdo con su perfil y campaña correspondiente.

Las "CAMPAÑAS DyC" en común acuerdo con Proveedor solicitarán la asignación de agentes PS-I 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 de acuerdo a las necesidades de la campaña y no excederá el número de posiciones con las que se cuenta en las

instalaciones asignadas en el Instituto (28 PS-P). El personal PS-I proporcionado por el Proveedor estará a su cargo y será conectado a la herramienta ofertada por el proveedor de acuerdo a 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.

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, 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 usuarios Proveedores del servicio del CCIMSS o de alguna dependencia del Gobierno Federal.

La duración promedio de las llamadas de Inbound para las "CAMPAÑAS DyC" es el siguiente:

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

a) Derechohabiente: 7 minutos
b) Contribuyente: 12 minutos

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

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

Lo anterior para el cumplimiento del indicador AHT, descrito en el documento Anexo Técnico y la descripción de deductivas en el documento de Términos y Condiciones. 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 usuarios PS-P. En este caso el costo del tiempo de conexión restante posterior a la transferencia deberá ser considerado a los costos establecidos para PS-P, sin ser susceptible de continuar el costo PS-I del Proveedor. Para la implementación de nuevas campañas el AHT será definido de acuerdo a las necesidades del Instituto.

En relación a los niveles de servicio solicitados, así como penas convencionales y deductivas correspondientes, se deberán remitir al presente documento y al documento denominado Términos y Condiciones, para la aplicación de las mismas en caso de incumplimiento por parte del Proveedor.

Las características antes mencionadas serán validadas en el tiempo que establezca el personal asignado por las "CAMPAÑAS DyC", siendo estos enunciativos más no limitativos.

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

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Derechohabiente y Contribuyente racionalicen el gasto, privilegiando la austeridad y disciplina del gasto presupuestal.

La herramienta tecnológica deberá contar con los siguientes módulos como parte del requerimiento del CCIMSS respecto al diseño de la solución tecnológica, mismos que deberán ser:

Módulo de reportes y consultas de interacciones en tiempo real el cual deberá mostrar reportes por: día, hora, campaña, agente, supervisor, duración, transferencia, analista de calidad, entre otros, mismos que son enunciativos más no limitativos.

Módulo de monitoreo de Calidad: Es un módulo donde se encuentran concentradas las llamadas, chats, correos electrónicos e interacciones registrados diariamente, evaluará y generará reportes de resultados, agente, sesión, grupos y del servicio en general, de forma diaria e histórica, con un servicio en línea de visor de pantalla, además deberá permitir el monitoreo de los PS-I, PS-P, en tiempo real y el histórico del 100% de las llamadas, chats, correos electrónicos e interacciones, así como el video de cada llamada, chats, correos electrónicos e interacciones durante por lo menos 3 meses para su consulta.

El Proveedor deberá almacenar y garantizar la reproducción de audio y video, de manera correcta y completa del 100% de las llamadas, chats, correos electrónicos e interacciones durante toda la vigencia del contrato, mismas que podrán ser consultadas en línea desde las instalaciones del Instituto, en caso contrario el faltante no será susceptible de cobro en la factura del mes correspondiente. En caso de que dichas consultas en la herramienta del proveedor no arrojen resultados satisfactorios en periodos ya facturados, el proveedor tendrá que justificar, documentar y realizar las acciones pertinentes para que no ocurra nuevamente el incidente.

Deberá dar acceso al personal designado por el Instituto para la consulta del sistema de monitoreo, durante la vigencia del contrato, mismos que son enunciativos más no limitativos.

Los formatos de entrega de las llamadas, chats, correos electrónicos y demás interacciones completas serán definidos por personal del Instituto designado y deberán ser compatibles con reproductores natos de Windows.

La entrega de la información de grabaciones y videos por parte del proveedor será proporcionada en cada revisión de facturación de acuerdo a cada uno de los servicios y conforme al proceso de facturación a establecer.

Módulo de Encuestas de Satisfacción: Es un módulo de administración para realizar la gestión de evaluaciones de satisfacción. Este módulo deberá estar integrado a una herramienta de gestión de calidad, donde de manera integral se observen los resultados de calidad, por agente, sesión, grupos campañas y servicios en general. La descarga de los reportes deberá ser en una hoja de cálculo u otro formato, los cuales son enunciativos más no limitativos.

Módulo de Supervisión: Deberá permitir la implementación de speech analytics para el monitoreo de la totalidad de las llamadas en línea y grabadas, crear formatos de evaluación de calidad, administrar, visualizar la pantalla del agente en tiempo real e interactuar con el sistema, configurar el skill y prioridad de atención, de acuerdo a las necesidades de la campaña, es decir manejar, mantener y facilitar la interacción entre el supervisor y los agentes. Deberá permitir la generación de reportes estadísticos de la operación en tiempo real e histórico por agente, sesión, grupos de

agentes, campañas, entre otros, los cuales son enunciativos mas no limitativos. En caso de no cumplir con lo solicitado será motivo de las sanciones correspondientes de acuerdo a las penas convencionales y deductivas.

Las grabaciones de la atención que se brinde por los canales de servicio serán almacenadas en el sistema en el formato que personal del Instituto establezca para poder ser consultadas en línea al menos por 30 días hábiles desde las instalaciones del Instituto (en las posiciones habilitadas por parte del Proveedor), y serán entregadas en su totalidad al área requirente del Instituto en un periodo no mayor a cinco días naturales posterior al mes vencido. Las grabaciones y registros de la solución tecnológica ofertada por el Proveedor incluyendo la documentación o registros que permitan la correlación de grabaciones y datos de la llamada o interacción (especificando fecha, hora, número de folio, DID, agente de atención, campaña y estación de trabajo, así como los datos necesarios para su ágil identificación), serán entregadas en un dispositivo de respaldo electrónico (disco duro externo) en el formato que personal del Instituto establezca, en caso de existir algún faltante, este no será susceptible de cobro en la factura del mes correspondiente.

El Proveedor deberá garantizar durante la vigencia del contrato, la actualización tecnológica, asegurando que los componentes del servicio permanezcan vigentes, así como la respectiva capacitación y manuales en idioma español latino, para el personal que determine el instituto. Adicionalmente a las funcionalidades solicitadas, si la herramienta del Proveedor cuenta con otras funcionalidades tecnológicas no especificadas, el Instituto podrá solicitar habilitarlas para el uso que el licenciamiento permita y el Proveedor estará obligado a mostrar y brindar dichos beneficios al Instituto sin costo adicional.

Servicio de estaciones tipo 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 CCIMSS.

Es responsabilidad del Proveedor el suministro del cableado, equipos terminales, software especializado con capacidad para administrar el CCIMSS, licencias de paga vigentes durante todo el contrato de las aplicaciones utilizadas para brindar el servicio de las campañas DyC, conexión de red hacia cada uno de los equipos de cómputo personal de los operadores, sistemas con firewalls, sistemas de respaldo de información, antivirus, así como los mantenimientos correctivos y preventivos necesarios. El plan de mantenimiento será revisado y autorizado por personal designado por el Instituto, en caso de no cumplimiento será susceptible de la aplicación de la(s) deductiva(s) correspondiente(s).

El cobro de las estaciones habilitadas para PS-P deberá realizarse de acuerdo a los minutos de operación en la herramienta provista por el Proveedor, esto es, se deberá facturar a partir del proceso de login a la herramienta del Proveedor y concluirá la facturación en el momento en que se realiza la operación de logout.

La facturación se realizará considerando los minutos de servicio devengados, esto es los minutos en los cuales las estaciones de PS-P se encuentran utilizando las aplicaciones de las soluciones propuestas, por lo que el tiempo de servicio facturable se determinará mediante los registros de "login/logout" a la solución propuesta por el Proveedor, los cuales estarán dentro de la ventana de

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

operación establecida. En caso de que una estación PS-P presente inactividad por un periodo de 10 minutos, la aplicación deberá cerrar la sesión y dejar de facturar el servicio.

Los equipos de cómputo utilizados en las instalaciones del instituto tendrán que contar con los servicios de navegación de la siguiente forma:

Navegación Libre: 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.

En caso de requerir los servicios de este contrato para nuevas campañas, el Proveedor contará con un periodo máximo de dos semanas a partir de la solicitud, para habilitar los servicios solicitados incluyendo la habilitación de infraestructura y capacitación correspondiente a PS-I, PS-P, PS-I Especializados. En caso de no cumplimiento aplicará la deductiva correspondiente y lo dispuesto en el Anexo Técnico.

Para las reuniones de cumplimiento y seguimiento del contrato, así como de las solicitudes entre el personal designado por las campañas DyC y personal del proveedor, las cuales podrán ser en cualquier momento durante la vigencia del contrato, se requerirá que acuda el responsable directo de proporcionar solución a la problemática, incidencia o requerimiento reportados y el gerente de la campaña involucrada.

Cuando alguna de las mejoras de agentes virtuales, interconexión a bases de datos del instituto, repositorio de información administrable, consulta de aplicativos institucionales e intercambio de información con terceros, marcadores predictivos implementadas para otras campañas sean susceptibles de ser utilizadas en la campaña DyC, estas mejoras, podrán ser solicitadas al proveedor e implementadas en esta campaña.

Cuando en otra campaña de este mismo contrato se cuente con mobiliario, mamparas, sillas, equipo de cómputo, o alguna otra herramienta tecnológica, componentes habilitadores, entre otros, distintos a los habilitados para esta campaña, los administradores de la campaña DyC podrán solicitar que se homologuen estos habilitadores con el fin de que se unifique la calidad del servicio y la imagen institucional.

El Proveedor deberá establecer una mesa de ayuda dedicada, con personal propio en las instalaciones del Instituto, 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 8:00 a 20:00 horas en días hábiles, sábados, domingos y días festivos de 8:00 a 14:00 horas, asimismo, proporcionará a las campañas DyC una persona de soporte en sitio, que cuente con equipo de telefonía celular para reportar incidentes dentro y fuera de estos horarios sin costo adicional para el instituto.

Contar con mecanismos de solución de interacciones alterno en caso de simulacro o contingencia sin costo adicional para "El Instituto" durante la vigencia de contrato.

GOBIERNO DE MÉXICO | IMSS

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 a las necesidades que el Instituto determine. El Proveedor habilitará las estaciones integrales de trabajo de los agentes, las cuales incluirán de manera enunciativa mas no limitativa: equipos de cómputo, equipos de telefonía, sillas y escritorios (mamparas) a fin de acceder y hacer uso de las soluciones ofertadas al CCIMSS.

Durante la vigencia del contrato y de acuerdo a las necesidades de la campaña, es responsabilidad del Proveedor el suministro del cableado, switches, licencias de paga vigentes durante todo el contrato de las aplicaciones utilizadas para brindar el servicio de las campañas DyC, antivirus y todo lo necesario para la correcta operación del servicio, debiendo considerar la (s) interconexión (es) a las redes institucionales que el Administrador de la campaña determine. En caso de ser necesario el proveedor brindará la herramienta tecnológica necesaria con el licenciamiento de paga, mismo que sea reconocido por la industria, para la operación del servicio, sin costo adicional para el Instituto.

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.

En relación al incumplimiento de los servicios solicitados, se aplicarán las penas convencionales y deductivas correspondientes al Proveedor, las cuales se encuentran en el documento denominado Apéndice Campañas DyC y Términos y Condiciones.

El Proveedor deberá implementar una herramienta para medir la conexión y desconexión del personal, con la finalidad de generar reportes estadísticos que sirvan como respaldo del proceso de facturación. Se deberán proporcionar claves de acceso de consulta a la herramienta, manuales de operación y capacitación en español latino, al personal institucional designado.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Contar con mecanismos de solución de interacciones alterno en caso de simulacro o contingencia sin costo adicional para "El Instituto" durante la vigencia de contrato, mismo que será revisado y actualizado 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 a 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 CCIMSS.
    - Proveerá a las campañas de informes y visualizaciones de datos útiles para la toma de decisiones en el CCIMSS.
- Será responsable de predecir el volumen de interacciones, la duración, SLA 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, así como los que soliciten las áreas requirentes.
- Será responsable de programar la cantidad de personal requerido de acuerdo al pronóstico de interacciones, para atender y satisfacer los requisitos de demanda por campaña en el CCIMSS.
- 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, así como los que soliciten las áreas requirentes.
- 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 las mismas, 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 el Instituto 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.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Se requerirá por parte del proveedor la instalación de posiciones de atención y componentes habilitadores para supervisores, agentes del tipo PS-I, incluyendo el hardware y software de la solución CCIMSS, así como todos los elementos tales como cableado, switches y todo lo necesario para la correcta operación del servicio, debiendo considerar la (s) interconexión (es) a las redes institucionales que el Administrador de la campaña determine. 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.

Estudios mínimos de nivel bachillerato concluido, con la presentación de Certificado.

Contar con mecanismos de solución de interacciones alterno en caso de simulacro o contingencia sin costo adicional para "El Instituto" durante la vigencia de contrato.

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 y sin costo para el Instituto.

Mecanismos de comunicación con personal TAOD.

El proveedor deberá implementar una herramienta de marcación rápida a través de un modelo de conmutador que permita la interconexión y comunicación de los sistemas del proveedor con los del Instituto en todas las áreas del IMSS donde se encuentre personal TAOD. Las áreas por contemplar en el IMSS para la marcación rápida son las de Primer Nivel: UMF, Segundo Nivel: HGZ, HGR, UMAA, Tercer Nivel: UMAE, Administrativas como Oficinas Centrales, Delegaciones y Subdelegaciones, y todos aquellos inmuebles que el Instituto determine.

Deberá brindar a los usuarios todos los recursos de comunicación más eficientes como buzones de voz, salas de conferencias, menús de voz interactivos, mensajes SMS entre otros, entre todas las áreas a contemplar antes descritas.

Deberá permitir junto con equipos celulares, hacer y recibir llamadas, mensajes SMS de la red celular permitiendo conectar a todos los empleados con cualquier extensión a través de marcación rápida o línea sin costo para el Instituto.

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 CCIMSS 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.
- 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).

Dos días naturales después de otorgado el fallo el proveedor deberá iniciar los trabajos de diseño e implantación para el repositorio de administración de información. Base de conocimientos y BI, por lo que estos deberán estar habilitados para realizar pruebas en conjunto con personal designado por el Instituto por lo menos 10 días hábiles antes del inicio de la operación.

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 DyC"** 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

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

	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 DyC"**.
- 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 DyC"**.
- 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 DyC"** 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 DyC"**.
- Personalizar menús, actualizar, agregar o deshabilitar los campos de captura contenidos en el REPOSITORIO DE ADMINISTRACIÓN DE INFORMACIÓN conforme indiquen los responsables de las **"CAMPAÑAS DyC"**.
- 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 las **"CAMPAÑAS DyC".**
    - Se compondrá con la información proporcionada por las **"CAMPAÑAS DyC"** 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 DyC"**.

- 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 DyC"** 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 DyC"** 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 DyC".**
- 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 sin costo adicional para el Instituto durante la prestación del servicio.

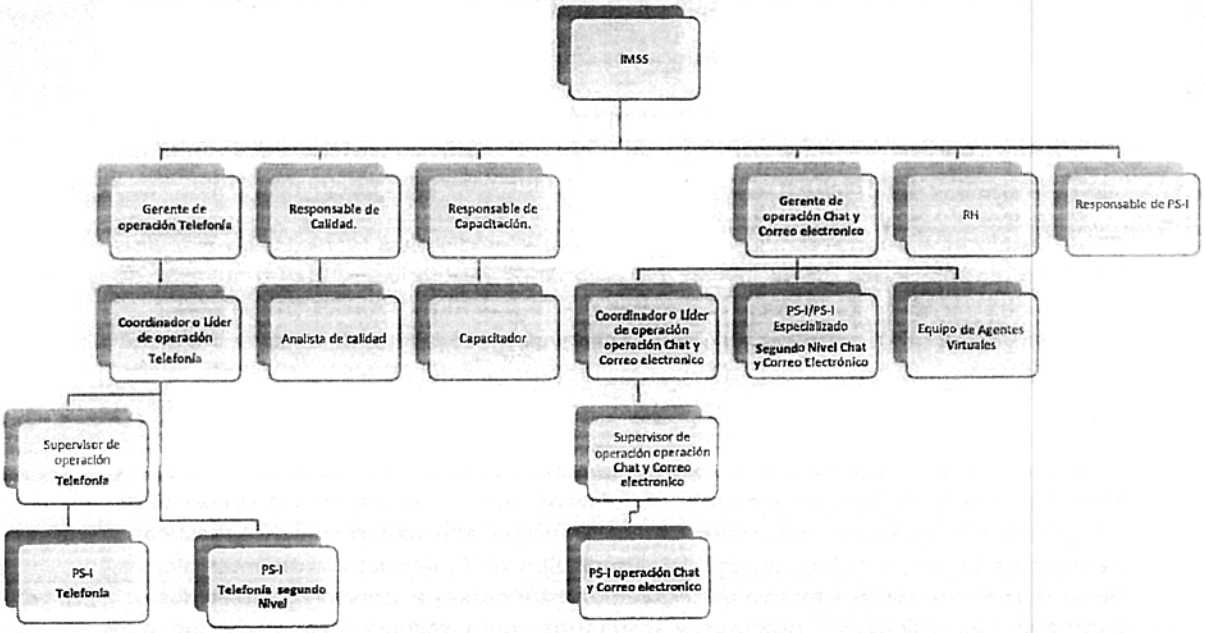
ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Inteligencia de Negocio (BI)

Proporcionar una herramienta, misma que deberá contener como mínimo lo siguiente, siendo enunciativas más no limitativas:

- Interconectarse con el REPOSITORIO DE ADMINISTRACIÓN DE INFORMACIÓN propuesto
- Calcular diferentes coeficientes de correlación de temas Institucionales con las peticiones por interacción o por peticionario.
- Generar bitácoras, reportes y estadísticas de la operación del centro de contacto **"CAMPAÑAS DyC" a ser consultadas por los Supervisores y** personal designado por el Instituto que permita la exportación de información relacionada a las **"CAMPAÑAS DyC"**, en los formatos .pdf, .xls, .doc, entre otros.
- Visualizar los reportes solicitados para esta campaña de acuerdo a lo descrito en el presente documento, del *Anexo Técnico y Términos y Condiciones*.
- El proveedor deberá configurar, diseñar y desarrollar las interfaces, protocolos y funcionalidades necesarias para integrar la información resguardada en el REPOSITORIO DE ADMINISTRACIÓN DE INFORMACIÓN a la Herramienta BI, y entregar la documentación correspondiente.
- Cada vez que el Instituto lo solicite, el Proveedor deberá exportar y entregar los reportes en documento electrónico respecto al REPOSITORIO DE ADMINISTRACIÓN DE INFORMACIÓN y/o la base de conocimiento y/ o BI que haya generado durante la vigencia del servicio, en el formato que se acuerde con el Instituto y el proveedor, para lo cual el proveedor deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir los recursos para brindar dicho servicio.
- Entrega de toda la información contenida en el REPOSITORIO DE ADMINISTRACIÓN DE INFORMACIÓN, base de conocimiento y BI, utilizado para las "**CAMPAÑAS DyC**" de manera formal al finalizar el contrato y 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.
- Permita conectar con sistemas institucionales.
- El proveedor proporcionara asesoría técnica y capacitación en la herramienta de BI durante toda la vigencia del contrato para el manejo de la herramienta en temas de consulta, extracción, descarga y visualización de la información.
- La herramienta deberá permitir el acceso desde las instalaciones del Instituto. Para lo cual el proveedor deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir los recursos para brindar dicho servicio.
- El proveedor deberá proporcionar usuario y contraseña de acceso de acuerdo al uso y manejo de la herramienta al personal designado del Instituto.
- El proveedor deberá proporcionar manuales de usuario y capacitaciones en español latino.

Perfiles del personal campañas DyC



Las actividades de los siguientes perfiles serán acordadas entre el instituto y el proveedor 10 días naturales antes del inicio de la operación.

Los perfiles descritos en este documento serán enunciativos más no limitativos y en caso de que el proveedor considere incluir alguna figura adicional para el correcto funcionamiento de la operación y logro de objetivos del servicio, será acordada para su inclusión con los representantes de las "**CAMPAÑAS DyC**".

El personal mencionado en este documento se considera parte del servicio a otorgar, por lo cual el proveedor estará sujeto a las deductivas mencionadas por las vacantes que tengan más de 10 días hábiles en ser cubiertos. Por cada día de atraso se aplicará la deductiva de $3,000.00 (tres mil pesos) por día por persona.

PERFILES CHAT Y CORREO ELECTRÓNICO

Gerente de operación Chat y Correo Electrónico

Responsable de generar estrategias y revisión de su cumplimiento del servicio de las **"CAMPAÑAS"** así como en la toma de decisiones que busquen los objetivos planteados.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Nivel de estudios:

- Estudios mínimos de licenciatura o carrera trunca (constancia académica o certificado con el grado académico).

Experiencia:

- De al menos un año en servicios de Centros de Contacto y Atención a Clientes, comprobable mediante cartas de clientes con los que haya prestado sus servicios relacionados al ramo de experiencia.
- Contar por lo menos con 3 cursos relacionados con Centros de Contacto y atención a clientes.

Funciones:

- Generará reportes establecidos de acuerdo a 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 CCIMSS.
    - Proveerá a las campañas de informes y visualizaciones de datos útiles para la toma de decisiones en el CCIMSS.
- Será responsable de pronosticar el volumen de chats y correos electrónicos, la duración, SLA 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, así como los que soliciten las áreas requirentes.
- 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 en el CCIMSS.
- 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, así como los que soliciten las áreas requirentes.

GOBIERNO DE MÉXICO | IMSS

Coordinador(a) o Líder de operación Chat y Correo Electrónico.

Con capacidad para coordinar y dirigir al personal designado para la prestación del servicio, como representante en los compromisos establecidos para la prestación del servicio, con experiencia comprobable y liderazgo en servicios en centros de contacto, incluyendo la documentación probatoria referente a la licenciatura concluida.

Nivel de estudios:

- Carrera trunca (constancia académica o certificado con el grado académico) o acreditar experiencia profesional.

Experiencia:

- De al menos un año en servicios de Centros de Contacto y Atención a Clientes.

Funciones:

- 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.
- Dar seguimiento a los pronósticos de las interacciones, reportar en línea el cumplimiento de adherencia a la programación de personal operativo requerido elaborada por el área de pronóstico, llevar los registros de modificaciones de horarios. Asegurar el cumplimiento de las estadísticas objetivo de las campañas.
- 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.
- Reportar 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).
- Analizar los informes de comportamiento de la operación de forma que genere recomendaciones frente al crecimiento de las mismas, 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.
- Trabajar coordinadamente con supervisores, así como con las áreas requirentes del Instituto.
- Documentar, mejorar y actualizar los procesos asociados del servicio a través de diagramas de flujo, organigramas de los procedimientos, entre otros.
- Analizar las actividades del proceso para su simplificación, sobre la base de criterios de valor agregado.
- Llevar el control con evidencias el desempeño del personal bajo su responsabilidad. Las variables para medir el desempeño del personal serán asistencia, satisfacción, AHT, puntualidad, resultados de encuesta, calidad del servicio brindado, entre otros.
- Ofrecer sugerencias a soluciones y la intensidad de los riesgos de las campañas basados en el análisis de los datos.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Supervisor o Supervisora de operación Chat y Correo Electrónico.

El Proveedor deberá contar con Supervisor o Supervisora para el personal designado a la operación de las "CAMPAÑAS DyC" dando cumplimiento al ratio 15 PS-I como máximo por cada supervisor.

Nivel de estudios:

- Carrera trunca (constancia académica o certificado con el grado académico) o acreditar experiencia profesional.

Experiencia:

- De al menos un año en servicios de Centros de Contacto y Atención a Clientes, en caso de tratarse de promociones, la experiencia mínima requerida en campaña será de al menos 6 meses en la campaña requerida como agente.

Funciones:

- Realizará registro de eventos en fallas de los sistemas, contingencias y acciones tomadas debidamente registradas en una bitácora de seguimiento.
- 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.
- Asesorar a PS-I sobre dudas surgidas como parte de la atención.

PS-I/PS-I Especializado Chat y Correo Electrónico:

Nivel de estudios:

- Educación Media Superior Concluida (Certificado o Constancia).

Experiencia:

- De al menos 6 meses en atención a clientes en campañas de soporte técnico o mesa de ayuda en Centros de Contacto.
- Tipeo como mínimo 80 palabras por minuto y haber conseguido una calificación de 85/100 en el examen de ortografía. El resultado de las evaluaciones deberá estar disponibles durante la vigencia del contrato para ser consultadas en cualquier momento por el personal Institucional designado a las **"CAMPAÑAS DyC"**, mediante una herramienta electrónica con la cual deberá contar el Proveedor, a través de un software específico para estos fines, en la que el Proveedor deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir los recursos para brindar dicho servicio.
- El Instituto con apoyo del proveedor, determinarán la cantidad de posiciones y operadores por campaña al inicio y durante toda la vigencia del contrato. Para el inicio de operaciones se requerirá de 10 operadores para la campaña Contribuyente, 12 para la campaña Derechohabiente, quienes serán capacitados de acuerdo al Apartado de Capacitación y podrán ser redimensionados de acuerdo a la demanda y las necesidades de las campañas. El Instituto se reserva el derecho de utilizar las variables que convenga para la elaboración de los dimensionamientos, así como la metodología. La plantilla mensual autorizada por mes la definirá el personal designado a las "CAMPAÑAS DyC".
- Durante la primera quincena del mes de enero se deberá contar con un número total de 14 personas adicionales reclutadas, quienes de forma escalonada serán capacitadas, (de acuerdo al Apartado de Capacitación) 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 febrero, mismas que se irán reduciendo durante la primera quincena del mes de marzo.
- Las **"CAMPAÑAS DyC"** solicitarán que el proveedor asigne PS-I 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 de acuerdo a las necesidades de la campaña y no excederá el número de posiciones con las que se cuenta en las instalaciones asignadas en el Instituto. El personal PS-I proporcionado por el Proveedor estará a cargo del proveedor y será conectado y coordinado de acuerdo a 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.

Para el inicio de operaciones se requerirá por lo menos de 4 agentes PS-I para la Campaña Contribuyente segundo nivel y 7 agentes PS-I para la campaña Derechohabiente segundo nivel. El Instituto se reserva el derecho de utilizar las variables que convenga para la elaboración de los dimensionamientos, así como la metodología.

Equipo de Agentes Virtuales

Se requiere de un equipo conformado de por lo menos tres personas, de uso exclusivo de la campaña y bajo administración de personal designado a las "**CAMPAÑAS DyC**", con experiencia de por lo menos dos años.

Nivel de estudios:

- Carrera trunca (constancia académica o certificado con el grado académico) o acreditar experiencia profesional en áreas de tecnologías de la información.

Experiencia:

- Front-End Web-Application
- Chatbot Assistant Services
- Procesamiento del Lenguaje Natural (PNL)
- Decision-Making Process
- Aprendizaje automático (Machine Learning) o Aprendizaje profundo (Deep Learning)
- Chatbot Services
- Semantic Knowledge Database (SK-DB)

PERFILES TELEFONÍA

Las actividades y funciones de los siguientes perfiles serán acordadas entre el instituto y el Proveedor antes del inicio de la operación en los tiempos establecidos en el Anexo Técnico.

Las funciones serán revisadas y autorizadas por personal asignado por el Instituto y acordadas con el Proveedor, y podrán ser modificadas en cualquier momento, conforme a las necesidades de la campaña.

Para los perfiles que aplique, no se admitirán constancias de cursos de la misma empresa o subsidiarias.

El Instituto se reserva el derecho de revisar en cualquier momento durante la vigencia del contrato, el cumplimiento de los perfiles requeridos.

Personal operativo del Servicio de Telefonía:

- Gerente de operación Telefonía
- Coordinador o Líder de operación Telefonía
- Supervisor de operación Telefonía

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

- PS-I Telefonía
- PS-I Telefonía Segundo Nivel. (PS-I en instalaciones del Instituto)

Los perfiles descritos en este documento serán enunciativos más no limitativos y en caso de que el Proveedor considere incluir alguna figura adicional para el correcto funcionamiento de la operación y logro de objetivos del servicio, será acordada para su inclusión con los representantes de las "CAMPAÑAS DyC".

El Proveedor deberá notificar al personal designado por el Instituto, en un lapso no mayor a 2 días hábiles, por escrito las modificaciones que se realicen en los perfiles de:

- Gerente de operación Telefonía
- Coordinador o Líder de operación Telefonía
- Supervisor de operación Telefonía

Gerente de operación Telefonía

Será el responsable del logro de objetivos operativos y del monitoreo del servicio de las "CAMPAÑAS DyC" así como en la toma de acciones que garanticen los objetivos planteados.

Perfil:

- Estudios mínimos de licenciatura concluida (Título y Cédula Profesional).

Experiencia:

- De al menos un año en servicios de Centros de Contacto y Atención a Clientes.
- Contar por lo menos con 3 cursos relacionados con Centros de Contacto y atención a clientes.

Funciones

- Generará reportes establecidos de acuerdo a 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 CCIMSS.
    - Proveerá a las campañas de informes y visualizaciones de datos útiles para la toma de decisiones en el CCIMSS.
- Será responsable de predecir el volumen de llamadas, la duración, SLA 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, así como los que soliciten las áreas requirentes.

- Será responsable de programar la cantidad de personal requerido de acuerdo al pronóstico de interacciones, para atender y satisfacer los requisitos de demanda por campaña en el CCIMSS.
- 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, así como los que soliciten las áreas requirentes.
- 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 coordinadores y 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 elaborada por el área de pronóstico, llevar los registros de modificaciones de horarios. Asegurar el cumplimiento de las estadísticas objetivo de las campañas.
- 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 las mismas, 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.
- Deberá trabajar coordinadamente con líderes y supervisores, así como con las áreas requirentes del Instituto.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

- Todos los reportes solicitados por el Instituto 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.
- Analizará las actividades del proceso para su simplificación, sobre la base de criterios de valor agregado.
- Llevará el control con evidencias el desempeño del personal bajo su responsabilidad. Las variables para medir el desempeño del personal serán asistencia, satisfacción, AHT, puntualidad, resultados de encuesta, calidad del servicio brindado, entre otros.
- Ofrecerá sugerencias a soluciones y la intensidad de los riesgos de las campañas basados en el análisis de los datos.

Coordinador o Líder de operación Telefonía

Dos en telefonía, con capacidad para coordinar y dirigir al personal designado para la prestación del servicio, como representante en los compromisos establecidos para la prestación del servicio, con experiencia comprobable y liderazgo en servicios en centros de contacto, incluyendo la documentación probatoria referente a la licenciatura concluida.

Perfil: Estudios mínimos de licenciatura concluida (Titulo y Cédula Profesional).

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

Supervisor o Supervisora de operación Telefonía

El Proveedor deberá contar con Supervisor o Supervisora para el personal designado a la operación de las "CAMPAÑAS DyC" dando cumplimiento al ratio 15 PS-I como máximo por cada supervisor.

Perfil: Estudios mínimos de licenciatura o carrera trunca al 60% (constancia académica o certificado con el grado académico).

Experiencia: De al menos un año en servicios de Centros de Contacto y Atención a Clientes, en caso de tratarse de promociones, la experiencia mínima requerida en campaña será de al menos 6 meses en la campaña requerida como agente telefónico.

PS-I campañas Derechohabiente y Contribuyente Telefonía:

Educación Media Superior Concluida (Certificado o Constancia).

Experiencia de al menos 6 meses en atención a clientes en campañas de soporte técnico o mesa de ayuda en Centros de Contacto.

Durante la vigencia del contrato el Proveedor estará obligado a cubrir el 100% del personal requerido en dimensionamiento para la prestación del servicio, el no cumplimiento será susceptible de deductivas.

El Instituto establecerá la cantidad de agentes PS-I segundo nivel para las campañas en las instalaciones que el instituto determine al inicio y durante toda la vigencia del contrato.

Responsable de Calidad

Para la operación del servicio las "**CAMPAÑAS DyC**" deberá contar con experiencia en la solución tecnológica ofertada, mismo que será responsable de la medición, análisis y evaluación del logro de objetivos operativos y el monitoreo del servicio de las "**CAMPAÑAS DyC**" así como la toma de acciones que garanticen los objetivos planteados por cada campaña. Dichas acciones deben de compartirse mediante correo electrónico u otro medio con el personal que el Instituto designe para analizar los impactos de las acciones propuestas y revisar los resultados.

Perfil: Preferentemente estudios de licenciatura concluida (con título o cédula profesional).

Experiencia:

- De más de un año en puesto similar o superior en el área de Calidad en Centros de Contacto y Atención a Clientes. La experiencia será demostrada mediante la presentación de carta(s) de recomendación, otorgadas por clientes previos de "El prestador del servicio".
- Contar con conocimientos profundos en manejo de personal, métricas operativas, manejo de grandes volúmenes de información, capacidad de análisis y síntesis.
- Constancias de acreditación de cursos en temas relacionados con la Calidad y Estadística para Centros de Contacto.

Responsable de Capacitación

Perfil: Preferentemente estudios de licenciatura concluida (con título o cédula profesional).

Experiencia: De al menos un año en puesto similar o superior en el área de Capacitación en Centros de Contacto y Atención a Clientes. La experiencia será demostrada mediante la presentación de carta(s) de recomendación, otorgadas por clientes previos de "El Proveedor".

- Constancias de acreditación de cursos especializados en temas de: RH, Administración y Finanzas, Procesos, Calidad, Productividad y administración estratégica en centros de contacto.

Analista de calidad

- Deberá considerarse desde el inicio del contrato un analista de calidad por cada 15 PS-I por medio de captación (telefonía, chat, correo electrónico) dedicado y sin compartir para las **"CAMPAÑAS DyC"** con experiencia en la solución tecnológica ofertada.
- Para los casos que el proveedor incorpore personal PS-I a segundo nivel de atención por campaña, deberá asignar adicionalmente 1 Analista de Calidad por cada 10 PS-I.
- Perfil: Preferentemente Licenciatura trunca, en curso o técnico profesional universitario.
- Experiencia: "Los Analistas" deberán contar con una experiencia mínima de 6 (seis) meses en el área de Calidad en empresas de servicios de atención a clientes vía telefónica o chat, para el arranque de la operación.
- Una vez que el contrato cuente con al menos 6 meses de duración los analistas a integrarse a las campañas Derechohabiente y Contribuyente deberán provenir de la operación de esta campaña.
- La experiencia será demostrada mediante la presentación de carta(s) de recomendación, otorgadas por clientes previos de "El PROVEEDOR".

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Capacitadores

Serán responsables del desempeño de los PS-I en las **"CAMPAÑAS DyC"** durante la ventana de servicio capacitando de acuerdo a los resultados del área de Calidad y/o del área de operación, asegurándose que los PS-I comprendan adecuadamente la información institucional para asegurar los estándares de calidad y atención establecidos por cada campaña.

- Para el caso de Derechohabiente se requiere un Capacitador para telefonía y un capacitador para medios electrónicos, los cuales única y exclusivamente podrán realizar actividades de la campaña antes mencionada, mismos que deberá considerarse desde el inicio del contrato con experiencia en la solución tecnológica ofertada.
- Para Contribuyente se requiere un capacitador para telefonía y uno para medios electrónicos, los cuales única y exclusivamente podrá realizar actividades de la campaña antes mencionada, mismos que deberá considerarse desde el inicio del contrato con experiencia en la solución tecnológica ofertada.
- Perfil: Preferentemente estudios mínimos de licenciatura o carrera trunca al 80%Experiencia: De al menos un año en el área de capacitación de servicios de Centros de Contacto y Atención a Clientes La experiencia será demostrada mediante la presentación de carta(s) de recomendación, otorgadas por clientes previos de "El prestador del servicio".
- Contar con conocimientos profundos en manejo de personal, comunicación efectiva, capacidad de investigación, manejo y control de grupos.
- Contar con constancias de acreditación de cursos especializados en temas de: RH, Administración y Finanzas, Procesos, Calidad, Productividad y administración estratégica en centros de contacto.
- Una vez que el contrato cuente con al menos 6 meses de duración los capacitadores podrán surgir de la operación de las campañas Derechohabiente y Contribuyente.
- El instituto se reserva el derecho de realizar evaluaciones teórico prácticas a los capacitadores para comprobar el grado de conocimiento y dominio de los temas institucionales.

Perfiles Redes Sociales

Las actividades y funciones de los siguientes perfiles serán acordados entre el instituto y el Proveedor antes del inicio de la operación en los tiempos establecidos en el Anexo Técnico.

Las funciones serán revisadas y autorizadas por personal asignado por el Instituto y acordadas con el Proveedor, y podrán ser modificadas en cualquier momento, conforme a las necesidades de la campaña.

El Instituto se reserva el derecho de revisar en cualquier momento durante la vigencia del contrato, el cumplimiento de los perfiles requeridos.

El Proveedor, deberá brindar un staff conformado al inicio por el siguiente personal y podrá ser modificado de acuerdo a las necesidades de la campaña:

Personal operativo del Servicio de Redes Sociales:

Responsable de operación

PS-I Redes Sociales (en instalaciones del Instituto)

Los perfiles descritos en este documento serán enunciativos más no limitativos y en caso de que el Proveedor considere incluir alguna figura adicional para el correcto funcionamiento de la operación

y logro de objetivos del servicio, será acordada para su inclusión con los representantes de las "CAMPAÑAS DyC".

Responsable de operación.

Será el encargado del logro de objetivos operativos y del monitoreo del servicio de las "CAMPAÑAS DyC" así como en la toma de acciones que garanticen los objetivos planteados.

Perfil:

- Estudios mínimos de licenciatura concluida (Titulo y Cédula Profesional).

Experiencia:

- De al menos un año en servicios de Centros de Contacto y Atención a Clientes.
- Contar por lo menos con 3 cursos relacionados con Centros de Contacto y atención a clientes.

Funciones

Serán analizadas y adecuadas de acuerdo a las necesidades del personal designado por el Instituto.

Generará reportes establecidos de acuerdo a 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 CCIMSS.

Proveerá a las campañas de informes y visualizaciones de datos útiles para la toma de decisiones en el CCIMSS.

Será responsable de programar la cantidad de personal requerido de acuerdo al pronóstico de publicaciones, para atender y satisfacer los requisitos de demanda por campaña en el CCIMSS.

Deberá atender los temas de Pronóstico, 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, así como los que soliciten las áreas requirentes.

Sera el responsable durante la ventana de servicio de dar seguimiento a las métricas principales del servicio, controlar en conjunto con los lideres 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.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Será responsable de reportar el cumplimiento a la programación de personal operativo requerido, llevar los registros de modificaciones de horarios y asegurar el cumplimiento de las estadísticas objetivo de las campañas.

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 y generará reportes de agentes de acuerdo con los indicadores de eficiencia.

Generará y enviará reporte de asistencia para dar seguimiento al % de ausentismo y rotación de personal por campaña.

Analizará los informes de comportamiento de la operación de forma que genere recomendaciones frente al crecimiento de las mismas, 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.

Deberá trabajar coordinadamente con las áreas requirentes del Instituto.

Todos los reportes solicitados por el Instituto serán considerados como entregables, cuya periodicidad en su entrega será definida por el personal designado por el Instituto.

Analizará las actividades del proceso para su simplificación, sobre la base de criterios de valor agregado.

Llevará el control con evidencias el desempeño del personal bajo su responsabilidad. Las variables para medir el desempeño del personal serán asistencia, satisfacción, puntualidad, evaluaciones continuas, entre otros.

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

Ofrecer alternativa para exportar las orientaciones otorgadas durante la jornada a un archivo (.txt, pdf, toda la paquetería Office, entre otros) con la estructura, plazos y requerimientos que personal designado por el Instituto determine.

Agente PS-I Redes Sociales

Personal con perfil de atención al público, conocimiento y manejo de redes sociales, dominio de Excel básico, con experiencia comprobable de por lo menos de seis meses en un puesto similar.

Para el inicio del funcionamiento se debe contar con al menos 10 personas, esta cantidad podrá variar. Las áreas requirentes solicitarán al proveedor ganador el incremento o decremento de dicho personal en las instalaciones del Instituto con al menos dos días naturales de anticipación.

Estudios mínimos de nivel bachillerato concluido, con la presentación de Certificado.

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: excelente 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 del personal de cada grupo podrán ser evaluadas, actualizadas y definidas por el personal asignado por el Instituto durante la vigencia del contrato siendo estos enunciativos más no limitativos.

El personal PS-I estará a cargo del Proveedor y será conectado a la herramienta ofertada por el proveedor de acuerdo a las necesidades del Instituto. Esta cantidad podrá variar, para lo que las áreas requirentes solicitarán al proveedor ganador el incremento o decremento de dicho personal en las instalaciones del Instituto con al menos dos días naturales de anticipación.

El 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.

El plan estratégico para el reemplazo del responsable de operación y agentes de acuerdo a la demanda del servicio brindado por el Proveedor contendrá la cantidad estimada de posiciones y personal que les permita cumplir con los niveles de servicio establecidos, deberá incluirse en un documento denominado "Matriz de Reemplazo" del personal que integrarán la operación del CCIMSS, en caso de incumplimiento será susceptible a la aplicación de la deductiva correspondiente.

El Proveedor a partir de la adjudicación del contrato notificará por escrito al área requirente del Instituto IMSS, cualquier cambio de personal, por lo menos con 3 días hábiles de anticipación contados a partir de la fecha planeada de cambio.

El Proveedor deberá atender los perfiles conforme a lo requerido en este apartado, en caso de incumplimiento será susceptible de la deductiva correspondiente.

El Proveedor deberá 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.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Capacitación

Capacitación inicial

Para dar inicio a "Los Servicios", el Proveedor deberá trabajar conforme a la información y protocolos que determine el Instituto. Las **"CAMPAÑAS DyC"** impartirán la capacitación a los responsables de las áreas de operación, capacitación y calidad asignados por el Proveedor, desarrollando el plan y la presentación de la información a entregar al personal del proveedor El tiempo de capacitación promedio para la campaña de Contribuyente y Derechohabiente será de 120 horas aproximadamente en sesiones de entre 8 a 10 horas diarias. Todo el personal designado por el proveedor para la atención de las campañas deberá recibir la capacitación inicial por lo menos 21 días naturales previos al inicio del contrato. El personal capacitado, deberá presentar evaluaciones y contar con una calificación mayor o igual a 85 en una escala de 100 puntos en cada una de las mismas para integrarse a la operación. En caso de no cumplir con la calificación requerida no se considerará al personal como parte integrante del inicio de la operación.

Capacitación una vez iniciados los servicios

El Proveedor para asegurar la vigencia del conocimiento sobre los temas institucionales por parte de los PS-I, supervisores de operación, supervisores de calidad, analistas de calidad a partir del inicio del contrato deberá evaluar al personal por lo menos una vez trimestralmente, para continuar prestando el servicio el PS-I, supervisores de operación, supervisores de calidad, analistas de calidad deberán obtener una calificación mínima aprobatoria (85/100) en el proceso de evaluación de cada campaña.

Proceso de Capacitación y Desarrollo

Una vez iniciado el servicio, el personal de capacitación con la calificación requerida (85/100) del Proveedor, capacitará a los PS-I de nuevo ingreso, PSI actuales, Supervisores de operación, supervisores de calidad y analistas de calidad. Definirá mediante análisis las habilidades que obtienen, mantienen y que requieren los PS-I para desempeñar su trabajo, informando al personal que designe el Instituto los resultados. La capacitación de los PS-I asignados a las campañas del Instituto, deberá brindarse por parte del personal de capacitación asignado por el Proveedor durante toda su permanencia laboral en las campañas de "El Instituto". El Proveedor deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir los recursos y métodos que usará para la capacitación del personal PS-I durante la vigencia del contrato.

El Modelo de Capacitación Implicara de manera enunciativa más no limitativa:

1. Análisis de las necesidades.
2. Planteamiento.
3. Validación.
4. Aplicación.
5. Evaluación, Control y Seguimiento.

Instalaciones para la capacitación

El proveedor deberá contar con instalaciones equipadas con lo necesario para la capacitación y para reuniones de seguimiento del contrato entre "EL PROVEEDOR" y/o las áreas usuarias de "El Instituto".

Herramientas electrónicas en línea para capacitación (e- learning)

El Proveedor deberá proporcionar a las **"CAMPAÑAS DyC"** una herramienta electrónica para capacitación y evaluación de los PSI, Supervisores de operación, Supervisores de calidad, analistas formadores, analistas de calidad y formadores de los trámites y servicios con los que cuenta el instituto.

La herramienta deberá permitir acceso remoto vía web desde las instalaciones del Instituto, al personal que acuerden el Proveedor y el personal designado de las **"CAMPAÑAS DyC"**.

Calidad.

Introducción

El proveedor deberá proporcionar al inicio de la operación la infraestructura necesaria; herramienta de monitoreo, personal profesional especializado en el ramo; técnicas, procedimientos y equipo adecuado para el tipo de servicio solicitado, a fin de garantizar que los servicios objeto de esta licitación sean proporcionados con la calidad, oportunidad y eficiencia requerida para tal efecto.

El Instituto se reservará el derecho de realizar supervisiones, validaciones y auditorías informáticas, de calidad o de operación en el momento que lo crea conveniente, para lo cual proveedor deberá proporcionar todas las facilidades correspondientes, mismas que podrán ser presenciales, vía remota, programadas o no programadas.

Funcionalidades Herramienta de Monitoreo

El Proveedor deberá proporcionar un sistema de monitoreo del servicio de llamadas, correos electrónicos y chats que atienda o realice, conforme a lo siguiente:

- Deberá permitir el monitoreo de los PS-I, PS-P y la posibilidad de verificar tanto el histórico como en tiempo real hasta el 100% de la atención que brindan, de cualquier canal de atención, así como el video de cada chat, correo electrónico y llamada.
- Deberá garantizar durante la vigencia del contrato, la actualización tecnológica, asegurando que los componentes del servicio permanezcan vigentes, así como la respectiva capacitación y manuales en idioma español latino, para el personal que determine el instituto.
- Deberá generar reportes por: día, hora, campaña, ejecutivo, supervisor, duración, transferencia, analista de calidad, entre otros, mismos que son enunciativos más no limitativos.
- El Proveedor, deberá dar acceso al personal designado por el Instituto para la consulta del sistema de monitoreo, durante la vigencia del contrato.

El proveedor deberá cumplir con los siguientes puntos:

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

- El personal PS-I, Supervisores, Capacitadores y Analistas de Calidad, no deberán hacer uso de teléfonos móviles, USB, dispositivos de almacenamiento externo, durante su jornada laboral y/o estancia en los espacios asignados a las **Campañas DyC**.
- Deberá contar con analistas de calidad para realizar el monitoreo en tiempo real adicionales a las grabaciones.
- Cumplir con el indicador calidad de operación con base a la muestra de monitoreos realizados por el personal designado por el Instituto, cumpliendo lo mencionado en el documento de Términos y Condiciones.
- Cumplir con el indicador de satisfacción de usuarios, cumpliendo lo mencionado en el documento de Términos y Condiciones.
- Deberá haber una estrecha colaboración y comunicación entre las áreas de Capacitación, Calidad y Operación para generar las acciones preventivas y correctivas necesarias, con base en el análisis de los resultados para la mejora constante del servicio. Utilizaran la herramienta BI para generar los planes de acción. Harán llegar al instituto las minutas de las reuniones adjuntando los reportes utilizados en dichas reuniones para la toma de decisiones.
- El representante del área de calidad del instituto deberá ser convocado a cada reunión. El instituto se reserva el derecho de asistir a dichas reuniones.
- Se deberán realizar reuniones periódicas, programadas y no programadas entre el proveedor y el personal designado por el Instituto de calibración de las llamadas, chats y correos electrónicos, con la finalidad de unificar los criterios de información y retroalimentación y cumplir con el indicador de "Calidad de Operación" (Apartado de Términos y Condiciones).
- 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.
- El número de monitoreos por agente a realizar por personal del proveedor será acordado entre el Instituto y el proveedor.

Componentes Habilitadores para el servicio.

Equipos para agente PSP, PS-I, PS-I Especializado en Instalaciones del Instituto o desde casa para las campañas DyC.

- Los servicios PS-P de operación, supervisión y coordinación, se ubicarán en los inmuebles del Instituto, por lo que el "Proveedor" deberá considerar las configuraciones e infraestructura de comunicaciones y seguridad perimetral de acuerdo al apéndice correspondiente que permita el acceso a la solución tecnológica ofertada.
- Para el caso de todo el equipamiento y componentes que oferte el proveedor para el servicio objeto del presente documento, estos deberán estar en óptimas condiciones y en caso de identificar la necesidad del remplazo de alguno de los componentes ofertados, por daño, falla, deterioro funcional o vicios ocultos, el proveedor deberá sustituirlos sin costo durante la vigencia del contrato a fin de rehabilitar el servicio de conformidad con la funcionalidad y niveles de servicio solicitados. Asimismo, si durante la vigencia del contrato, el Proveedor requiriera incrementar las capacidades de sus componentes para brindar la funcionalidad o los niveles de servicio solicitados, estos deberán ser incrementados o sustituidos por el Proveedor sin costo adicional para el Instituto.
- Los equipos deberán contar con Software con licenciamiento que permita la conexión remota por medio de internet.

- Las computadoras para agentes PS-P, PS-I y PS-I Especializado en Instalaciones del Instituto o desde casa deben cumplir con las siguientes características mínimas para lo cual el "Proveedor" deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir los recursos para brindar dicho servicio:

GOBIERNO DE MÉXICO | IMSS

Las computadoras para PS-P PS-I, PS-I Especializado en Instalaciones del Instituto que designe el personal a cargo del Instituto deberán cumplir con las siguientes características mínimas para lo cual el Proveedor debe detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir los recursos para brindar dicho servicio:

Módulo Base

- Intel Core i5 última generación o compatible.
- Tarjeta Madre Chipset Intel o compatible
- Memoria RAM de 4GB.
- Tarjeta de video de al menos 1 GHz dedicada.
- Disco duro de estado sólido de por lo menos 120 GB.
- Sistema operativo Windows versión 10 edición profesional, en idioma español, 64 bits; así como sistema de oficina de escritorio que contenga hoja de cálculo, procesador de palabras, presentador de diapositivas, entre otros, , idioma español, 64 bits, soporte técnico 24 horas, el cual deberá ser compatible con software institucional.
- 6 puertos USB libres y habilitados después de configuración, 2 puertos Versión 3.0 y 4 puertos al menos Versión 2.0.
- Gabinete small o pequeño de fácil acceso a sus componentes (sin necesidad de herramienta para abrir la cubierta y retirar unidades de almacenamiento).
- Unidad óptica con Bandeja de carga automática (DVD +/- RW), lectura y escritura de CD/DVD.
- Cable de alimentación eléctrica.
- Dispositivo de seguridad que impida la apertura del gabinete.
- No-Break por cada computadora que garantice al menos la operación de 15 minutos.
- Contar con la instalación de software debidamente licenciado de antivirus y antispyware, el proveedor deberá proporcionar el licenciamiento que ampare el uso de dicho software.

Mouse

- Óptico
- 2 Botones Scrolling Mouse
- Interface USB

Teclado

- En español.
- Interface USB.

Monitor

- Pantalla Plana.
- Pantalla de 19" wide screen para agente.
- Cable de alimentación eléctrica
- Cable de Interfase a la pantalla o monitor.
- Que cumpla con la Certificación EPEAT.

Conector de Red

- Ethernet 10/100/1000
- Compatible con IEEE 802.3
- Conector RJ45.
- Detección y configuración automática de velocidad de conexión (autosensing ó autonegociación).
- Soporte para encendido y apagado remoto (Wake on Lan)

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

- Las características solicitadas del equipo de cómputo y periféricos descritas en este Apéndice son mínimas. Para asegurar el correcto funcionamiento de las herramientas tecnológicas ofertadas los licitantes podrán incluir en su propuesta características iguales o superiores.

Equipo de cómputo para Supervisores y repositorios de correos electrónicos en Instalaciones del Instituto.

Las computadoras para PS-P de supervisión que designe el personal a cargo del Instituto deben cumplir con las siguientes características mínimas para lo cual el Proveedor debe detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir los recursos para brindar dicho servicio:

Módulo Base

- Intel Core i7 última generación, compatible o superior.
- Tarjeta Madre Chipset Intel o compatible
- Tarjeta de video de al menos 1 GHz dedicada.
- Memoria RAM de 16GB.
- Sistema operativo Windows versión 10 edición profesional, en idioma español, 64 bits; así como sistema de oficina de escritorio que contenga hoja de cálculo, procesador de palabras, presentador de diapositivas, entre otros, , idioma español, 64 bits, soporte técnico 24 horas, el cual deberá ser compatible con software institucional.
- 1 Puerto HDMI v1.4ª.
- 2 Puertos USB 3.0.
- 4 puertos USB 2.0.
- 1 Ranura de bloqueo Kensington.
- Seguridad por password para encendido y configuración.
- Altura preferente: 23,3 mm (0,92") x Ancho: 390 mm (15,35") x Profundidad: 259 mm (10,20") 3 celdas/42 WHr: no táctil: 2,36 kg (5,20 lb) Táctil: 2,35 kg (5,19 lb)
- Unidad óptica con Bandeja de carga automática (DVD +/- RW), lectura y escritura de CD/DVD.
- Teclado en español.
- Cable de alimentación eléctrica.
- No-Break por cada computadora que garantice al menos la operación de 15 minutos.
- Contar con la instalación de software debidamente licenciado de antivirus y antispyware, el Proveedor debe proporcionar el licenciamiento que ampare el uso de dicho software.
- Gráficos AMD Radeon™ R7 M445 2G GDDR5 o superior.

Mouse

- Resolución de movimiento 1000 ppp.
- Óptico.
- 3 Botones Scrolling Mouse.
- Interface USB.

Disco Duro

- Disco Duro SSD de por lo menos 250 GB.

Disco Duro Externo

- Disco Duro Externo Portátil de al menos 4 TB únicamente para equipos de PS-P de supervisión.
- Interface USB 3.0.

Teclado

- En español.
- Interface USB.

Pantalla:

- Pantalla Led de 23" con antirreflejo de alta definición completa (FHD) (1920 x 1080) o superior. wide screen para equipos de supervisión.
- Cable de alimentación eléctrica.
- Cable de Interface a la pantalla o monitor.
- Que cumpla con la Certificación EPEAT.

Conector de Red

- Ethernet 10/100/1000
- Compatible con IEEE 802.3
- Conector RJ45.
- Detección y configuración automática de velocidad de conexión (autosensing ó autonegociación).
- Soporte para encendido y apagado remoto (Wake on Lan)

Se requiere de un equipo de supervisor por servicio (telefonía y chat) con las características antes descritas dentro de la operación en las Instalaciones del Proveedor para uso exclusivo del personal designado por el Instituto para supervisión de las Campañas DyC, debiendo estar siempre disponible para su uso. En caso de requerir software adicional este deberá ser instalado en los plazos acordados y solicitud por escrito, en caso de no cumplir con los requerimientos será susceptible de aplicar la deductiva correspondiente.

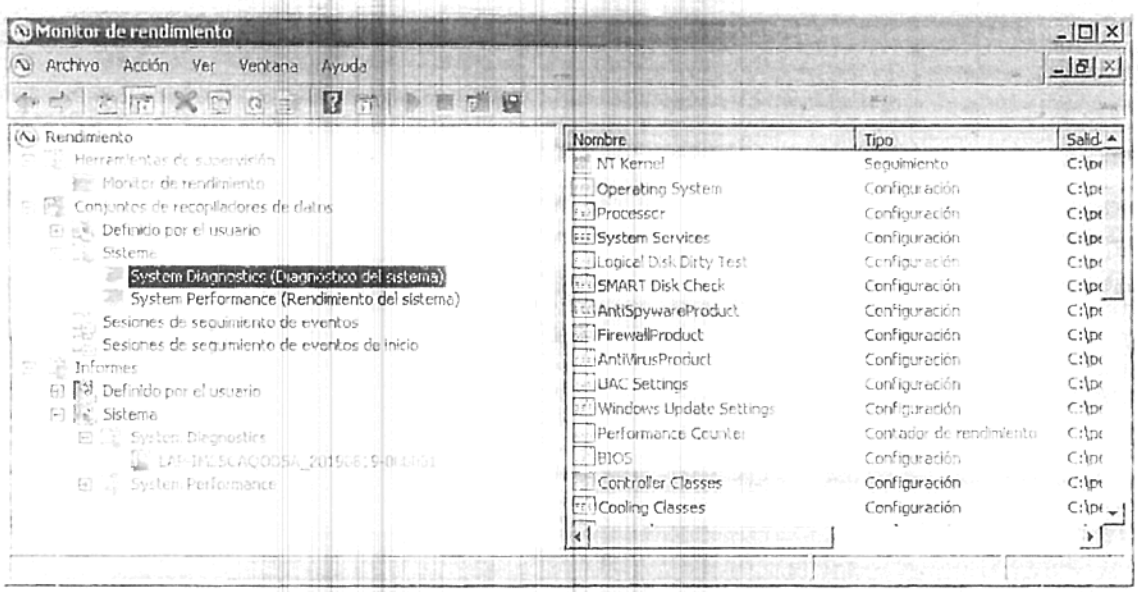
Para el caso de todo el equipamiento y componentes que oferte el proveedor para el servicio objeto del presente documento, estos deberán estar en óptimas condiciones y en caso de identificar la necesidad del remplazo de alguno de los componentes ofertados, por daño, falla, deterioro funcional o vicios ocultos, el proveedor deberá sustituirlos sin costo durante la vigencia del contrato a fin de rehabilitar el servicio de conformidad con la funcionalidad y niveles de servicio solicitados. Asimismo, si durante la vigencia del contrato, el Proveedor requiriera incrementar las capacidades de sus componentes para brindar la funcionalidad o los niveles de servicio solicitados, estos deberán ser incrementados o sustituidos por el Proveedor sin costo adicional para el Instituto.

Las características solicitadas del equipo de cómputo y periféricos descritas en este Apéndice son mínimas. Para asegurar el correcto funcionamiento de las herramientas tecnológicas ofertadas los licitantes podrán incluir en su propuesta características iguales o superiores.

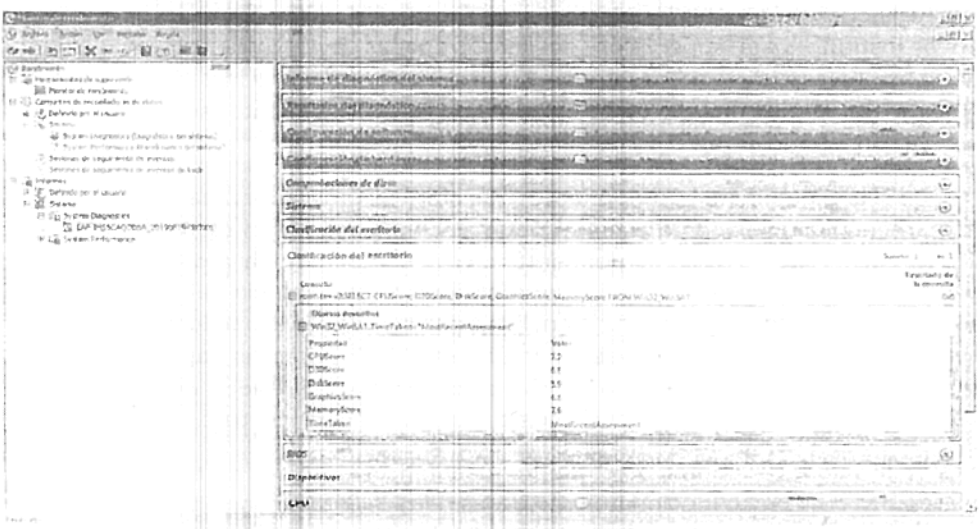
ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

El rendimiento de los equipos de cómputo deberá ser en promedio superior a unos nueve puntos cinco en la escala de Evaluación de Experiencia de Windows, obtenida mediante el Monitor de Rendimiento.

Monitor de rendimiento>Conjunto de recopiladores de datos>Sistema>System Diagnostics



Monitor de rendimiento>Informes>Sistema>System Diagnostic>Configuración de Hardware>Clasificación de Escritorio>Consulta>Objetos devueltos>Propiedad



Equipo de cómputo Laptop

El personal a designado en instalaciones de El Instituto deberá contar con equipo Laptop. Los equipos deben cumplir con las siguientes características mínimas para lo cual el Proveedor debe detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir los recursos para brindar dicho servicio:

Módulo Base

- Procesador Intel® Core™ i7-8550U, mínimo 1.8 GHz.
- Pantalla LED de 14.6" de alta definición completa (FHD) (1920 x 1080)
- 8GB de Memoria.
- Sistema operativo Windows versión 10 edición profesional, en idioma español, 64 bits; así como sistema de oficina de escritorio que contenga hoja de cálculo, procesador de palabras, presentador de diapositivas, entre otros, , idioma español, 64 bits, soporte técnico 24 horas, el cual deberá ser compatible con software institucional.
- Batería de 6 celdas.
- 1 Puerto HDMI v1.4ª.
- 2 Puertos USB 3.0.
- 2 puertos USB 2.0.
- 1 Ranura de bloqueo Kensington.
- Seguridad por password para encendido y configuración.
- Unidad óptica con Bandeja de carga automática (DVD +/- RW), lectura y escritura de CD/DVD.
- Teclado iluminado, español.
- Cargador con cable de alimentación eléctrica.
- Contar con la instalación de software debidamente licenciado de antivirus y antispyware, el Proveedor deberá proporcionar el licenciamiento que ampare el uso de dicho software.
- Tarjeta de video Integrada.

Navegación en internet

Los equipos de cómputo utilizados en las instalaciones del instituto tendrán que contar con los servicios de navegación de la siguiente forma:

- Navegación Libre: 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, ciberacoso, 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.
- Las políticas de seguridad informática y seguridad de la información del proveedor no serán extensivas en los equipos de cómputo, así como a los segmentos de red en instalaciones del Instituto para las campañas DyC.
- El Proveedor deberá proporcionar al personal del Instituto el password de los permisos globales de administración de los equipos de cómputo en instalaciones del Instituto para las campañas DyC.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

- El proveedor deberá brindar al Instituto usuarios y claves de acceso a todo hardware y software que se utilizará como parte de la prestación del servicio de los equipos de cómputo en instalaciones del Instituto para las campañas DyC.

En caso de no cumplimiento con los puntos antes mencionados serán susceptibles de la aplicación de deductiva.

Componentes habilitadores PS-P, PSI, PSI Especializado, PSP Supervisión en Instalaciones del Instituto, para lo cual el "Proveedor" deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir en su propuesta lo siguiente:

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

Proporcionar los componentes habilitadores para la operación de la siguiente manera:

Mamparas por campañas:

Mampara con gaveta y mecanismo de seguridad (llave) en parte superior para el resguardo de elementos de trabajo y artículos personales, tapizado con tela absorbente de ruido, 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 para evitar el estrés y desgaste físico innecesario derivado de la atención de peticiones.

Las especificaciones de las mamparas para las "CAMPAÑAS DYC" serán las siguientes:

Mamparas PS-P serán con medidas de 0.90 x 0.60 x 1.70 con gaveta en la parte superior de 0.40 x 0.30 que incluya mecanismos de seguridad (llave), o de mayores dimensiones para el resguardo de elementos de trabajo y artículos personales.

Mamparas PS-P de supervisión serán de 1.20 x 0.60 x 1.70 con gaveta en la parte superior y mecanismo de seguridad (llave) de 0.40x0.30, o de mayores dimensiones para el resguardo de elementos de trabajo y artículos personales.

En caso de deterioro del mobiliario o desgaste por uso, deberá ser reemplazado por parte del Proveedor por mobiliario en excelentes condiciones en un plazo no mayor a dos días naturales a partir del reporte por parte del área requirente sin costo adicional para el Instituto.

El mobiliario (mamparas y sillas) deberá proporcionarse e instalarse previo al inicio de la operación del servicio, el Proveedor podrá habilitar mobiliario en excelentes condiciones de operación.

Para el caso de reemplazo de equipo electrónico utilizado por los PS-P (CPU, monitor, mouse, teclado, diadema, no-break, entre otros), éste deberá ser sustituido en un lapso no mayor a 4 horas posteriores a la notificación por escrito hecha al Proveedor por parte del Instituto.

En las instalaciones del Instituto, el Licitante deberá proporcionar y habilitar pantallas planas (LED o equivalente) de al menos 60 pulgadas, en donde se muestre en línea, la información relevante del servicio, tal como estadística, incidencias, avisos y actualizaciones, de manera que tanto el personal del Instituto tenga acceso a dicha información de forma permanente para todas las campañas y área técnica, conforme a los espacios designados por el personal de las "**Campañas DyC**".

El levantamiento mencionado deberá realizarse a partir del segundo día hábil posterior al fallo y presentarse a más tardar 2 meses antes de la puesta en marcha para su autorización por parte del Instituto, en caso de requerir una reducción en el tiempo antes establecido se notificará al proveedor e instalarlo una noche antes de la puesta en marcha de operación.

- **Mobiliario por servicios:**

Servicios	Equipo de Cómputo de Supervisor	Equipos de Cómputo para Operación	Equipos de Computo Lap Top (Instalacions en Reforma)(a)	Router Inalambrico o de WIFI de Fibra Óptica con al menos 35 Mbps de Velocidad	Sillas	Mamparas para Agentes	Mamparas de Supervisor	Reguladores de voltaje no-break	Diademas	Pantallas	Disco Duro Portátil Supervisor 4 T
Medios Electrónicos	5	19	4	0	19	15	1	24	3	2	3
Calidad	2	1	1	0	4	4	0	4	4	2	3
Redes Sociales & Gestión ***	3	20	4	1	23	10	1	23	0	1	2
Telefonía *	3	30	0	0	30	26	2	33	33	1	3
Analista de Información IMSS**	4	0	0	0	4	0	4	4	4	0	4
Ampliación de Servicios ****	1	5	0	0	6	5	1	6	6	0	1
Total	**18**	**75**	**9**	**1**	**86**	**62**	**9**	**94**	**50**	**6**	**16**

*Se requiere al menos una mampara con características para personas con discapacidad motriz.
**La solicitud de los Discos Duros adicionales serán conforme al volumen de las Bases de Datos.
***La solicitud de 2 Mamparas Supervisor será conforme a la estructura divisional en el IMSS.
****No deberán ser consideradas para el arranque de Servicio.
(a) Desde el inicio del servicio.

En caso de deterioro o desgaste de mamparas por uso, deberá ser reemplazado por parte del proveedor por mobiliario nuevo en un plazo no mayor a dos días naturales a partir del reporte por parte del área requirente sin costo adicional para el Instituto. En caso de deterioro o desgaste de sillas reemplazado por parte del proveedor será en un plazo no mayor a dos días. Las solicitudes de reemplazo se realizarán por escrito. En caso de incumplimiento se aplicarán las deductivas correspondientes.

- El mobiliario (mamparas y sillas) deberá proporcionarse e instalarse previo al inicio de la operación del servicio, el proveedor deberá habilitar mobiliario nuevo de operación, previa autorización por personal designado de las campañas DyC.

Para el caso de reemplazo de equipo electrónico utilizado por los PS-P, PSP supervisor (CPU, monitor, mouse, teclado, diadema, no-break, entre otros.), éste deberá ser sustituido 4 horas posteriores a la notificación hecha al proveedor por parte del Instituto. En caso de no cumplir el proveedor será susceptible de la deductiva correspondiente en función de la fracción de los días atraso.

Administración de recursos materiales para la implementación de medidas sanitarias que salvaguarden la salud y seguridad de los trabajadores del IMSS.

El 11 de marzo de 2020, la Organización Mundial de la Salud declaró como pandemia la infección por el Coronavirus SARS-CoV-2 (COVID 19).

Con fecha 19 de marzo de 2020, el Instituto Mexicano del Seguro Social suscribió con el Sindicato Nacional de Trabajadores del Seguro Social el "Acuerdo para la implementación de medidas para el personal IMSS, a partir del 23 de marzo para enfrentar la situación sanitaria derivada del COVID-19.

El 29 de mayo de 2020, se publicaron en el Diario Oficial de la Federación los Lineamientos Técnicos Específicos para la Reapertura de las Actividades Económicas, con el objeto de que las empresas y los centros de trabajo retomen o continúen sus actividades bajo protocolos de seguridad sanitaria que garanticen se estén cumpliendo los estándares para la reducción de riesgos asociados a la enfermedad provocada por el COVID-19.

En atención al Acuerdo para un regreso ordenado, escalonado y regionalizado a las actividades laborales del personal IMSS, derivado de la implementación de medidas de prevención con motivo de la emergencia sanitaria provocada por el virus SARS-CoV-2 (COVID 19), a efecto de garantizar un retorno gradual, ordenado, escalonado y seguro.

a) Adquisición de suministros de higiene para evitar la propagación del virus como adquisición de dispensadores con solución gel a base de alcohol al 70%, toallas de papel desechables, cubrebocas tricapa, bolsas para desechos y otros insumos necesarios para la implementación del acuerdo.
b) Muebles adaptados con barreras físicas para sana distancia que permitan el desarrollo de las funciones de cada agente, sugiriendo cuenten con mamparas de material acrílico incoloro de 3 a 5 mm de espesor, de fácil transporte, colocación y limpieza según medidas por cada posición.

El proveedor deberá proporcionar al Instituto, una matriz de escalamiento con tiempos definidos de atención, solución y reemplazo a fallas para el servicio CCIMSS, incluyendo medios de contacto electrónico, tales como correo electrónico y teléfonos tanto fijos como celulares. En caso de no cumplir el proveedor con este requisito, será susceptible de la deductiva correspondiente en función de entregable.

Proceso de Generación de Factura por parte del proveedor

Toda la información entregada por el proveedor, misma que será utilizada para el proceso de pago por los servicios que éste haya devengado, el origen deberá ser emitido por la herramienta tecnológica que el proveedor habilite para la prestación de los servicios del CCIMSS.

Los administradores de las campañas DyC solicitarán al Proveedor la extracción de los registros facturables de la herramienta con la que se presta el servicio, dicha extracción será en las instalaciones de cada una de las campañas del CCIMSS con presencia del personal designado por cada campaña. Utilizando y aplicando el listado de verificación de cada una de las campañas DyC.

El cobro de las PS-I deberá realizarse de acuerdo a los minutos de operación registrados en la herramienta provista por el Proveedor, esto es, se deberá facturar a partir del proceso de login a la herramienta del Proveedor y concluirá la facturación en el momento en que se realiza la operación de logout.

Los servicios de las campañas se facturarán considerando los minutos de servicio devengados, esto es, los minutos de servicio en los cuales las Posiciones de servicio 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" a la solución propuesta por el Proveedor, los cuales estarán dentro de la ventana de operación establecida:

- Para el caso de telefonía, sólo serán susceptibles de ser facturados los estados propios del servicio como "Disponible", "tiempo hablado", "transferencia" incluyendo "tiempo en hold", este estado no podrá ser utilizado de manera manual por parte del agente. Cualquier otro auxiliar utilizado no se considerará facturable, tales como: "Asesoría y Capacitación", "No Disponible", "comida", "asuntos personales", "Baño", "Retroalimentación de Calidad y Supervisión" y "ACW" (After Call Work de sus siglas en ingles), entre otros.
- Para el caso de Chat y Correo Electrónico, sólo serán susceptibles de ser facturados los estados propios del servicio como "Disponible", "tiempo hablado", "transferencia" incluyendo "tiempo en hold", este estado no podrá ser utilizado de manera manual por parte del agente. Cualquier otro auxiliar utilizado no se considerará facturable, tales como: "Asesoría y Capacitación", "No Disponible", "comida", "asuntos personales", "Baño", "Retroalimentación de Calidad y Supervisión" y "ACW" (After Call Work de sus siglas en ingles), entre otros.
- Para el caso de Redes Sociales, sólo serán susceptibles de ser facturados los estados propios del servicio como "Disponible", "tiempo hablado", "transferencia" incluyendo "tiempo en hold", este estado no podrá ser utilizado de manera manual por parte del agente. Cualquier otro auxiliar utilizado no se considerará facturable, tales como: "Asesoría y Capacitación", "No Disponible", "comida", "asuntos personales", "Baño", "Retroalimentación de Calidad y Supervisión" y "ACW" (After Call Work de sus siglas en ingles), entre otros. Los Estados antes descritos para el Servicio de Redes Sociales, serán analizados y adecuados de acuerdo a las necesidades del personal designado por el Instituto.

En caso de que una estación de servicio PS-I de agente de servicio o de supervisión presente inactividad por un periodo de 10 minutos, la aplicación deberá cerrar la sesión y dejar de facturar el servicio.

Previo a la presentación de las facturas, el Proveedor deberá documentar los servicios para cada interacción ante las áreas correspondientes del Instituto, presentando la documentación y registros correspondientes a fin de ser analizados y validados antes de su trámite a pago. El Instituto podrá validar de manera aleatoria el origen y existencia de los números telefónicos e IP´s de correos electrónicos, chats de origen, grabación de llamadas, chats, los cuales deberán estar completos y correctos. Se realizarán pruebas a los mismos, en caso de que el Proveedor no cuente con la documentación o registros electrónicos para verificar su validez, dichas llamadas, chats y correos electrónicos de entrada y/o salida no podrán ser susceptibles de cobro por el Proveedor en la totalidad de su trazabilidad incluyendo el IVR y niveles de atención (1er y 2do Nivel).

Los servicios (PS-I en sus diversas modalidades, PS-P en sus diversas modalidades, IVR, chat,) considerarán minutos completos, es decir, no se redondearán las fracciones de segundo de cada evento, sino que, en su caso, estas fracciones de segundo de los múltiples servicios deberán sumarse hasta completar minutos enteros. Es decir, por ejemplo, una llamada de cuatro minutos y veinte segundos, no podrá cobrarse redondeando como 5 minutos, sino que en su caso, se deberá acumular los segundos fraccionados de diversos eventos, a fin de completar minutos enteros, mismos que podrán facturarse enteros y no fracciones, para lo cual en los reportes de consumo deberá detallarse los minutos con segundos de cada servicio conforme al tiempo exacto ejercido, así como la suma de los minutos completos y de los segundos de los diversos eventos, facturando únicamente los minutos completos.

Para las campañas que aplique, registro de mensaje voice mail cuando estas se encuentren fuera de la ventana de servicio, serán sin costo para el Instituto.

DIVISIÓN DE CONTRATOS

En caso de que las áreas requirentes soliciten alguna modificación en la plantilla operativa (a la baja y al alza), esta será notificada al proveedor vía correo electrónico por parte del personal asignado por el Instituto para las campañas al Ejecutivo de Cuenta y/o Gerente de Campaña. Esta solicitud será suficiente para que el Proveedor ejecute en un lapso no mayor de 24 horas el ajuste en la plantilla, entendiéndose que cualquier desviación en la solicitud no será susceptible de pago. En caso de requerir algún incremento o decremento de la plantilla operativa conectada a la herramienta la notificación será de manera inmediata vía mensajería, llamada telefónica o correo electrónico por parte del personal designado por el Instituto.

Forma de pago

El Instituto se obliga a pagar al proveedor, de manera mensual (mes calendario) por servicios prestados (devengados), el importe detallado y documentado en el "Acta administrativa de entrega-recepción mensual del Servicio de Centros de Contacto", bajo los procesos administrativos del Instituto.

El Instituto para los servicios PS-I pagará el 100% del precio ofertado cuando la ocupación total diaria sea igual o mayor al 70%, cuando la ocupación total diaria sea inferior al 70% se pagará de acuerdo a lo siguiente:

Mayor o igual a 70% = 100% de la tarifa.

Menor a 70% y mayor o igual a 60% = 90% de la tarifa.

Menor a 60% y mayor o igual a 50% = 80% de la tarifa.

Menor a 50% = 70% de la tarifa.

La ocupación se medirá con base en la información que otorgue la herramienta, por agente, por día y se consolidará de manera mensual.

Fórmula de Ocupación Chat (Tiempo Productivo)

Tiempo total de conversación para el agente diario + Tiempo total que el chat permanece en retención automático diario + Tiempo total de trabajo posterior al chat por agente diario / Tiempo total de conversación para el agente diario + Tiempo total que el chat permanece en retención automático diario + Tiempo total de trabajo posterior al chat por agente diario + (Tiempo total del agente en disponible diario Por número de peticiones simultáneas) = Fracción de tiempo diario en la que el agente se mantiene ocupado en chat.

(Talktime + HoldTime + AfterCallWork)/ (Talktime + Holdtime + AfterCallWork÷(Avail*n))= Fracción de tiempo diario en la que el agente se mantiene ocupado en chat.

Donde n es un número natural mayor a cero y corresponde al número de peticiones simultáneas por servicio autorizadas por personal designado de las campañas DyC.

Fórmula de Ocupación Telefonía (Tiempo Productivo)

Tiempo total de conversación para el agente diario+ Tiempo total que la llamada permanece en retención automático diario + Tiempo total de trabajo posterior a la llamada por agente diario / Tiempo total de conversación para el agente diario + Tiempo total que la llamada permanece en retención automático diario+ Tiempo total de trabajo posterior a la llamada por agente diario + Tiempo total del agente en disponible diario = Fracción de tiempo diario en la que el agente se mantiene ocupado en llamada.

(Talktime + HoldTime + AfterCallWork)/ (Talktime + Holdtime + AfterCallWork + Avail) = Fracción de tiempo diario en la que el agente se mantiene ocupado en llamada.

Reportes

Los reportes y periodos de entrega que se enlistan de manera enunciativa más no limitativa en la siguiente tabla y serán entregados de acuerdo al personal designado por el Instituto.

Reporte entregable	**Área requirente**	**Descripción**	**Periodicidad de entrega del reporte por parte del Proveedor al área requirente de cada campaña**
Reporte de Consulta de Temas IMSS por medio de captación.	Campaña Derechohabiente y Contribuyente telefonía, chat y correo.	Reporte que detalle el número de orientaciones con los temas institucionales proporcionados a los usuarios, desglosado por día, campaña, tema, subtema y servicio. El Proveedor deberá entregar los reportes descritos en el presente rubro cumpliendo con los formatos que se anexan como Apéndice F y Apéndice para mayor referencia del contenido que incluirá el reporte. Los mismos podrán sufrir cambios durante la vigencia del contrato en su contenido y presentación, y serán notificados por el Instituto para su adecuación, implementación y/o actualización.	Semanal (al primer día hábil -antes de las 11:00 horas) Consolidado Mensual (1 día hábil posterior al periodo que se reporta)
Detalle de llamadas, chats y correos electrónicos de acuerdo al medio	Campañas Derechohabiente y Contribuyente	Tabla que contiene el detalle, enunciativo más no limitativo: • Número identificador de llamada.	Mensual (al primer día hábil -antes de las 11:00 horas)

ANEXOS
DIRECCIÓN DE CONTRATOS

Reporte entregable	Área requirente	Descripción	Periodicidad de entrega del reporte por parte del Proveedor al área requirente de cada campaña
de captación, telefonía, chat y correo electrónico.		• Número de teléfono origen/destino (DID). • Fecha. • Ciudad. • Estado. • Cantidad total de interacciones. • Cantidad total de interacciones efectivamente atendidas. • Tiempos totales de espera. • Opciones seleccionadas en la navegación del IVR (en caso de que aplique). • Distribución ACD. • Reportes FCR (First Contact Resolution)	
Detalle de chats y correo electrónico de acuerdo al medio de captación	Campañas Derechohabiente y Contribuyente	Tabla que contiene el detalle enunciativo más no limitativo: • Fecha. • ID de transacción • Dirección IP de usuario • Cantidad total de chats. • Cantidad total correos electrónicos. • Cantidad total de chat y correos electrónicos efectivamente atendidos. • Tiempos totales de espera. • Tiempo promedio de duración de chat por agente. • Tiempo promedio de contestación de chat y correo electrónico, • Porcentaje de abandono, • Porcentaje de cumplimiento • Tiempo total de conexión por agente, • Chats y correo electrónico totales en espera/fila. • Chat y correo electrónico) recibidos,	Mensual (al primer día hábil –antes de las 11:00 horas)

Reporte entregable	Área requirente	Descripción	Periodicidad de entrega del reporte por parte del Proveedor al área requirente de cada campaña
		atendidos promedio y totales, • Cantidad de chat y correo electrónico por dirección IP, • Duración de chat y correo electrónico	
Reporte de encuestas de satisfacción	Campaña Derechohabiente y Contribuyente telefonía, chats, correos electrónicos.	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	Diario (a día hábil vencido -antes de las 09:00 horas para Derechohabiente y Contribuyente en sus diferentes medios de atención.
Reporte de Niveles de Servicio	Campaña Derechohabiente y Contribuyente telefonía, chats, correos electrónicos.	Tabla que contiene el detalle enunciativo más no limitativo de llamadas, chat y correo electrónico: - Recibidas - Abandonadas - Atendidas - Nivel de Servicio - AHT - ASA (velocidad de respuesta de interacciones)	Diario (a día hábil vencido -antes de las 09:00 horas para Derechohabiente y Contribuyente en sus diferentes medios de atención.
Reporte de Porcentaje de llamadas e interacciones enviadas a tiempo de espera	Campaña Derechohabiente y Contribuyente telefonía, chats, correos electrónicos.	Tabla que contiene el detalle del tiempo de espera de las llamadas recibidas en el ACD y el cálculo del % de las que fueron enviadas a tiempo de espera. Tabla que contiene el detalle del tiempo de espera de chat y correos electrónicos recibidos en el Sistema de distribución automático y el cálculo del % de los que fueron enviados a tiempo de espera.	Diario (a día hábil vencido -antes de las 09:00 horas para Derechohabiente y Contribuyente en sus diferentes medios de atención
Reporte de principales ID´s y dirección IP de chat y correos	Campaña Derechohabiente y Contribuyente telefonía, chats,	Tabla que contiene el detalle enunciativo más no limitativo de la información relativa a los principales ID´s de chat y	Mensual (al primer día hábil –antes de las 11:00 horas)

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Reporte entregable	Área requirente	Descripción	Periodicidad de entrega del reporte por parte del Proveedor al área requirente de cada campaña
electrónicos recibidos/emitidos, tanto por número de chat y correo electrónico como por minutos chat.	correos electrónicos.	correos electrónicos recibidos / emitidos con los que interactúa el centro de contacto, desglosados por campaña.	
Reporte de Rotación de personal	Campaña Derechohabiente y Contribuyente telefonía, chats, correos electrónicos.	Relación de personal del Proveedor que atiende las diferentes campañas y su estatus (bajas, altas, activo) durante el periodo de medición (Emisión IMSS). La rotación se obtendrá utilizando la siguiente formula: % de Rotación = [(Total de plantilla autorizada - personal que fue baja / Total de plantilla autorizada) * 100. 2. (Nivel de servicio a cumplir) - (Rotación del personal) = Rotación del personal a deducir 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)	Mensual (Primer día hábil posterior a la fecha que se reporta antes de las 09:30 horas en sus diferentes medios de atención)
Reporte de Respuesta a Correos Electrónicos	Campaña Derechohabiente y Contribuyente, así como campañas usuarias de correo electrónico.	Tabla que contiene el número de correos electrónicos recibidos y el tiempo de respuesta, así como el cálculo del % de correos electrónicos atendidos en máximo de 13 horas naturales de lunes a viernes y 19 horas. Sábado, domingo y días festivos.	Quincenal (al segundo día hábil antes de las 11:00 horas)
Reporte de errores o problemas en la operación de los sistemas del Instituto,	Campaña Derechohabiente y Contribuyente telefonía, chats,	Tabla que contiene el detalle de la información relativa a errores o problemas en la operación de los sistemas del Instituto con los que	Diario (a día hábil vencido -antes de las 09:00 horas)

Reporte entregable	Área requirente	Descripción	Periodicidad de entrega del reporte por parte del Proveedor al área requirente de cada campaña
desglosados por campaña.	correos electrónicos.	interactúan los PS-I, desglosados por campaña. Las características antes mencionadas son enunciativas más no limitativas.	
Reporte de principales DID´s de llamadas recibidas / emitidas, tanto por número de llamadas como por minutos de llamada.	Campaña Derechohabiente y Contribuyente telefonía, chats, correos electrónicos.	Tabla que contiene el detalle de la información relativa a los principales DID´s de llamadas recibidas / emitidas con los que interactúa el CCIMSS, desglosados por campaña.	Mensual (al primer día hábil -antes de las 11:00 horas)
Buzón de llamadas (fuera de la ventana de servicio)	Campaña Derechohabiente, Contribuyente.	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 09:00 horas-)
Reporte de tiempos de conexión de usuarios PS-P, PS-I y PS-I especializado en instalaciones del Instituto.	Derechohabiente, Contribuyente telefonía, chat, correo electrónico.	Informe que contiene el número de minutos de conexión de cada estación de trabajo PS-P a la red y a los aplicativos del Proveedor.	Quincenal (al primer día hábil - antes de las 11:00 horas)
Reporte de tiempos de conexión de usuarios PS-I	Campaña Derechohabiente y Contribuyente.	Informe que contiene el número de minutos de conexión de cada estación de trabajo PS-I, a la red y a los aplicativos del Proveedor y del Instituto.	Quincenal (al primer día hábil - antes de las 09:00 horas para Derechohabiente y Contribuyente en sus diferentes medios de atención.).

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Reporte entregable	Área requirente	Descripción	Periodicidad de entrega del reporte por parte del Proveedor al área requirente de cada campaña
Reporte de no disponibilidad de acceso a la infraestructura y aplicaciones de los Centros de Contacto	Derechohabiente, Contribuyente,	Reporte de minutos no disponibles de disponibilidad de acceso a la infraestructura y aplicaciones de los Centros de Contacto, dicha variable será calculada como sigue: Disponibilidad = ((Tiempo mensual de ventana de servicio – Tiempo mientras estuvo afectado el servicio) / Tiempo mensual de ventana de servicio) * 100 Este reporte servirá de apoyo para la aplicación de deductivas	Mes vencido (dentro de los primeros 7 días naturales)
Histórico de interacciones.	Campaña Derechohabiente y Contribuyente.	Histórico de las interacciones que se tengan de los diferentes usuarios del CCIMSS para cada campaña y servicio. La solución ofertada debe ser capaz de brindar la información para efectuar estos análisis: • Análisis de los informes de comportamiento de la operación • Recomendaciones frente al crecimiento de la operación, por campaña, por medio de captación, temas correlacionados. • Proyecciones de las interacciones que se tengan de los diferentes usuarios. • Tendencias encontradas para el uso de la estrategia establecida entre el Proveedor y el	Mensual (al primer día hábil –antes de las 09:00 horas para Derechohabiente y Contribuyente en sus diferentes medios de atención).

Reporte entregable	Área requirente	Descripción	Periodicidad de entrega del reporte por parte del Proveedor al área requirente de cada campaña
		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.	
Bitácora estadística de correlación	Campaña Derechohabiente y Contribuyente.	Informe de correlaciones de temas institucionales liberados al Proveedor. La solución ofertada debe ser capaz de brindar la información para efectuar estos análisis: Las cuales deben de incluir por lo menos: • Análisis de los informes de comportamiento de la operación en relación a los temas institucionales • Recomendaciones frente al crecimiento de la operación, por campaña, por medio de captación, temas correlacionados. • Proyecciones de temas institucionales. • Tendencias sobre las correlaciones identificadas. • Presentación de alternativas para la	Semanal, Quincenal y Mensual (al primer día hábil –antes de las 11:00 horas)

ANEXO 2
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Reporte entregable	Área requirente	Descripción	Periodicidad de entrega del reporte por parte del Proveedor al área requirente de cada campaña
		optimización del servicio.	
Análisis de comportamiento y estacionalidad	Campaña Derechohabiente y Contribuyente.	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. • Presentación de alternativas para la optimización del servicio.	Semanal, Quincenal y Mensual (al primer día hábil –antes de las 11:00 horas)
Reporte y Análisis de Solución al Primer Contacto.	Campaña Derechohabiente y Contribuyente.	Informe del análisis de las interacciones entrantes con las peticiones de los solicitantes que son resueltas al primer contacto. En la propuesta, el posible proveedor deberá incluir una propuesta de reporte la cual será enunciativa más no limitativa y deberá de ser revisada y validad por personal institucional.	Semanal y Mensual (al primer día hábil –antes de las 09:00 horas)

Reporte entregable	Área requirente	Descripción	Periodicidad de entrega del reporte por parte del Proveedor al área requirente de cada campaña
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 09:00 horas)
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, el posible 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 primer día hábil -antes de las 09:00 horas)
Bitácora de Fallas	Campaña Derechohabiente y Contribuyente.	Medir el funcionamiento de los aplicativos del Proveedor, así como los Institucionales derivado de avisos, notificaciones, menciones, etc., de último momento detectado por los mismos equipos de trabajo.	Semanal (al siguiente día hábil antes de las 09:00 horas)
Reportes Post-Mortem de incidentes o fallas	Campaña Derechohabiente y Contribuyente.	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 y la solución a la misma y las acciones para evitar que se vuelva a presentar, estos reportes deberán ser entregados en un máximo de 24 Horas naturales después de presentada la incidencia.	Máximo 24 Horas naturales después de presentada la incidencia.

El Proveedor a través de su solución tecnológica ofertada, deberá emitir los reportes descritos y entregarlos en los tiempos establecidos por los administradores de las campañas, en todos los casos la entrega de los reportes deberá estar acompañada por el soporte correspondiente.

DIVISIÓN DE CONTRATOS

Las áreas requirentes durante la vigencia del contrato podrán solicitar al proveedor reportes adicionales a los antes descritos.

Todo reporte será transformado en vistas de BI.

Términos y condiciones.

1. **Objetivo del documento.**

El objetivo del presente documento es establecer los términos y condiciones mínimos necesarios que se deberán cumplir para las Campañas DyC dentro de la prestación del "Servicio de Centros de Contacto", para los ejercicios considerados en el Anexo Técnico.

2. **Descripción del servicio.**

El Instituto requiere la contratación de una empresa calificada en el manejo y administración de Centros de Contacto que:

- Brinde atención a derechohabientes, contribuyentes y público en general, en relación con prestaciones, trámites y servicios como los requeridos por el Instituto Mexicano del Seguro Social "IMSS".
- Gestione campañas para acercar los servicios del Instituto al ciudadano y sea capaz de incorporarse a la iniciativa de la digitalización de trámites, mismo que considera la inclusión de un esquema de servicio, con una experiencia homologada en la atención.

La prestación del servicio será acorde con las campañas y medios de captación descritos en el Anexo Técnico y este Apéndice.

3. Programa de entregas.

El contrato entre el Instituto y el Proveedor será abierto, esto es, bajo demanda y su vigencia y duración se establecerá conforme al Anexo Técnico para lo cual el proveedor deberá habilitar la infraestructura física, tecnológica, así como el personal con la capacitación requerida.

GOBIERNO DE MÉXICO | IMSS

Deductivas por Incumplimiento de los Niveles de Servicio (CAMPAÑAS DyC)

Indicador de Deductiva del Servicio	Conceptos de Deductiva del Servicio	Nivel de Servicio a Cumplir	a) Porcentaje a deducir por cada punto porcentual o fracción inferior a Nivel de Servicio a Cumplir por campaña.	b) Valor de la factura mensual	c) Nivel de Servicio a Cumplir	d) Nivel de Servicio Alcanzado
NIVEL DE SERVICIO	Telefonía Contribuyente	Mayor o igual al 80% de las llamadas, chats, correo electrónico de entrada atendidas antes de los 20 segundos	4.0%	$ -	80.00%	0.00%
	Telefonía Derechohabiente		4.0%	$ -	80.00%	0.00%
	Chat Contribuyente		8.0%	$ -	80.00%	0.00%
	Chat Derechohabiente		8.0%	$ -	80.00%	0.00%
	Tiempo de Respuesta Correo Electrónico Contribuyente		8.0%	$ -	80.00%	0.00%
	Tiempo de Respuesta Correo Electrónico Derechohabiente		8.0%	$ -	80.00%	0.00%
ABANDONO	Abandono Telefonía Contribuyente	Menor o igual al 5% diario El nivel de servicio mensual será el promedio simple de los promedios diarios del mes	5.0%	$ -	5.00%	0.00%
	Abandono Telefonía Derechohabiente		5.0%	$ -	5.00%	0.00%
	Abandono Chat Contribuyente		5.0%	$ -	5.00%	0.00%
	Abandono Chat Derechohabiente		5.0%	$ -	5.00%	0.00%
TIEMPO PROMEDIO DE LLAMADA O CHAT (AHT)	AHT Telefonía Contribuyente	Menor o igual a los minutos del total de las llamadas, chats, correos electrónicos atendidas descritos en documento denominado Apéndice Campañas DyC	4.0%	$ -	-	0.00
	AHT Telefonía Derechohabiente		4.0%	$ -	-	0.00
	AHT Chat Contribuyente		5.0%	$ -	-	0.00
	AHT Chat Derechohabiente		5.0%	$ -	-	0.00
TIEMPO PRODUCTIVO	Tiempo Productivo Atención Telefónica Contribuyente	Mayor o igual al 70%	4.0%	$ -	70.00%	0.00%
	Tiempo Productivo Atención Telefónica Derechohabiente		4.0%	$ -	70.00%	0.00%
	Tiempo Productivo Atención Chat Contribuyente		8.0%	$ -	70.00%	0.00%
	Tiempo Productivo Atención Chat Derechohabiente		8.0%	$ -	70.00%	0.00%
CALIDAD DE OPERACIÓN	Telefonía Contribuyente	Mayor o igual a 95% de la meta de calidad	0.3%	$ -	95.00%	0.00%
	Telefonía Derechohabiente		0.3%	$ -	95.00%	0.00%
	Chat Contribuyente		0.3%	$ -	95.00%	0.00%
	Chat Derechohabiente		0.3%	$ -	95.00%	0.00%
	Correo Electrónico Contribuyente		0.3%	$ -	95.00%	0.00%
	Correo Electrónico Derechohabiente		0.3%	$ -	95.00%	0.00%
TRANSFERENCIA A ENCUESTA CALIDAD DEL SERVICIO	Telefonía Contribuyente	Mínimo del 75% del total de las llamadas, chats, correos electrónicos atendidos por los PS-I	4.0%	$ -	75.00%	0.00%
	Telefonía Derechohabiente		4.0%	$ -	75.00%	0.00%
	Chat Contribuyente		4.0%	$ -	75.00%	0.00%
	Chat Derechohabiente		4.0%	$ -	75.00%	0.00%
SATISFACCIÓN O PERCEPCIÓN DEL PETICIONARIO EN EL SERVICIO	Telefonía Contribuyente	85% de respuestas afirmativas de Satisfacción	4.0%	$ -	85.00%	0.00%
	Telefonía Derechohabiente		4.0%	$ -	85.00%	0.00%
	Chat Contribuyente		5.0%	$ -	85.00%	0.00%
	Chat Derechohabiente		5.0%	$ -	85.00%	0.00%
	Correo Electrónico Contribuyente		5.0%	$ -	85.00%	0.00%
	Correo Electrónico Derechohabiente		5.0%	$ -	85.00%	0.00%
REPORTES	Reportes Campañas DyC	$1,000.00 M.N. Por cada día de atraso posterior a la fecha de entrega por reporte	$1,000.00 por día por reporte			
Entrega total de IMPLEMENTACIÓN, ENTREGABLES, SOLICITUDES PARA EL SERVICIO. (Software, Hadware, Sitios Web, Mobiliario)	Todas las Campañas DyC	$10,000.00 M.N. Por cada día de atraso posterior a la fecha de entrega acordada	$10,000.00 M.N. Por cada día de atraso posterior a la fecha de entrega acordada			
SEPARACIÓN DEL PERSONAL	Rotación de Personal Telefonía Contribuyente	Menor o igual a 5% mensual	4.0%	$ -	5.00%	0.00%
	Rotación de Personal Telefonía Derechohabiente		4.0%	$ -	5.00%	0.00%
RRHH	Reemplazo de Personal Campañas DyC	Por días por persona	$3,000.00 M.N. por día por persona			
DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS Y HERRAMIENTAS PRIMERO Y SEGUNDO NIVEL	Servicio de Telefonía	99% del tiempo de la ventana de servicio diario	4.0%	$ -	99.00%	0.00%
	Servicio de IVR		10.0%	$ -	99.00%	0.00%
	Servicio de Chat		10.0%	$ -	99.00%	0.00%
	Servicio de Correo Electrónico		10.0%	$ -	99.00%	0.00%
	Repositorio de información		10.0%	$ -	99.00%	0.00%
	E- Learning		10.0%	$ -	99.00%	0.00%
	BI		10.0%	$ -	99.00%	0.00%

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Deductivas por Incumplimiento de los Niveles de Servicio (CAMPAÑAS DyC)

Indicador	Nivel de servicio a cumplir	Deductiva	Valor de porcentaje del nivel de servicio dentro de la facturación mensual	Explicación y formula de aplicación
Entrega de componentes habilitadores: Hardware y Software.	Hardware y software: 4 hora a partir de la notificación al proveedor por correo electrónico a la Mesa de Servicio.	$100 x cada 1 minuto de retraso dentro de la ventana de operación de las campañas.	20%	Para medir y aplicar la deductiva se deberá seguir la fórmula de cálculo final: 1. (Tiempo total de retraso en minutos) * (Deductiva) = Importe a deducir en factura.
Entrega de componentes habilitadores: Mobiliario.	Mobiliario: 2 días naturales a partir de la notificación al proveedor por correo electrónico	$1,000 x cada 1 hora o fracción de hora de retraso dentro de la ventana de operación de las campañas.	20%	Para medir y aplicar la deductiva se deberá seguir la fórmula de cálculo final: 1. (Tiempo total de retraso en días) * (Deductiva) = Importe a deducir en factura.
Interrupción del servicio en las instalaciones del Instituto provistas por el proveedor.	Interrupción del servicio integral en instalaciones del Instituto en días hábiles durante la ventana de servicio autorizada.	$2,600 por minuto fuera de servicio imputable al proveedor	100%	Para medir y aplicar la deductiva se deberá seguir la fórmula de cálculo final: 1. (Tiempo total de retraso en minutos) * (Deductiva) = Importe a deducir en factura.

Para los casos:

Nivel de servicio, tiempo productivo, calidad de operación, transferencia a encuesta calidad del servicio, satisfacción o percepción del peticionario en el servicio, separación del personal, disponibilidad de los servicios y herramientas primero y segundo nivel, el monto mensual a deducir se calculará de la siguiente manera:

$$\text{Monto mensual a deducir} = a \times b \times (c - d) \times 100$$

Para el caso del abandono:

$$\text{Monto mensual a deducir} = a \times b \times (d - c) \times 100$$

Para el caso del apego al dimensionamiento:

$$\text{Monto mensual a deducir} = a \times b \times (d - c) \times 100$$

Para el caso del tiempo promedio de llamada o chat (AHT):

$$\text{Monto mensual a deducir} = a \times b \times (d - c)$$

Donde:

a) Porcentaje a deducir por cada punto porcentual o fracción inferior al nivel de servicio a cumplir por campaña.
b) Valor de la factura mensual.
c) Nivel de Servicio a cumplir
d) Nivel de servicio alcanzado.

Nota: Las variables para calcular el tiempo productivo se establecen en el Apéndice DyC.

Para nuevas campañas las deductivas se aplicarán de acuerdo a los niveles de servicio y metodologías indicadas por personal designado a las campañas DyC en el Instituto.

En caso de transferencia de servicios entre proveedores las deductivas se aplicarán a partir del segundo mes, caso contrario se aplicarán desde el primer mes.

Métricas del Servicio para las Campañas DyC desde el inicio del contrato.

Métrica	Explicación
NIVEL DE SERVICIO	El proveedor deberá contestar llamadas o chats en un lapso menor a veinte segundos. Para medir se deberá aplicar la fórmula de cálculo siguiente: Total de llamadas o chats atendidos antes de 20 segundos / Llamadas o Chats recibidos = Porcentaje de llamadas o chats después del umbral de atención.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Métrica	Explicación
ABANDONO	Llamadas o chats no atendidos. Para medir se deberá aplicar la fórmula de cálculo siguiente: I. Total de llamadas o chats recibidos - total de llamadas o chats atendidos = Total de llamadas o chats abandonados. II. Total de llamadas o chats abandonados / Total de llamadas o chats recibidos = Porcentaje de abandono de llamadas o chats.
TIEMPO PROMEDIO DE LLAMADA O CHAT (AHT)	Es tiempo estimado en atender una llamada o un chat. Para medir se deberá aplicar la fórmula de cálculo siguiente: Total de tiempo de conversación / Total de llamadas o chats atendidos = Tiempo promedio de conversación
APEGO AL DIMENSIONAMIENTO	Porcentaje de variación diario, por campaña, del número de personas conectadas con respecto al número de personas autorizadas en el dimensionamiento I. Total de agentes autorizados en el pronóstico diario – total de agentes conectados diario = Valor absoluto de Agentes Apego diario. Para cuestiones de cálculo es necesario considerar el valor absoluto del resultado ya que pueden existir conexiones de más o menos agentes de acuerdo a lo autorizado. II. Valor absoluto de Agentes Apego diario / Total de agentes autorizados en el pronóstico diario = Porcentaje diario. III. Suma de los Porcentajes diarios / Número de días que tiene el mes = Variable de apego al dimensionamiento
TIEMPO PRODUCTIVO	Porcentaje de tiempo en la que el agente se mantiene atendiendo a los usuarios finales en llamadas o chats durante su jornada laboral. Para medir se deberá aplicar la fórmula de cálculo siguiente: Chat: ((Tiempo total de conversación para el agente + Tiempo total que permanece en retención automático + Tiempo total de trabajo posterior del agente) / (Tiempo total de conversación para el agente + Tiempo total que permanece en retención automático + Tiempo total de trabajo posterior del agente + (Tiempo total del agente en disponible por el número de peticiones simultáneas))) = Porcentaje de Tiempo productivo por agente.

Métrica	Explicación
	Donde n es un número entero mayor a cero y corresponde al número de peticiones simultáneas por servicio autorizadas por personal designado de las campañas DyC. Telefonía: ((Tiempo total de conversación para el agente + Tiempo total que permanece en retención automático + Tiempo total de trabajo posterior del agente) / (Tiempo total de conversación para el agente + Tiempo total que permanece en retención automático + Tiempo total de trabajo posterior del agente + Tiempo total del agente en disponible)) = Porcentaje de Tiempo productivo por agente telefónico.
CALIDAD DE OPERACIÓN	El indicador evalúa una muestra de 100 monitoreos mensuales por cada campaña y servicio (chat, correo electrónico y telefonía). Aplicará para todos los operadores 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 conversaciones que serán consideradas para los monitoreos, se seleccionarán de manera aleatoria por parte de personal del instituto de la herramienta tecnológica. Se evaluará la calidad de la atención a través de parámetros establecidos por personal de las campañas DyC. Para medir se deberá aplicar la fórmula de cálculo siguiente: Suma de las calificaciones individuales de los monitoreos por campaña /100 monitoreos por campaña = Porcentaje de calidad
TRANSFERENCIA A ENCUESTA CALIDAD DEL SERVICIO	Evalúa el porcentaje de transferencia a encuestas de satisfacción (opinión del servicio) por campaña para calificar la percepción del peticionario en relación al servicio proporcionado por el 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. Para medir se deberá aplicar la fórmula de cálculo siguiente: Total de conversaciones transferidas a encuestas / (total de conversaciones atendidas - total de conversaciones transferidas a segundo nivel - total de llamadas colgadas por el peticionario - transferencias entre campañas) = Porcentaje de nivel de servicio alcanzado en transferencia de encuestas

ANEXO 8
VERSIÓN DE CONTRATO

Métrica	Explicación
SATISFACCIÓN O PERCEPCIÓN DEL PETICIONARIO EN EL SERVICIO	Califica la percepción del servicio proporcionado por el 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. Para medir se deberá aplicar la fórmula de cálculo siguiente para cada pregunta: Total de respuestas afirmativas / total de respuestas afirmativas y negativas = Porcentaje de nivel de servicio alcanzado en satisfacción de servicio. La metodología para el cálculo de esta métrica podrá ser modificada durante la vigencia del contrato de acuerdo a las necesidades de las campañas DyC.
REPORTES	Desde el inicio de operaciones con el proveedor se establecerán los tiempos de entrega de reportes e informes cualitativos y cuantitativos de manera enunciativa más no limitativa. Se considerará como entregado cuando cumpla las siguientes características: Información Integra, veraz, auditable, en formatos previamente indicados, tiempos establecidos.
IMPLEMENTACIÓN, ENTREGABLES Y SOLICITUDES PARA EL SERVICIO. (Software, Hardware, Sitios Web, Mobiliario)	Desde el inicio de operaciones con el proveedor se establecerán los tiempos de entrega. Se considerará como entregado cuando cumpla las siguientes las características: cantidad solicitada, funcionalidad completa, tiempos establecidos Para solicitudes de implementación y desarrollos se realizará una Acta – Entrega.
SEPARACIÓN DE PERSONAL	El concepto de separación de personal se define como la proporción de personas que salen de una campaña, descontando los que lo hacen de forma inevitable (Defunciones, jubilaciones, ascensos y bajas solicitadas por el instituto) sobre el total de la plantilla autorizada. Para medir se deberá aplicar la fórmula de cálculo siguiente: Total de plantilla autorizada - personal que fue baja / Total de plantilla autorizada = Porcentaje de separación del personal.
RRHH	Transcurridos 10 días hábiles posterior a la baja del personal, se aplicará una deductiva de $3,000.00 por día por cada persona faltante mediante la siguiente fórmula: =∑d=1,n;(p*d); donde p=personas faltantes por días.

Métrica	Explicación
INTERRUPCIÓN DE LOS SERVICIOS Y HERRAMIENTAS PRIMERO Y SEGUNDO NIVEL	La deductiva inicia a partir del primer minuto de incumplimiento por la falta de disponibilidad del servicio y finaliza cuando dicho servicio es restablecido. Aplicará cuando se interrumpa algún componente de la infraestructura proporcionada para el servicio por el proveedor (servicio de IVR, telefonía, chat, correo electrónico, herramientas y aplicativos o de cualquiera de los elementos de hardware o software que conforman la solución propuesta), se mencionan algunas de ellas de manera enunciativa y no limitativa, como: Disponibilidad de sistema de reporteo y supervisión. Disponibilidad del 800 asignado a dicha campaña. Para medir y aplicar la deductiva se deberán seguir las tres partes que conforman la fórmula de cálculo final: (Total de tiempo de prestación del servicio - Total del tiempo de servicio No disponible) / Total de tiempo de prestación del servicio = Porcentaje de disponibilidad del servicio

Métrica y Explicación				
Indicador	**Nivel de servicio a cumplir**	**Deductiva**	**Valor de porcentaje del nivel de servicio dentro de la facturación mensual**	**Explicación y formula de aplicación**
Entrega de componentes habilitadores: Hardware y Software.	Hardware y software: 4 hora a partir de la notificación al proveedor por correo electrónico a la Mesa de Servicio.	$100 x cada 1 minuto de retraso dentro de la ventana de operación de las campañas.	20%	Para medir y aplicar la deductiva se deberá seguir la fórmula de cálculo final: 1. (Tiempo total de retraso en minutos) * (Deductiva) = Importe a deducir en factura.
Entrega de componentes habilitadores: Mobiliario.	Mobiliario: 2 días naturales a partir de la notificación al proveedor por correo electrónico	$1,000 x cada 1 hora o fracción de hora de retraso dentro de la ventana de operación de las campañas.	20%	Para medir y aplicar la deductiva se deberá seguir la fórmula de cálculo final: 1. (Tiempo total de retraso en días) * (Deductiva) = Importe a deducir en factura.
Interrupción del servicio en las instalaciones del Instituto provistas por el proveedor.	Interrupción del servicio integral en instalaciones del Instituto en días hábiles durante la ventana de servicio autorizada.	$2,600 por minuto fuera de servicio imputable al proveedor	100%	Para medir y aplicar la deductiva se deberá seguir la fórmula de cálculo final: 1. (Tiempo total de retraso en minutos) * (Deductiva) = Importe a deducir en factura.

Los montos mencionados en el cuadro anterior serán considerados en moneda nacional (M.N.)

La propuesta técnica deberá contemplar los requisitos, condiciones y especificaciones técnicas establecidas en el documento denominado Anexo Técnico, Apéndice Campañas DyC, Términos y Condiciones de la presente convocatoria, así como la documentación solicitada en los mismos. Para las campañas DyC, no se aceptará como propuesta la reproducción parcial o total del documento elaborado y publicado por el Instituto en la presente licitación. No se aceptarán cartas bajo protesta de decir verdad en las que se comprometa al cumplimiento de cualquiera de las especificaciones del servicio.

Elaboró	Revisó	Autorizó
Ing. Ricardo Ernesto Chávez Garcés **Área de Atención Telefónica**	C. Oscar Tapia Alvarez **Analista Supervisor**	Lic. Paulina López Avilés **Titular de la División de Formación Estratégica en Atención y Orientación**
Mtro. Omar Alejandro Mejía Velázquez **Área de Medios Electrónicas**		

GOBIERNO DE MÉXICO | IMSS

APÉNDICE

INTEROPERABILADAD CON BASES DE DATOS INSTITUCIONALES.

La solución propuesta por el Licitante deberá incluir el detalle de la Operación e *Interoperabilidad entre bases de datos* del Instituto a través de los sistemas de acceso a la información por parte de terceros cumpliendo con lo establecido en el Apéndice 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.

La solución propuesta por el Licitante 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 Mexicano del Seguro Social (IMSS) 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 Anexo Técnico y Apéndices correspondiente, 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.

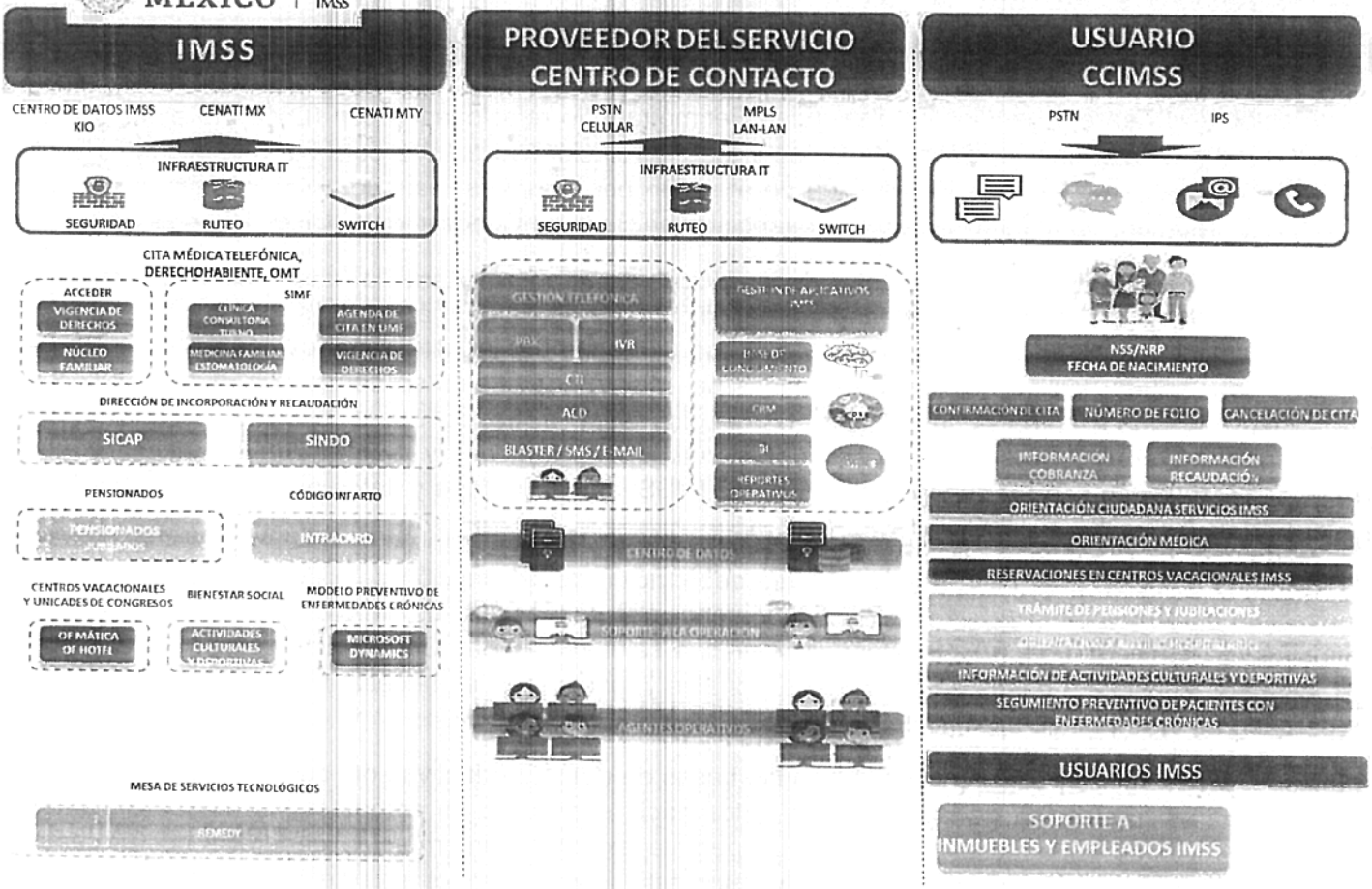
Así mismo la solución propuesta por el Licitante debe incluir de descripción de todos los componentes y su *arquitectura* para proveer el servicio de gestión y atenciones de los usuarios del CCIMSS a través de Base de Conocimiento, CRM BI, CTI, IVR, Solución de Atención Telefónica, Chat. Correo Electrónico, Redes Sociales, IVR, chat bot, consulta a bases de datos institucionales y todas aquellas necesarias para dar cumplimiento a lo solicitado en el Anexo Técnico y sus Apéndices.

El Instituto 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 del 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 licitante 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 licitante, en su caso, el licitante 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.

PRINCIPALES COMPONENTES DE INTEROPERABILIDAD ENTRE BASES DE DATOS, APLICATIVOS IMSS Y DEL LICITANTE, ASÍ COMO LA MECANICA DE CONTACTO POR PARTE DE LOS USUARIOS QUE INTEGRAN EL CCIMSS.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

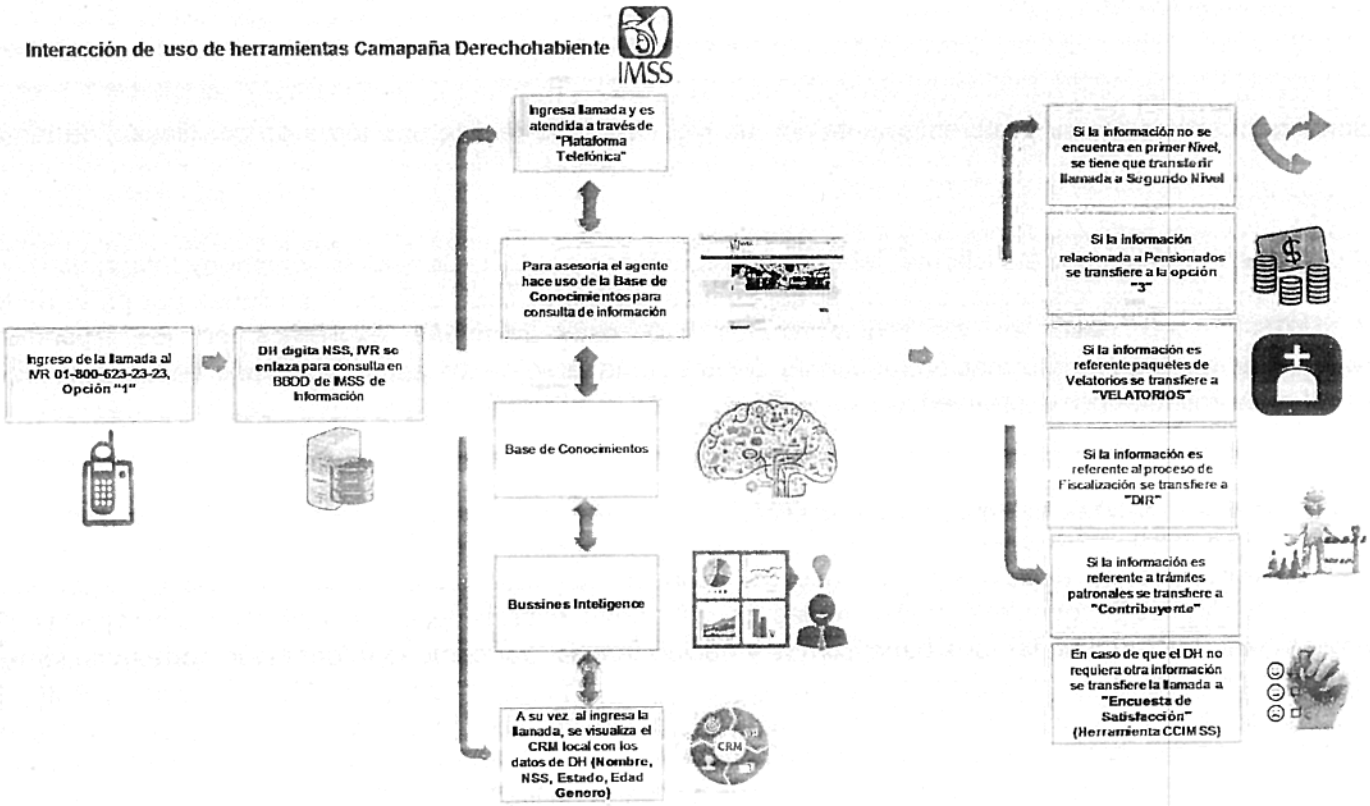
GOBIERNO DE MÉXICO | IMSS



PRINCIPALES COMPONENTES DE INTEROPERABILIDAD POR CAMPAÑAS DEL CCIMSS.

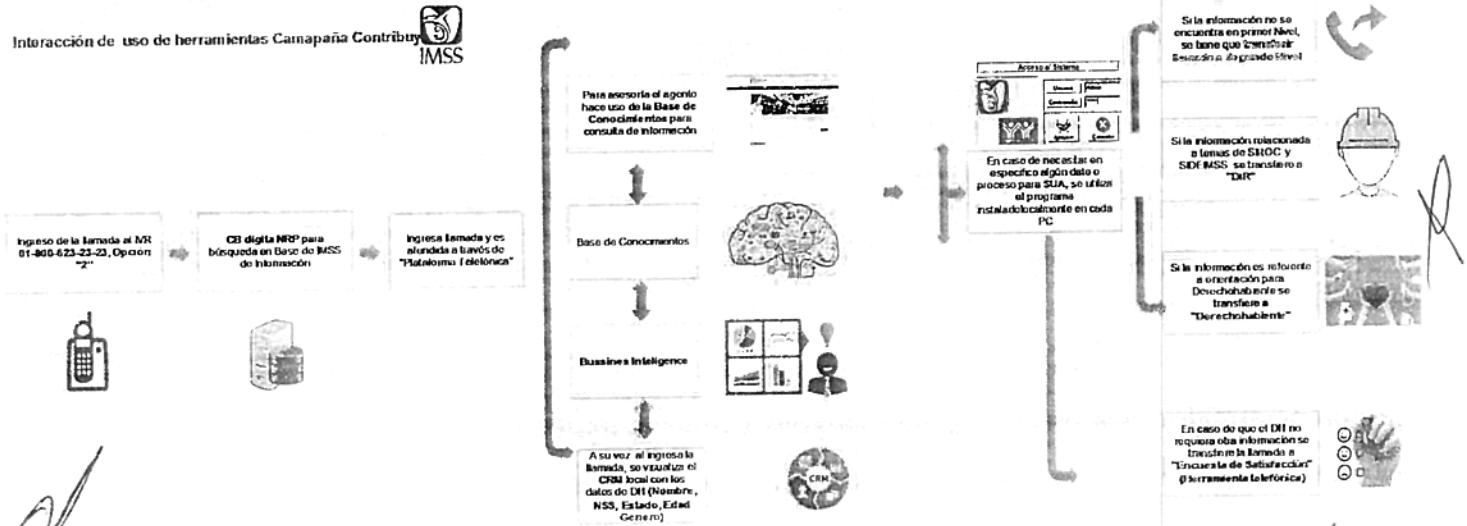
Campaña Derechohabiente, Trabajadoras del Hogar, Banco de Sangre.

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.



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 Licitante, 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.



ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

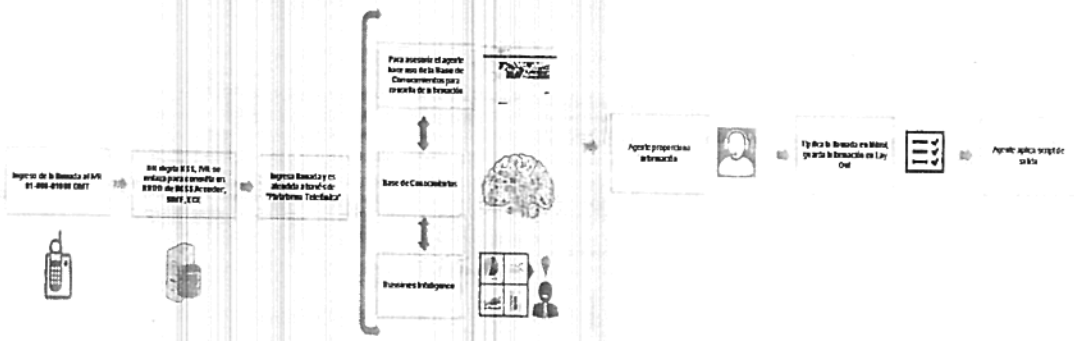
El sistema de atención y gestión para usuarios del CCIMSS debe considerar a una base de conocimiento que cuenta con la información de las diversas tipificaciones que se utilizan durante el registro de los PS-i y PS-P, adicionalmente debe contar preferentemente con un algoritmo que realiza una tarea de 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 Licitante 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.

Campaña Orientación Médica Telefónica (OMT).

Se realiza una consulta a nivel Web Service a las bases de datos Institucional ACCEDER, Vigencia de Derechos, SIMF, ECE considerando las reglas de seguridad expresada en el Apéndice correspondiente, obteniendo los datos del titular, sus beneficiarios y núcleo familiar así como la información correspondiente a la atención en UMF que corresponde, lo anterior para su registro en Base de Conocimiento, CRM y BI desarrollas para la atención del CCIMSS por parte del proveedor de servicio. La operación de la campaña OMT debe incluir un sistema que incluya un buscador dinámico que contendrá el catálogo CIE10 ó el que el área médica determine, para la atención y orientación por parte de los PS-I y PS-P.

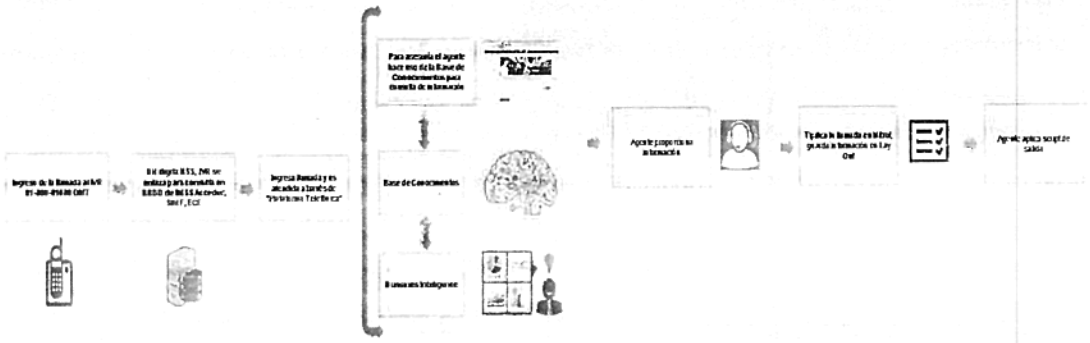
Este sistema propuesto por el Licitante debe realizar funciones de CTI (Computer Telephony Integration) con el IVR de la plataforma telefónica, a fin de poder tipificar e integrar cada una las atenciones por parte de los PS-I y PS-P, con base en los requerimientos que cada campaña expresará en los Apéndices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



Campaña Modelo Preventivo de Enfermedades Crónicas (MPEC).

Se realiza una consulta a nivel Web Service a las bases de datos Institucional ACCEDER, Vigencia de Derechos, SIMF, ECE considerando las reglas de seguridad expresada en el Apéndice correspondiente, obteniendo los datos del titular, sus beneficiarios y núcleo familiar así como la información correspondiente a la atención en UMF que corresponde, lo anterior para su registro en Base de Conocimiento, CRM y BI desarrollas para la atención del CCIMSS por parte del proveedor de servicio

Este sistema propuesto por el Licitante 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

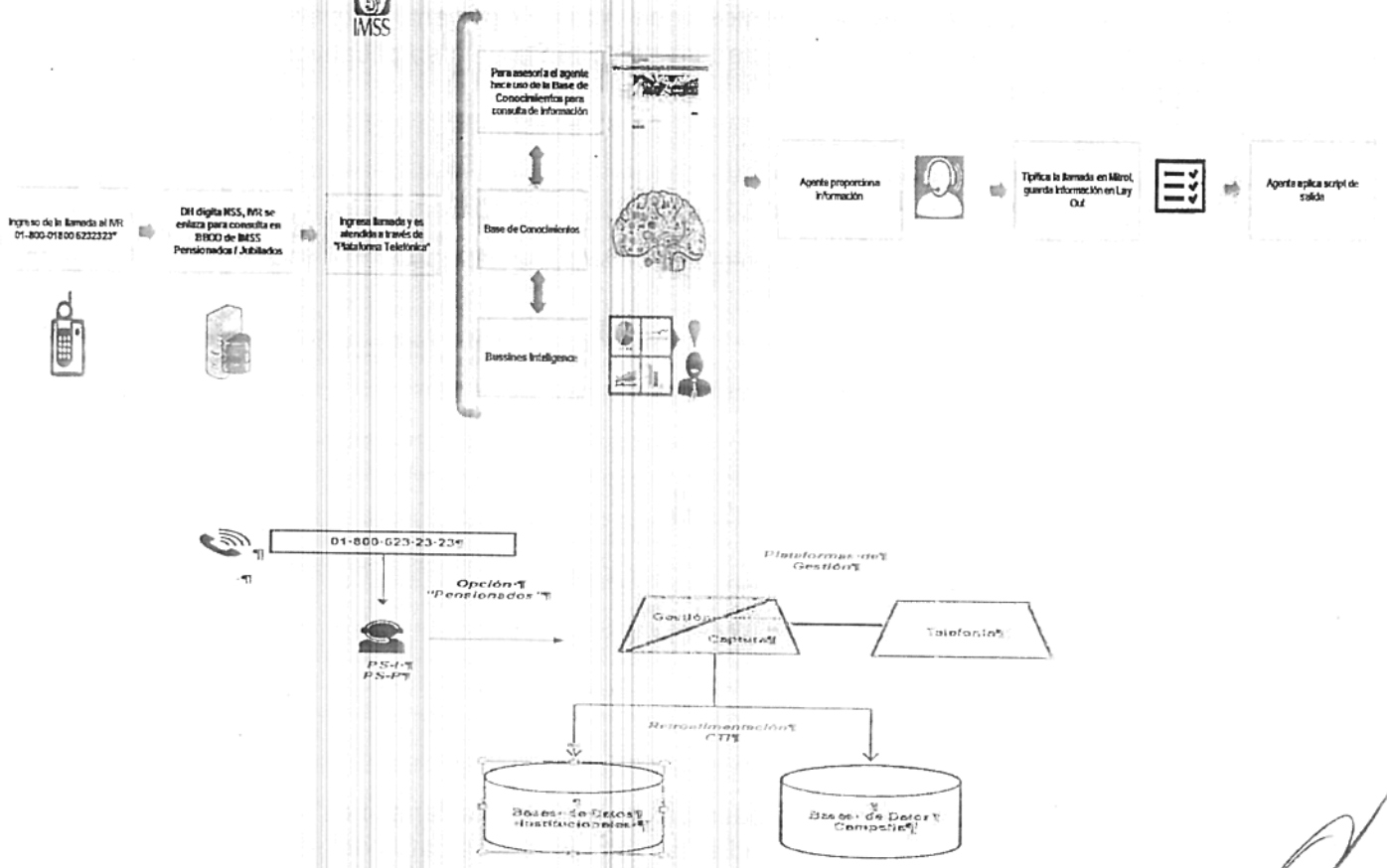
Se realiza una consulta a nivel Web Service a la base de datos ConsultaPensiones" considerando las reglas de seguridad expresada en el Apéndice correspondiente, obteniendo los datos del titular, y/o pensionado para su registro en sistema para su registro en para su registro en sistema de la campaña Pensionados,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

Este sistema propuesto por el Licitante 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

GOBIERNO DE MÉXICO | IMSS

IMSS



Cita Médica Telefónica (CMT)

Consulta base de datos Institucional Vigencia de derechos a través de servicios Web Service obteniendo los datos del titular y sus beneficiarios para su registro en sistema de registro y gestión de campaña por parte del proveedor de servicio.

Consulta base de datos Institucional Disponibilidad de horarios en Web Service para los servicios previamente seleccionados por el usuario del CCIMSS es decir Medicina Familiar, Estomatología, con lo anterior se deberá mostrar de forma "calendario panorámico" al ejecutivo de atención PS-I en el sistema de gestión telefónica a fin de brindar al usuario del CCIMSS alternativas de agendamiento de citas disponibles en con intervalo de 30 días futuros, a fin de que el usuario elija la que le convenga.

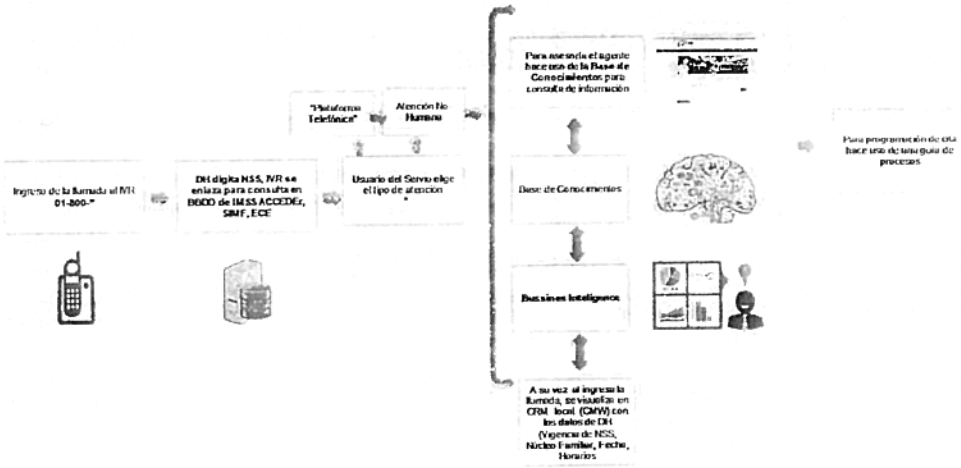
El agenta telefónico PS-I realiza agendamiento de cita médica por medio de Web Service hacia las base de datos del Instituto (SIMF) que guarda y administra los registros de agendas programadas para servicios de consulta en la Unidades de Medicina Familiar (UMF), el proveedor del servicios deberá en la base de datos construida para la gestión del CCIMSS y que es parte integral de su solución ofertada, ejecutar el registro de citas, el cual debe ser coincidente con lo agendado en las bases de datos del Instituto.

La solución ofertada por el proveedor, debe ser capaz de ejecutar cancelación y confirmación de citas otorgadas por el CCIMSS y la misma deberá de igual manera ser cancelada en las bases utilizada por el proveeod de servicios.

Todas las citas de Medicina Familiar, estomatología, la cancelación y confirmación de las misma deberán guardar registro en las bases de datos del proveedor del servicio, la cual deber ser construida para la gestión del CCIMSS y que es parte integral de su solución ofertada.

Este sistema propuesto por el Licitante debe realizar funciones de CTI (Computer Telephony Integration) con el IVR de la plataforma telefónica, a fin de poder tipificar e integrar cada una las atenciones por parte de los PS-I y PS-P, con base en los requerimientos que la campaña Cita Médica Telefónica (CMT)exprese en el Apéndices correspondiente.

La atención para usuarios de la campaña CMT, incluye además de la prestada por los agentes PS-I, la atención no humana (IVR), lo anterior significa que los usuarios del servicio pueden optar por cualquier tipo de atención, en ambos casos la consulta a la bases de datos Institucionales, conserva la misma cronología, aquí descrita.

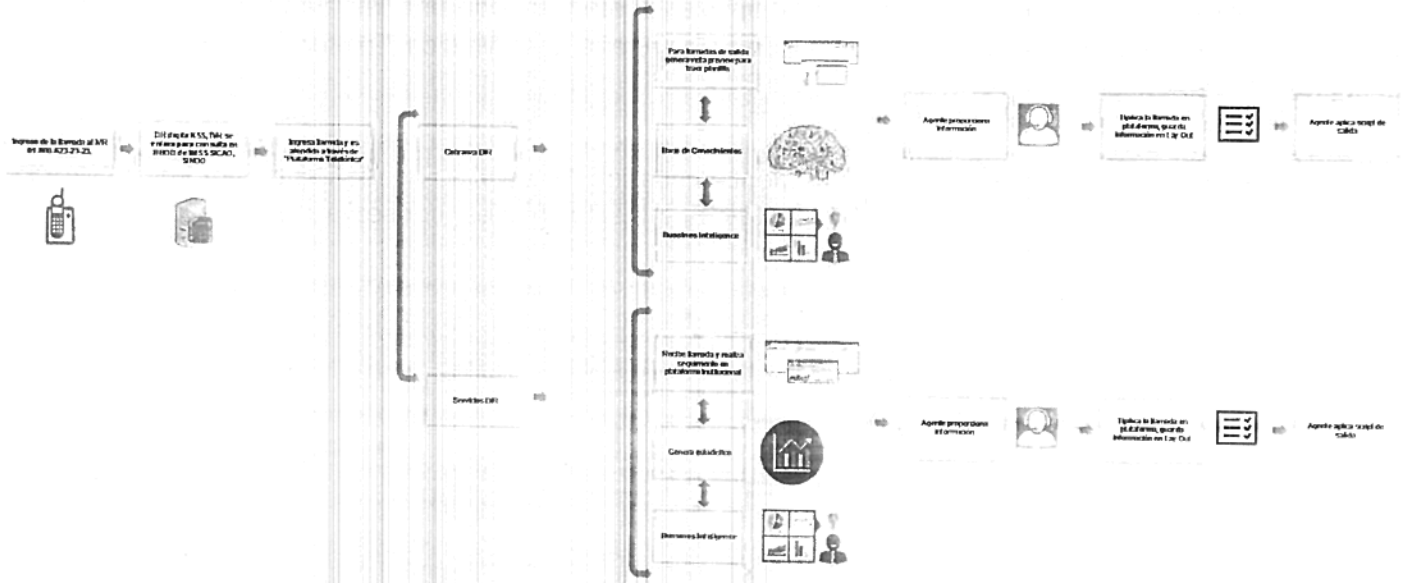


Dirección de Incorporación y Recaudación (DIR), Recaudación y Servicios DIR

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 Licitante 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



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 contara 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.

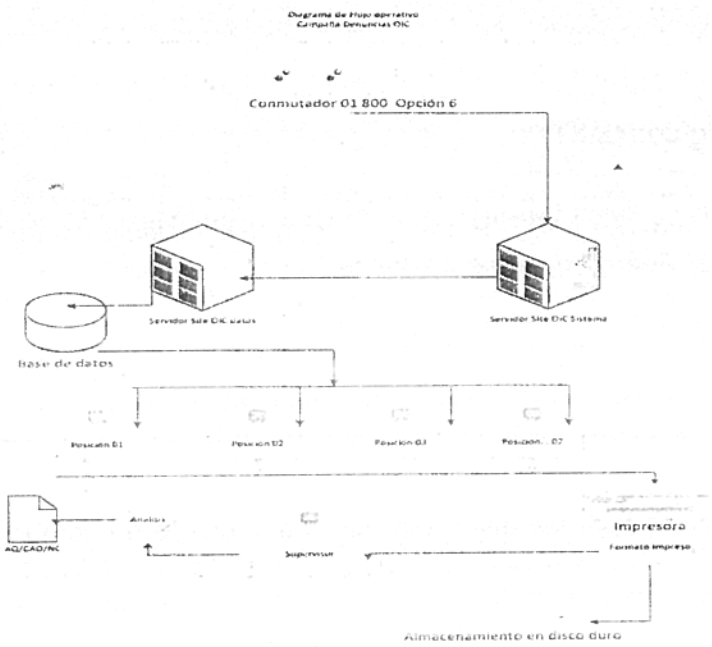
Denuncias OIC

Este sistema propuesto por el Licitante debe realizar funciones de CTI (Computer Telephony Integration) con el IVR de la plataforma telefónica, a fin de poder tipificar e integrar cada una las atenciones por parte de los PS-I Especializados, con base en los requerimientos que cada campaña expresará 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:

La herramienta CTI (Computer Telephony Integration), deberá generar un número de identificado 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.



Código Infarto UMAE Siglo XXI y UMAE La Raza

Este sistema propuesto por el Licitante debe realizar funciones de CTI (Computer Telephony Integration) con el IVR de la plataforma telefónica, a fin de poder tipificar e integrar cada una las atenciones por parte de los PS-I Especializados, con base en los requerimientos que cada campaña expresará 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 las campañas Código Infarto, deberá ser instalada en los sites de comunicaciones del Instituto de acuerdo a, UMAE La Raza, se ubican en Paseo de las Jacarandas s/n La Raza CP 02990 Alcaldía Azcapotzalco, UMAE Siglo XXI, se ubican en Av. Cuauhtémoc número 330 Col Doctores Delegación Cuauhtémoc CP 06720 CD de México 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 solución propuesta por el Licitante debe considerar la consulta base de datos Institucional IntraCard, Vigencia de derechos a través de servicios Web Service obteniendo los datos del titular y sus beneficiarios para su registro en sistema de registro y gestión de campaña por parte del proveedor de servicio, así mismo la herramienta CTI (Computer Telephony Integration), deberá generar un número de identificado 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.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Los casos atendidos por las Campañas Código Infarto, deberán ser almacenados en las bases de datos correspondientes a fin de guardar los históricos de interacciones, actualizar la base de conocimiento, CRM y BI.

Mesa deservicios Tecnologicos (MST)

Se realiza una consulta a nivel Web Service a la base de datos Institucional y de gestión de tickets de servicios, solicitados por los usuarios IMSS (Remedy u otro que el Instituto determine) considerando las reglas de seguridad expresada en el Apéndice correspondiente.

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

La integración propuesta por el Licitante deberá incluir una interface de comunicación entre la solución de atención telefónica del CCMISS, CTI y el aplicativo de gestión y atención a tickets de servicio que la campaña MST utilice (i.e Remedy u otro) para la atención, gestión y seguimiento de los casos reportados por usuarios IMSS.

Guarderías, Planificatel

Este sistema propuesto por el Licitante 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 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.

Firmas de verificación y aceptación de servicios Campaña Planificatel.

Instancia administradora y requirente	Nombre	Firma
Coordinación de Sistemas de Infraestructura Tecnológica Institucional.	Ing. Eduardo Oropeza Ortiz Titular de la Coordinación de Sistemas de Infraestructura Institucional.	
	Ing. Carlos Calderon Zacarias Titular de la Coordinación Técnica de Redes y Telecomunicaciones.	
	Ing. Héctor Martínez Valenzuela. Titular de la División de Telecomunicaciones.	

FICHA TÉCNICA
Modelo Preventivo de Enfermedades Crónicas

1. Nombre de la campaña:

Modelo Preventivo de Enfermedades Crónicas (MPEC)

2. Objetivo:

Comunicación con los Derechohabientes a través de llamadas telefónicas de salida, envío de correos electrónicos y mensajes de texto SMS, para asegurar que los pacientes asistan a todas las acciones focalizadas que les corresponda y realizar seguimiento al estado de salud y proceso de atención de los pacientes para orientar la toma de decisiones.

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

La Coordinación de Atención Integral a la Salud en el Primer Nivel con base al Manual de organización de la Dirección de Prestaciones Médicas Clave: 2000-002-001 validado el 08 de febrero de 2018 en una de sus premisas menciona "Aprobar estrategias de ampliación de cobertura que mejoren la accesibilidad de los servicios de promoción y educación para la salud, prevención, detección, diagnóstico, curación, control y rehabilitación, en beneficio de los derechohabientes y trabajadores del Instituto", "Instrumentar mecanismos para incorporar nuevas tecnologías en salud e intervenciones de eficacia comprobada en el modelo institucional de atención integral a la salud, bajo criterios de costos, efectividad que garanticen su atribución en la prevención, control y tratamiento de las enfermedades de mayor prevalencia", "Conciliar con las coordinaciones involucradas, modelos de incentivos que permitan elevar la calidad, accesibilidad y continuidad de las acciones de atención integral a la salud en el primer nivel de atención", que le permiten solicitar este tipo de tecnologías, donde mejora la accesibilidad de los usuarios a la Unidades de Medicina Familiar, así mismo "Aprobar los criterios para el desarrollo, operación y explotación de los sistemas de información médica en materia de atención integral a la salud del primer nivel de atención" donde en conjunto con la Coordinación de Telecomunicaciones idean conceptos nuevos e innovadores que brindan la mejora de los procesos basado en TI técnicas de la información.

4. Justificación de costo beneficio o costo efectividad o costo oportunidad o costo eficiencia.

La atención integral a la salud tiene como una línea de acción el seguimiento a los derechohabientes para cubrir su chequeo PrevenIMSS; así como el control de su enfermedad tanto en lo farmacológico como en lo educativo para mejorar sus estilos de vida.

Las tecnologías de información y comunicación son un instrumento excelente que recientemente se han utilizado en grupos vulnerables con mensajes de salud a estos grupos.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

FICHA TÉCNICA
Modelo Preventivo de Enfermedades Crónicas

Durante la pandemia, post pandemia y nueva normalidad cobra más importancia que el IMSS fortalezca la comunicación con sus derechohabientes.

Un control metabólico ayuda al paciente a disminuir él consumos de medicamentos, consultas, complicaciones, incapacidades y dictámenes de invalidez.

5. Alcance del servicio en términos de las metas y objetivos institucionales.

Contactar a los derechohabientes por medio de llamadas telefónicas de salida, envio de correos electrónicos y mensajes de texto SMS, con la finalidad de hacerles una cordial invitación para que acudan a su Unidad de Medicina Familiar para realizarse un chequeo médico, incluida la vacunación, seguimiento de su padecimiento y/o agendarles una cita médica.

6. Costo por prestar el servicio por el Instituto en caso de no contar con el Centro de Contacto.

Ninguno, sin embrago, el no contar con un proceso dinámico y proactivo, que permita llegar a toda la población derechohabiente del Instituto, afecta a la contribución de la accesibilidad a los servicios preventivos y a una mayor precisión diagnóstica y terapéutica, así como la reducción de tiempos y movimientos en la atención médica.

7. Estimado de interacciones que se pretender realizar en el periodo 2021.

Para el año 2021 se tiene una estimación de interacciones en relación a la validación a las cifras del Padrón de Datos Personales de Contacto al mes de julio del año en curso.

Llamadas telefónicas

Año	Mes	Interacciones	Interacciones por día
2021	Enero	1,310,035	42,259
2021	Febrero	1,310,035	42,259
2021	Marzo	1,310,035	42,259
2021	Abril	1,310,035	42,259
2021	Mayo	1,310,035	42,259
2021	Junio	1,310,035	42,259
2021	Julio	1,310,035	42,259
2021	Agosto	1,310,035	42,259
2021	Septiembre	1,310,035	42,259
2021	Octubre	1,310,035	42,259
2021	Noviembre	1,310,035	42,259
2021	Diciembre	1,310,035	42,259
Total		15,720,420	507,110

FICHA TÉCNICA
Modelo Preventivo de Enfermedades Crónicas

Correos electrónicos

Año	Mes	Interacciones	Interacciones por día
2021	Enero	1,556,594	50,213
2021	Febrero	1,556,594	50,213
2021	Marzo	1,556,594	50,213
2021	Abril	1,556,594	50,213
2021	Mayo	1,556,594	50,213
2021	Junio	1,556,594	50,213
2021	Julio	1,556,594	50,213
2021	Agosto	1,556,594	50,213
2021	Septiembre	1,556,594	50,213
2021	Octubre	1,556,594	50,213
2021	Noviembre	1,556,594	50,213
2021	Diciembre	1,556,594	50,213
Total		18,679,128	602,553

Mensajes de texto SMS

Año	Mes	Interacciones	Interacciones por día
2021	Enero	3,433,160	110,747
2021	Febrero	3,433,160	110,747
2021	Marzo	3,433,160	110,747
2021	Abril	3,433,160	110,747
2021	Mayo	3,433,160	110,747
2021	Junio	3,433,160	110,747
2021	Julio	3,433,160	110,747
2021	Agosto	3,433,160	110,747
2021	Septiembre	3,433,160	110,747
2021	Octubre	3,433,160	110,747
2021	Noviembre	3,433,160	110,747
2021	Diciembre	3,433,160	110,747
Total		41,197,920	1,328,964

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

- El AHT (tiempo promedio de llamada) sea igual o menor a 00:03:00 (3 Minutos) por llamada.
- Los agentes PS-I asignados a la campaña MPEC, deberán atender los horarios de 08:00 a 20:00 horas de lunes a viernes, sábados de 10:00 a 16:00 horas. Los cuales pueden ser modificados en cualquier momento de la vigencia del contrato.
- Para la atención telefónica a través de PS-I en instalaciones del Servicio de Centros de Contacto sólo serán susceptibles de ser facturados los auxiliares propios del servicio como "Disponible", "tiempo hablado" y "tiempo en hold". Cualquier otro auxiliar utilizado no se considerará

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

facturable, tales como: "Asesoría y Capacitación", "No Disponible", "comida", "asuntos personales", "Retroalimentación de Calidad y Supervisión" y "ACW" (After Call Work de sus siglas en ingles). En todos los casos los soportes de facturas deberán incluir el detalle de todos los auxiliares.

9. Volumetría de las interacciones planeadas para el periodo de contratación propuesto, divididas por mes, ejercicio fiscal y medio de captación, incluyendo el total de los minutos esperados por tipo de servicio.

En relación a la validación a las cifras del Padrón de Datos Personales de Contacto al mes de julio del año en curso, se realizó el cálculo de la volumetría, conforme a la distribución siguiente:

Llamadas telefónicas

Año	Mes	Interacciones	Interacciones por día	Minutos	Minutos por día	Minutos IVR	Minutos IVR por día
2021	Enero	1,310,035	42,259	3,930,105	126,778	196,505	6,339
2021	Febrero	1,310,035	42,259	3,930,105	126,778	196,505	6,339
2021	Marzo	1,310,035	42,259	3,930,105	126,778	196,505	6,339
2021	Abril	1,310,035	42,259	3,930,105	126,778	196,505	6,339
2021	Mayo	1,310,035	42,259	3,930,105	126,778	196,505	6,339
2021	Junio	1,310,035	42,259	3,930,105	126,778	196,505	6,339
2021	Julio	1,310,035	42,259	3,930,105	126,778	196,505	6,339
2021	Agosto	1,310,035	42,259	3,930,105	126,778	196,505	6,339
2021	Septiembre	1,310,035	42,259	3,930,105	126,778	196,505	6,339
2021	Octubre	1,310,035	42,259	3,930,105	126,778	196,505	6,339
2021	Noviembre	1,310,035	42,259	3,930,105	126,778	196,505	6,339
2021	Diciembre	1,310,035	42,259	3,930,105	126,778	196,505	6,339
Total		15,720,420	507,110	47,161,260	1,521,336	2,358,063	76,067

Correos electrónicos

Año	Mes	Interacciones	Interacciones por día
2021	Enero	1,556,594	50,213
2021	Febrero	1,556,594	50,213
2021	Marzo	1,556,594	50,213
2021	Abril	1,556,594	50,213
2021	Mayo	1,556,594	50,213
2021	Junio	1,556,594	50,213
2021	Julio	1,556,594	50,213
2021	Agosto	1,556,594	50,213
2021	Septiembre	1,556,594	50,213
2021	Octubre	1,556,594	50,213
2021	Noviembre	1,556,594	50,213
2021	Diciembre	1,556,594	50,213
Total		18,679,128	602,553

FICHA TÉCNICA
Modelo Preventivo de Enfermedades Crónicas

Mensajes de texto SMS

Año	Mes	Interacciones	Interacciones por día
2021	Enero	3,433,160	110,747
2021	Febrero	3,433,160	110,747
2021	Marzo	3,433,160	110,747
2021	Abril	3,433,160	110,747
2021	Mayo	3,433,160	110,747
2021	Junio	3,433,160	110,747
2021	Julio	3,433,160	110,747
2021	Agosto	3,433,160	110,747
2021	Septiembre	3,433,160	110,747
2021	Octubre	3,433,160	110,747
2021	Noviembre	3,433,160	110,747
2021	Diciembre	3,433,160	110,747
Total		41,197,920	1,328,964

10. Monto presupuestal a ejercer de manera mensual y anual (2020-2021).

Llamadas telefónicas

Año	Mes	Costo unitario llamada	Costo unitario IVR	Costo llamadas	Costo IVR	Costos total sin IVA	Costo total con IVA
2021	Enero	$2.30	$0.43	$9,039,241.50	$84,497.26	$9,123,738.76	$10,583,536.96
2021	Febrero	$2.30	$0.43	$9,039,241.50	$84,497.26	$9,123,738.76	$10,583,536.96
2021	Marzo	$2.30	$0.43	$9,039,241.50	$84,497.26	$9,123,738.76	$10,583,536.96
2021	Abril	$2.30	$0.43	$9,039,241.50	$84,497.26	$9,123,738.76	$10,583,536.96
2021	Mayo	$2.30	$0.43	$9,039,241.50	$84,497.26	$9,123,738.76	$10,583,536.96
2021	Junio	$2.30	$0.43	$9,039,241.50	$84,497.26	$9,123,738.76	$10,583,536.96
2021	Julio	$2.30	$0.43	$9,039,241.50	$84,497.26	$9,123,738.76	$10,583,536.96
2021	Agosto	$2.30	$0.43	$9,039,241.50	$84,497.26	$9,123,738.76	$10,583,536.96
2021	Septiembre	$2.30	$0.43	$9,039,241.50	$84,497.26	$9,123,738.76	$10,583,536.96
2021	Octubre	$2.30	$0.43	$9,039,241.50	$84,497.26	$9,123,738.76	$10,583,536.96
2021	Noviembre	$2.30	$0.43	$9,039,241.50	$84,497.26	$9,123,738.76	$10,583,536.96
2021	Diciembre	$2.30	$0.43	$9,039,241.50	$84,497.26	$9,123,738.76	$10,583,536.96
Total				$108,470,898.00	$1,013,967.09	$109,484,865.09	$127,002,443.50

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

FICHA TÉCNICA
Modelo Preventivo de Enfermedades Crónicas

Correos electrónicos

Año	Mes	Costo unitario	Costo total sin IVA	Costo total con IVA
2021	Enero	$0.72	$2,471,874.84	$2,867,374.81
2021	Febrero	$0.72	$2,471,874.84	$2,867,374.81
2021	Marzo	$0.72	$2,471,874.84	$2,867,374.81
2021	Abril	$0.72	$2,471,874.84	$2,867,374.81
2021	Mayo	$0.72	$2,471,874.84	$2,867,374.81
2021	Junio	$0.72	$2,471,874.84	$2,867,374.81
2021	Julio	$0.72	$2,471,874.84	$2,867,374.81
2021	Agosto	$0.72	$2,471,874.84	$2,867,374.81
2021	Septiembre	$0.72	$2,471,874.84	$2,867,374.81
2021	Octubre	$0.72	$2,471,874.84	$2,867,374.81
2021	Noviembre	$0.72	$2,471,874.84	$2,867,374.81
2021	Diciembre	$0.72	$2,471,874.84	$2,867,374.81
	Total		$29,662,498.08	$34,408,497.77

Mensajes de texto SMS

Año	Mes	Costo unitario	Costo total sin IVA	Costo total con IVA
2021	Enero	$0.72	$1,120,747.44	$1,300,067.03
2021	Febrero	$0.72	$1,120,747.44	$1,300,067.03
2021	Marzo	$0.72	$1,120,747.44	$1,300,067.03
2021	Abril	$0.72	$1,120,747.44	$1,300,067.03
2021	Mayo	$0.72	$1,120,747.44	$1,300,067.03
2021	Junio	$0.72	$1,120,747.44	$1,300,067.03
2021	Julio	$0.72	$1,120,747.44	$1,300,067.03
2021	Agosto	$0.72	$1,120,747.44	$1,300,067.03
2021	Septiembre	$0.72	$1,120,747.44	$1,300,067.03
2021	Octubre	$0.72	$1,120,747.44	$1,300,067.03
2021	Noviembre	$0.72	$1,120,747.44	$1,300,067.03
2021	Diciembre	$0.72	$1,120,747.44	$1,300,067.03
	Total		$13,448,969.28	$15,600,804.36

11. **Relación Costo-Eficiencia y Costo-Beneficio de cada interacción y del presupuesto a signado.**

De acuerdo a la Evaluación de los Riesgos Financieros Considerados en el Programa de Administración de Riesgos Institucionales 2019:

- Un paciente diabético con complicaciones tiene un costo de casi 4 veces el de un paciente sin complicaciones ($32,608 y $8,541, para pacientes con y sin complicaciones respectivamente).
- Un paciente con hipertensión incrementa casi 20 veces el costo de su tratamiento al desarrollar complicaciones ($62,934 y $3,275, para pacientes con y sin complicaciones respectivamente).

FICHA TÉCNICA
Modelo Preventivo de Enfermedades Crónicas

- La cifra de gasto por paciente de cáncer de mama en el instituto al año es de $50,885.
- La cifra de gasto por paciente de cáncer de próstata en el instituto en el año es de $37,004.
- La cifra de gasto por paciente de cáncer de colon y recto en el Instituto en el año es de $93,093.

El contar con una herramienta tecnológica que permita contactar a los derechohabientes por medio de llamadas telefónicas de salida, envío de correos electrónicos y mensajes de texto SMS, beneficiara a directamente a los derechohabientes para mejorar el control y favorece la detección temprana de complicaciones, modifica estilos de vida, mejora la percepción de calidad de vida e incorpora técnicas de auto cuidado y auto monitoreo y sobre todo disminuir el riesgo de complicaciones microvasculares e infarto al miocardio.

12. Datos del Administrador de la campaña.

Para la campaña MPEC, quienes administran, revisan, firman facturas y actas de la campaña son:

Por parte del Instituto:

Dr. Manuel Cervantes Ocampo
Titular de la Coordinación de Atención Integral a la Salud en el Primer Nivel
Matrícula: 8007101
Dirección laboral: Calle Durango 289, 1er piso, Colonia Roma Norte, Alcaldía Cuauhtémoc, Ciudad de México, C.P. 06700
Teléfono de oficina: Directo 52 86 63 87, Conmutador 57 26 17 00 Ext. 16900 y 16901
Celular: 55 32 32 88 41

Dr. Ernesto Krug Llamas
Jefe de la División de Promoción a la Salud
Matrícula: 99090916
Dirección laboral: Calle Hamburgo 18, planta baja, Colonia Juárez, Alcaldía Cuauhtémoc, Ciudad de México, C.P. 06600
Teléfono de oficina: 57 26 17 00 ext. 15854
Celular: 55 22 99 51 16

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Por parte del Proveedor:

Gerente Comercial
Gerente de Operaciones
Supervisores de operación (supervisor con ratios de 20 a 25 AT)

FICHA TÉCNICA
Modelo Preventivo de Enfermedades Crónicas

13. **Funcionalidades específicas a validar por cada campaña en caso de transición entre proveedores.**

- Proporcionar al personal del Instituto un sistema integral electrónico de monitoreo de la operación, reporteo y supervisión del servicio, el cual será vía internet y permitirá verificar, visualizar, monitorear la pantalla on-line de los agentes telefónicos PS-I y en su caso intervenir para temas de seguimiento y calidad en la operación por parte del área administradora del contrato, esta sistema será en tiempo real, el sistema de monitoreo deberá incluir todos los medios de atención utilizados por la campaña MPEC.
- Validar que el número de posiciones para la campaña de MPEC sea de 5, siendo posible solicitar altas y bajas de acuerdo a las necesidades del Instituto.
- Verificar que el horario de atención para la campaña MPEC, sean de 08:00 a 20:00 horas de lunes a viernes, sábados de 10:00 a 16:00 horas.
- Garantizar que el AHT (tiempo promedio de llamada) sea igual o menor a 00:03:00 (3 Minutos) por llamada.
- El Servicio de Centros de Contacto deberá encontrarse en la Ciudad de México como sitio principal de operaciones.
- El Servicio de Centros de Contacto proporcionará al operador telefónico la infraestructura con al menos las siguientes especificaciones: sillas ergonómicas así como de diadema telefónica, micrófono de cancelación de ruido, de acuerdo a lo expuesto en el documento Anexo Técnico.
- El Servicio de Centros de Contacto, deberá incorporar mensajes de bienvenida, avisos de privacidad y aquellos que el Instituto determine dentro del IVR para la campaña MPEC.

14. **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 Servicio de Centros de Contacto deberá proponer la implementación de mejores prácticas priorizando la atención de los servicios de centros de contacto a través de "Agentes virtuales" (IVR, chat boot, inteligencia artificial, consulta a bases de datos institucionales, text to speech, speech to text, block chain, machine learning, así como decisiones basadas en modelos predictivos de atención automatizada), con la finalidad de reducir costos de operación, para lo cual, tanto al inicio del servicio como de manera periódica (al menos cada 3 meses), deberá presentar propuestas de automatización de las operaciones del Servicio de Centros 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 de cada campaña y al área técnica. Las campañas y área técnica deberán analizar y en su caso, autorizar e implementar dichas iniciativas y propuestas de automatización.

FICHA TÉCNICA
Modelo Preventivo de Enfermedades Crónicas

- Considerar la siguiente tecnología empleada en el enlace de comunicación con la Herramienta Tecnológica proporcionada por el Instituto:
  - Servidor de bus empresarial OSB 11g o superior.
  - Servidor de aplicaciones WebLogic Server 12 o superior.
  - La interacción con la Herramienta Tecnológica proporcionada por el Instituto que implica el desarrollo de componentes por parte del Servicio de Centros de Contacto a un Web Service del Instituto, con independencia del sistema de base de datos que tanto el Instituto como el Servicio de Centros de Contacto manejan.

15. **Medidas de control, supervisión y revisión de los servicios a implementar en la campaña en comento durante la contratación y durante la ejecución de los servicios contratados, a fin de asegurar al Estado las mejores condiciones disponibles en cuanto a precio, calidad, financiamiento, oportunidad y demás circunstancias pertinentes.**

- Además del apego que el Servicio de Centros de Contacto deberá tener en función de los requerimientos descritos en los documentos Términos y Condiciones y Anexo Técnico respecto al manejo de datos personales, el Servicio de Centros de Contacto deberá suprimir de cualquiera de sus bases o registros electrónicos o escritos los datos personales y/o cualquier información que el Instituto haya entregado o se haya generado como resultado operativo de la campaña descrita en el presente apéndice una vez cumplida la relación contractual entre las partes, por lo anterior, el Servicio de Centros de Contacto deberá aplicar los procedimientos de borrado seguro en los equipos de cómputo y dispositivos utilizados para procesar y almacenar dicha información, de acuerdo a lo establecido en el Anexo Técnico.
- La información proporcionada por el Administrador de la Campaña:
  - Deberá estar disponible únicamente por el personal autorizado dentro del Servicio de Centros de Contacto.
  - Nunca deberá ser extraída fuera de las instalaciones del Servicio de Centros de Contacto por ningún medio impreso o magnético
- Los equipos de cómputo utilizados para las campañas del MPEC por parte de los agentes deberá tener deshabilitados los puertos USB, CD, Bluetooth o cualquier medio de almacenamiento.
- Las estaciones de trabajo de los agentes no deberán tener conexión abierta a Internet.
- Durante los horarios de servicio de los agentes del Servicio de Centros de Contacto está prohibido el uso de equipos móviles de telecomunicaciones como: celulares, relojes inteligentes, cámaras web, videocámaras o cualquier dispositivo que pueda tomar fotografías.
- El proveedor deberá implementar las herramientas necesarias para bloquear los ataques cibernéticos, así como la extracción de información sin autorización.
- El proveedor deberá firmar una carta responsiva en el que se compromete a salvaguardar la información del Administrador de la Campaña.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

FICHA TÉCNICA
Modelo Preventivo de Enfermedades Crónicas

16. Medidas de ahorro para disminuir u optimizar el costo del servicio, conforme a lo solicitado por la Unidad de Gobierno Digital.

El Servicio de Centros de Contacto deberá proponer la implementación de mejores prácticas priorizando la atención de los servicios de centros de contacto a través de "Agentes virtuales" (IVR, chat boot, inteligencia artificial, consulta a bases de datos institucionales, text to speech, speech to text, block chain, machine learning, así como decisiones basadas en modelos predictivos de atención automatizada), con la finalidad de reducir costos de operación, para lo cual, tanto al inicio del servicio como de manera periódica (al menos cada 3 meses), deberá presentar propuestas de automatización de las operaciones del Servicio de Centros 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 de cada campaña y al área técnica. Las campañas y área técnica deberán analizar y en su caso, autorizar e implementar dichas iniciativas y propuestas de automatización.

17. Descripción del Proceso.

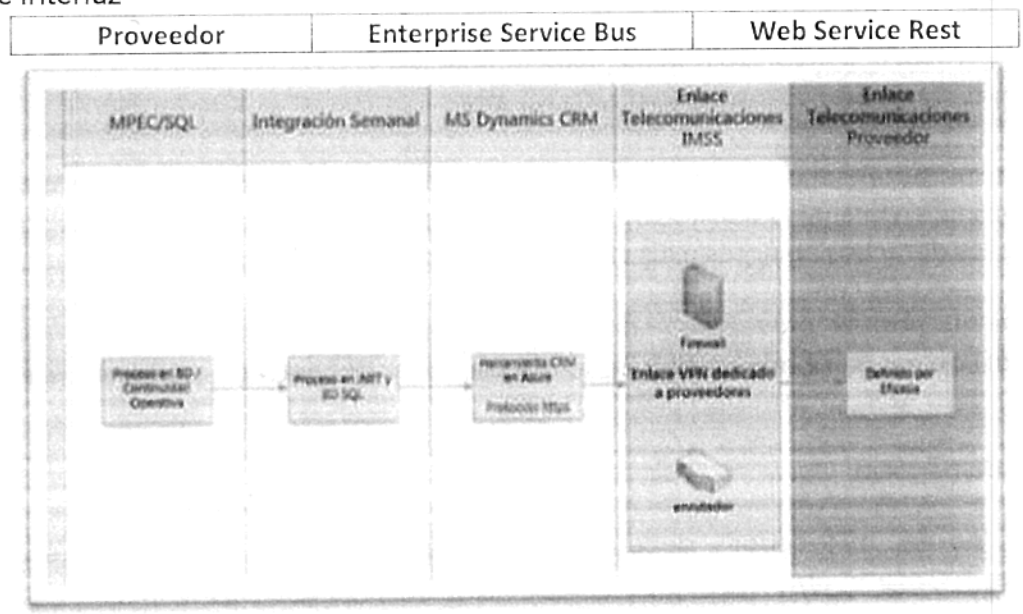
El "posible proveedor" deberá desarrollar las actividades para comunicar la aplicación que utilizarán los administradores y operadores de las campañas estratégicas para contactar a los derechohabientes con los servicios y/o aplicaciones del Instituto que intervienen en el servicio de MPEC, implementando las reglas de negocio mencionadas en el presente documento para comunicarse por medio de llamada telefónica, correo electrónico o mensaje de texto, con la finalidad de hacerles una cordial invitación para que acudan a su Unidad de Medicina Familiar para realizarse un chequeo médico, seguimiento de su padecimiento, agendarles una cita médica o el mensaje que el administrador de la campaña defina.

A dicha herramienta el administrador de la campaña y los operadores que él designe, deberán tener acceso con la finalidad de monitorear el desempeño de ésta, y de ser el caso, definir las estrategias de ajuste para que el objetivo de la campaña se cumpla satisfactoriamente. La comunicación a desarrollar involucra los siguientes escenarios:

1. Generación de scripts y mensajes de la campaña
2. Recibir listas de marcación telefónica, de correos electrónicos y números celulares.
3. Validar regla de negocio.
4. Realizar llamadas telefónicas y/o envío de correos y/o mensajes de texto SMS.
5. Agendar citas médicas a los derechohabientes que así lo soliciten

FICHA TÉCNICA
Modelo Preventivo de Enfermedades Crónicas

Diagrama de Interfaz



A continuación se describe la comunicación general requerida entre el Centro de Contacto CCIMSS y los servicios y/o aplicaciones del Instituto que intervienen en el servicio de MPEC, para cada uno de los escenarios involucrados en dicho servicio:

Generación de scripts y mensajes de la campaña.

Objetivo: Generar los mensajes que serán emitidos a los derechohabientes a través de llamadas telefónicas, correos electrónicos, mensajes de texto SMS y WhatsApp.

El "posible proveedor" adecuará con base a su experiencia, los scripts generados por el administrador de la campaña con la finalidad de enriquecerlos para que sean cordiales y concretos para que influyan positivamente en los derechohabientes para que se cumpla el objetivo de la campaña, y una vez que haya realizado las adecuaciones a los scripts que consideró necesarios, los regresará al administrador de la campaña para su aprobación e implementación.

El "posible proveedor", deberá retroalimentar al administrador de la campaña por medio de las listas que se le proporcionaron, informando el status de la contactación al derechohabiente, con el propósito de llevar a cabo el seguimiento respectivo que defina el administrador.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

FICHA TÉCNICA
Modelo Preventivo de Enfermedades Crónicas

Recibir listas de marcación telefónica, de correos electrónicos y números celulares.

Objetivo: Contar con la información de los derechohabientes a los que se van a dirigir las campañas que le proporcionará el administrador de la campaña.

El "posible proveedor" deberá proporcionar la herramienta tecnológica para contacto con el derechohabiente, en la cual el administrador de la campaña proporcionará al proveedor las listas de contactos de los derechohabientes a los cuales está dirigida la campaña.

Una vez que el "posible proveedor" defina su herramienta tecnológica, y en conjunto con el administrador de la campaña definirán el mecanismo de entrega-recepción de las listas de contacto.

Validar regla de negocio.

Objetivo: El "posible proveedor", deberá apegarse a las reglas del negocio emitidas por el administrador de la campaña.

El "posible proveedor", será responsable de aplicar las reglas de negocio emitidas por el administrador de la campaña de acuerdo a la metodología que haya definido previamente para llevar a cabo las campañas específicas del MPEC.

Con base en la fecha y hora seleccionada en el método anterior, se podrá seleccionar (agendar cita) que deberá ser comunicado a los servicios y/o aplicaciones del Instituto para su validación.

De esta manera, los servicios y/o aplicaciones del Instituto entregarán la confirmación o rechazo de la cita médica requerida, devolviendo la información al aplicativo del Centro de Contacto CCIMSS:

Realizar llamadas telefónicas y/o envío de correos y/o mensajes de texto SMS.

Objetivo: Contactar a los derechohabientes que se encuentra dentro del Modelo Preventivo de Enfermedades Crónicas.

El "posible proveedor", deberá realizar llamadas telefónicas y/o envío de correos electrónicos y/o envío de mensajes de texto SMS con base a las listas proporcionadas por el administrador de la campaña y de acuerdo a las reglas del negocio establecidas.

El "posible proveedor", deberá llevar un registro y control de las modalidades de contactación de los derechohabientes.

FICHA TÉCNICA
Modelo Preventivo de Enfermedades Crónicas

Agendar citas médicas a los derechohabientes que así lo soliciten.

Objetivo: Agendar las citas telefónicas a los derechohabientes a los que se les dirigió la campaña del MPEC y que en su llamada telefónica soliciten agendar una cita.

El "posible proveedor", deberá realizar el registro de las citas agendadas a los derechohabientes que se les haya marcado para alguna invitación de las campañas del MPEC y que decidan en ese momento realizar su programación de cita. Los agentes del Centro de Contacto CCIMSS deberán aplicar los procesos y reglas de negocio que vienen descritas en el apéndice de la campaña de CITA médica Telefónica.

18. Reglas de Negocio.

A continuación, se describen de manera enunciativa más no limitativa, las reglas de negocio para la campaña del Modelo Preventivo de Enfermedades Crónicas, las cuales podrán modificarse o agregarse de acuerdo a las revisiones técnicas conjuntas entre el personal del "posible proveedor" y del administrador de la campaña, durante la vigencia del contrato.

1. El CCIMSS únicamente podrá realizar llamadas telefónicas, envío de correos electrónicos y envío de SMS a los contactos que sean proporcionados por el administrador de la campaña a través de las listas.

2. El CCIMSS deberá realizar un máximo de dos marcaciones a cada contacto telefónico descrito en las listas proporcionadas por el administrador de la campaña.

3. Si la primera llamada no fue exitosa, se deberá marcar máximo en una ocasión más. Dicha marcación adicional deberá ser en otro día y horario (se propone que la 2ª llamada se realice 3 horas después de la hora en que se realizó la 1ª llamada), éstas llamadas serán durante el tiempo que dure la campaña.

4. El CCIMSS deberá informar al administrador de la campaña el inicio y el final de cada ronda de marcación.

5. El CCIMSS deberá llevar un reporte final con el estatus de las llamadas realizadas.

6. Los agentes PS-I asignados a la campaña MPEC, deberán atender los horarios de 08:00 a 20:00 horas de lunes a viernes, sábados de 10:00 a 16:00 horas.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

7. Para la atención telefónica a través de PS-I en instalaciones del "posible proveedor", sólo serán susceptibles de ser facturados los auxiliares propios del servicio como "Disponible", "tiempo hablado" y "tiempo en hold". Cualquier otro auxiliar utilizado no se considerará facturable, tales como: "Asesoría y Capacitación", "No Disponible", "comida", "asuntos personales", "Retroalimentación de Calidad y Supervisión" y "ACW" (After Call Work de sus siglas en ingles). En todos los casos los soportes de facturas deberán incluir el detalle de todos los auxiliares.

8. El número de estaciones de trabajo, personal PS-I y canales de servicio para la atención de la campaña MPEC serán los establecidos en común acuerdo por el administrador de la campaña y el "posible proveedor", las estaciones de trabajo y personal PS-I de atención a la campaña adicional a lo establecido por el administrador de la campaña, no será susceptible de cobro por parte del proveedor.

9. El Instituto en común acuerdo con el administrador de la campaña determinarán la cantidad de estaciones de trabajo, personal PS-I y canales de servicio para la campaña MPEC durante toda la vigencia del contrato y podrán ser redimensionados de acuerdo a la demanda y las necesidades propias de la campaña y el administrador de la campaña.

10. En todos los casos las solicitudes de incremento o decremento en el número de estaciones de trabajo, personal PS-I y canales de servicio, deberá contar con la autorización por parte del administrador de la campaña, de no contar con esta ampliación en el personal PS-I y estaciones de trabajo o en su caso a los minutos de atención por parte de la campaña MPEC, el cobro se limitará a lo solicitado y autorizado por el administrador de la campaña.

11. Los agentes del CCIMSS deberán aplicar todas las reglas de negocio y procesos de la campaña de Cita Médica Telefónica cuando el derechohabiente solicite cita.
12. El "posible proveedor", deberá implementar los procesos necesarios para que sus agentes se conecten a la campaña de Cita Médica Telefónica únicamente cuando los derechohabientes la soliciten en la invitación derivada del MPEC, sin necesidad de transferencia de llamada.

13. El "posible proveedor" proporcionará al administrador de la campaña y al personal que defina, el acceso a la Herramienta Tecnológica para contacto con el derechohabiente definiendo previamente el tipo de acceso (Consulta, lectura o el que se considere necesario).

19. Consideraciones.

Para facilitar la implementación de la comunicación descrita en el presente Apéndice, el Instituto en común acuerdo con el administrador de la campaña designará personal para llevar a cabo reuniones técnicas con el personal que sea designado por el "posible proveedor" mediante las

cuales se establezcan los criterios de comunicación y revisión de las reglas de negocio existentes para la campaña del MPEC, así como las especificaciones técnicas detalladas para la comunicación con sus servicios y/o aplicativos.

20. Requerimientos Adicionales.

El "posible proveedor" deberá:

- Proporcionar una Herramienta Tecnológica para contacto con los derechohabientes, la cual deberá estar integrado a su plataforma telefónica y a la base de datos del MPEC. Dicha herramienta deberá ser definido en común acuerdo con el administrador de la campaña para cubrir las necesidades de las campañas del MPEC, así como los nuevos requerimientos que sean agregados durante la duración del contrato con base en los requerimientos que establezca el administrador de la campaña.

- Tener la capacidad de integrar las llamadas telefónicas, correos electrónicos y mensajes de texto SMS así como los reportes necesarios de la gestión de cada una de las Campañas del MPEC. Todo esto con la finalidad de tener una sola herramienta de gestión y comunicación con los derechohabientes.

- Realizar las acciones necesarias para que los números que visualizan los derechohabientes sean correspondientes a la ciudad a la que se llama.

- Desarrollar la comunicación con los servicios y/o aplicaciones del Instituto utilizando al menos:
    1. Servicios Web
    2. Soporte XML
    3. Soporte SSL para HTTPS (One Way)
    4. JSON, acrónimo de JavaScript Object Notation
    5. Elementos de seguridad en la comunicación
- El licitante deberá proponer la implementación de mejores prácticas priorizando la atención de los servicios de centros de contacto a través de "Agentes virtuales" (IVR, chat boot, inteligencia artificial, consulta a bases de datos institucionales, text to speech, speech to text, block chain, machine learning, así como decisiones basadas en modelos predictivos de atención

  automatizada), con la finalidad de reducir costos de operación, para lo cual, tanto al inicio del servicio como de manera periódica (al menos cada 3 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 de cada campaña y al área técnica.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

FICHA TÉCNICA
Modelo Preventivo de Enfermedades Crónicas

Las campañas y área técnica deberán analizar y en su caso, autorizar e implementar dichas iniciativas y propuestas de automatización.

- Considerar la siguiente tecnología empleada en el enlace de comunicación con la Herramienta Tecnológica proporcionada por el Instituto:
    1. Servidor de bus empresarial OSB 11g o superior
    2. Servidor de aplicaciones WebLogic Server 12 o superior.
    3. La interacción con la Herramienta Tecnológica proporcionada por el Instituto que implica el desarrollo de componentes por parte del "posible proveedor" a un Web Service del Instituto, con independencia del sistema de base de datos que tanto el Instituto como el "posible proveedor" manejan.

- Incluir la implementación de los códigos de error que defina el Instituto, en el desarrollo de la comunicación con los servicios y/o aplicaciones del mismo.

- Definir el personal encargado del cumplimiento de éste Apéndice para efectos de comunicación desarrollo, pruebas y aceptación por parte del proveedor.

- Obtener la aceptación del Instituto con la finalidad de garantizar la continuidad operativa, a través de pruebas de comunicación, funcionalidad y volumen, antes del primer día de inicio del contrato.

- En caso de que el proveedor deba realizar algún desarrollo de sistemas, la titularidad de los derechos quedará a favor del Instituto, dicho desarrollo deberá ser por medio de esquemas de web services o similares, con la finalidad de estar en posibilidad de reutilizarlos posteriormente.

- En caso de desarrollos futuros solicitados por el Instituto, el proveedor deberá realizar dichos desarrollos en un ambiente no productivo y, una vez que el equipo técnico y de desarrollo del Instituto otorgue el visto bueno, implementar las mejoras en ambiente productivo, lo anterior para no afectar el ambiente operativo.

- Incluir la implementación de códigos de error en el desarrollo de la comunicación con los servicios y/o aplicaciones del Instituto.

- El Instituto designara al responsable de la ejecución de la pruebas funcionales, así como emitir VoBo y en su caso aceptación.

FICHA TÉCNICA
Modelo Preventivo de Enfermedades Crónicas

- Obtener la aceptación del Instituto derivado de pruebas de comunicación, de funcionalidad y de volumen, con la finalidad de garantizar la continuidad operativa, antes del primer día de puesta en marcha de este servicio, para lo cual se hace mención de que la tecnología empleada en el enlace de comunicación para la herramienta proporcionada por el instituto es la siguiente, el proveedor deberá adecuar sus sistemas para que operen al menos con:
    1. Servidor de bus empresarial OSB 11g o superior
    2. Servidor de aplicaciones WebLogic Server 12 o superior.
    3. La interacción con la Herramienta Tecnológica proporcionada por el Instituto que implica el desarrollo de componentes por parte del "posible proveedor" a un Web Service del Instituto, con independencia del sistema de base de datos que tanto el Instituto como el "posible proveedor" manejan.

Pudiendo el Instituto solicitar durante la vigencia del contrato modificar esta infraestructura conforme a sus necesidades:

- Proporcionar al personal del Instituto un sistema integral electrónico de monitoreo de la operación, reporteo y supervisión del servicio, el cual será vía internet y permitirá verificar, visualizar, monitorear la pantalla on-line de los agentes telefónicos PS-I y en su caso intervenir para temas de seguimiento y calidad en la operación por parte del área administradora del contrato, esta sistema será en tiempo real, el sistema de monitoreo deberá incluir todos los medios de atención utilizados por la campaña MPEC.

- Para supervisión y monitoreo de la campaña por parte del administrador, el proveedor instalará la infraestructura necesaria para poder tener acceso a internet en instalaciones de Hamburgo 18 o donde el administrador de la campaña lo indique, de acuerdo a lo descrito en el Anexo Técnico, esto es equipo de monitoreo (pantallas, equipo de cómputo, mobiliario y enlace de comunicaciones, acorde a lo descrito al Anexo Técnico).

- Horario de atención para la campaña MPEC, serán:

De lunes a viernes	08:00 – 20:00 Horas
Sábados	10:00 – 16:00 Horas

Los cuales pueden ser modificados en cualquier momento de la vigencia del contrato.

- La supervisión de la campaña MPEC será en Hamburgo 18 planta baja colonia Juárez o donde el administrador de la campaña o el Instituto determine.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

FICHA TÉCNICA
Modelo Preventivo de Enfermedades Crónicas

- El número de posiciones iniciales para la campaña de MPEC será de 5, , siendo posible solicitar altas y bajas de acuerdo a las necesidades del Instituto

- Garantizar que el AHT (tiempo promedio de llamada) sea igual o menor a 00:03:00 (3 Minutos) por llamada.

- El CCIMS ofertado en ésta campaña deberá encontrarse en la CDMX como sitio principal de operaciones.
- El "posible proveedor" proporcionará al operador telefónico la infraestructura con al menos las siguientes especificaciones: sillas ergonómicas así como de diadema telefónica, micrófono de cancelación de ruido, de acuerdo a lo expuesto en el documento Anexo Técnico.

- El administrador de la campaña solicitará al "posible proveedor", la incorporación de mensajes de bienvenida, avisos de privacidad y aquellos que el Instituto determine dentro del IVR para la campaña MPEC.

21. Obligaciones del "posible proveedor" en materia de protección de datos personales.

- Además del apego que el "posible proveedor" deberá tener en función de los requerimientos descritos en los documentos Términos y Condiciones y Anexo Técnico respecto al manejo de datos personales, el "posible proveedor" deberá suprimir de cualquiera de sus bases o registros electrónicos o escritos los datos personales y/o cualquier información que el Instituto haya entregado o se haya generado como resultado operativo de la campaña descrita en el presente apéndice una vez cumplida la relación contractual entre las partes, por lo anterior, el "posible proveedor" deberá aplicar los procedimientos de borrado seguro en los equipos de cómputo y dispositivos utilizados para procesar y almacenar dicha información, de acuerdo a lo establecido en el Anexo Técnico.

- La información proporcionada por el Administrador de la Campaña:
    1. Deberá estar disponible únicamente por el personal autorizado dentro del CCIMSS
    2. Nunca deberá ser extraída fuera de las instalaciones del CCIMSS por ningún medio impreso o magnético

- Los equipos de cómputo utilizados para las campañas del MPEC por parte de los agentes deberá tener deshabilitados los puertos USB, CD, Bluetooth o cualquier medio de almacenamiento.

- Las estaciones de trabajo de los agentes no deberán tener conexión abierta a Internet.

FICHA TÉCNICA
Modelo Preventivo de Enfermedades Crónicas

- Durante los horarios de servicio de los agentes del CCIMSS está prohibido el uso de equipos móviles de telecomunicaciones como: celulares, relojes inteligentes, cámaras web, videocámaras o cualquier dispositivo que pueda tomar fotografías.

- El proveedor deberá implementar las herramientas necesarias para bloquear los ataques cibernéticos, así como la extracción de información sin autorización.

- El proveedor deberá firmar una carta responsiva en el que se compromete a salvaguardar la información del Administrador de la Campaña.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

SIN TEXTO

Of N° 09.52.76.61.55A1/2020/072 Ciudad de México, 26 de Agosto de 2020

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Coordinador de Sistemas de Infraestructura
Tecnológica Institucional
Presente

En atención al oficio 09 52 76 61 5300/2019000610, en el cual hace referencia al proceso de contratación del "Servicio de Centros de Contacto" 2021 y derivado de las diversas revisiones y solicitudes de información adicional que ha realizado la Unidad de Gobierno Digital; y en su carácter de ventanilla única, solicita una ficha técnica por campaña con el desarrollo de la información requerida.

Sobre el particular, adjunto la Ficha Técnica con la información referente a la campaña Mesa de Servicios Tecnológicos (MST), a efecto de que sea incorporada al expediente de referencia.

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

Atentamente,

Lic. Hermilo Salas Morales
Titular de la División
Adscrito a la DIDT

DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO
IMSS
28 AGO 2020 12:34
COORDINACIÓN DE SISTEMAS DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA INSTITUCIONAL

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Elaboró y Revisó
Mtra. Maria e Jesus Morales Valle

Con copia mediante SICGC
Mtro. Iván Arturo Franco García.- Titular de la Coordinación de Mantenimiento y Operación de Servicios de Cómputo
Lic. Carlos Iván Salinas Cruz.- Titular de la Coordinación Técnica de Servicios de Soporte y Cómputo Personal.

(*) En atención al Volante. 2020001242 en el SICGC.

SIN TEXTO

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

Apéndice "Mesa de Servicios Tecnológicos"
Servicios de Centros de Contacto
CCIMSS

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Contenido

1. Objetivo del documento 5
2. Descripción de la Campaña 5
3. Objetivo 6
4. Tipo de agentes 7
4.1 Agentes PS-P 7
4.2 Agentes PS-I MST Primer Nivel 7
4.2.1 Funciones; requisitos mínimos y obligaciones de los agentes PS-I MST Primer Nivel 7
4.2.2 Jornadas laborales de agentes PS-I MST Primer Nivel 8
4.2.3 Solicitud de agentes PS-I MST Primer Nivel 9
4.2.4 Cambio de agentes PS-I MST Primer Nivel 9
4.2.4.1 Cambios a solicitud del INSTITUTO 9
4.2.5 Cambios de agentes PS-I MST Primer Nivel 10
4.3 Agentes Eventuales PS-I MST Primer Nivel 10
4.4 Agentes PS-I MST Segundo Nivel 10
4.4.1 Funciones, requisitos mínimos y obligaciones de los agentes PS-I MST Segundo Nivel 11
4.4.2 Jornadas laborales de agentes PS-I MST Segundo Nivel 12
4.4.3 Solicitud de agentes PS-I MST Segundo Nivel 12
4.4.4 Cambio de agentes PS-I MST Segundo Nivel 12
4.4.4.1 Cambios a solicitud del INSTITUTO 12
4.4.5 Cambios de agentes PS-I MST Segundo Nivel 13
4.5 Gerente de calidad 13
4.5 Supervisor de campaña 13
4.6 Gerente de Campaña 13
5. De la operación 14
5.1 Habilitación de las estaciones de trabajo en las instalaciones del INSTITUTO 14
5.2 Transferencia de Conocimiento 16
5.3 Del sistema de monitoreo 16
5.4 De los reportes de la herramienta 17
5.5 De las integraciones 17
5.6 De la infraestructura Tecnológica 17
5.7 De las posiciones 18
5.8 Del IVR 18
5.9 De las instalaciones del proveedor 18
5.9.1 Visitas a las instalaciones del proveedor 18
5.9.2 Cambios de las instalaciones del proveedor 18
5.10 De las Herramientas del CCIMSS 19
5.11 De la Conectividad 19
5.12 Ventana de Servicio 19
5.13 Pantallas de monitoreo 19
6. Calidad en el Servicio 19
7. Entregables de operación (Reportes) 20
8. Niveles de servicio 24
9. Deductivas 25

10.	Penas Convencionales	28
11.	Implementación de los servicios	29
12.	De los cambios en Software y hardware.	30
13.	Herramienta de tipificación de interacciones.	30
14.	Personal de Soporte Técnico	30
15.	Del Licenciamiento	30
16.	Confidencialidad de la información	31
17.	Finalización de los Servicios	31
18.	Firmas de elaboración, revisión y aprobación	¡Error! Marcador no definido.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Control de versiones del documento

Versión	Fecha	Descripción de la actualización	Elaborado por
0.1	30/05/2019	Elaboración de documento	Maria Alicia Mata Vidal
0.2	30/05/2019	Revisión del documento	Mtra. María de Jesús Morales Valle
1.0	31/05/2019	Aprobación del documento	Lic. Hermilo Salas Morales

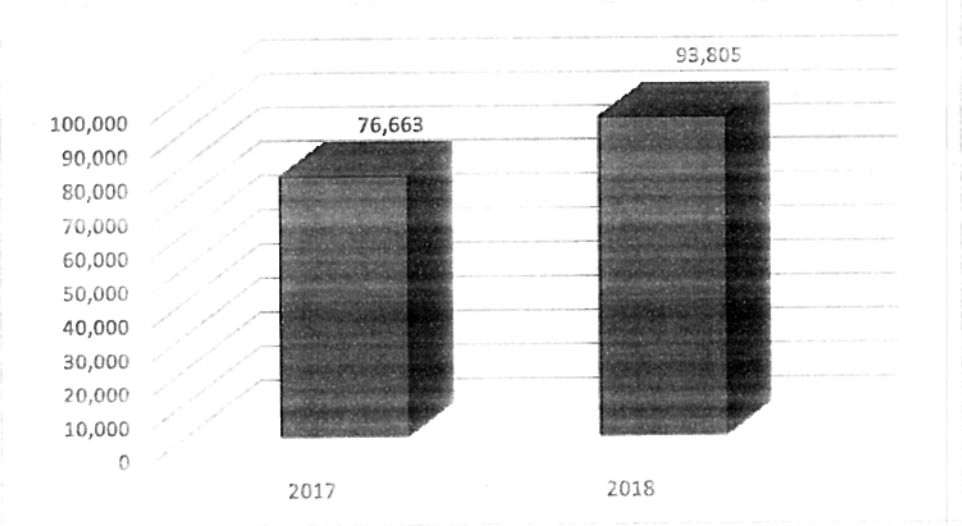
1. Objetivo del documento

Establecer las necesidades específicas de la operación de la División de Mesa de Servicios Tecnológicos (DMST) y a su vez, manifestar los requerimientos mínimos para garantizar la continuidad operativa de su CCIMSS.

2. Descripción de la Campaña

La Mesa de Servicios Tecnológicos (MST), es el punto único de contacto de los usuarios del INSTITUTO a nivel nacional para gestionar la solución de incidencias y/o requerimientos que pueden afectar la continuidad operativa de servicios que proporciona la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico (DIDT); dichos servicios soportan los procesos médicos, de incorporación, recaudación y demás procesos administrativos del INSTITUTO; funciona como puerta de enlace para gestionar con las áreas internas de la propia DIDT; así como con otras áreas normativas, la resolución de incidentes, atención de requerimientos y gestión de cambios.

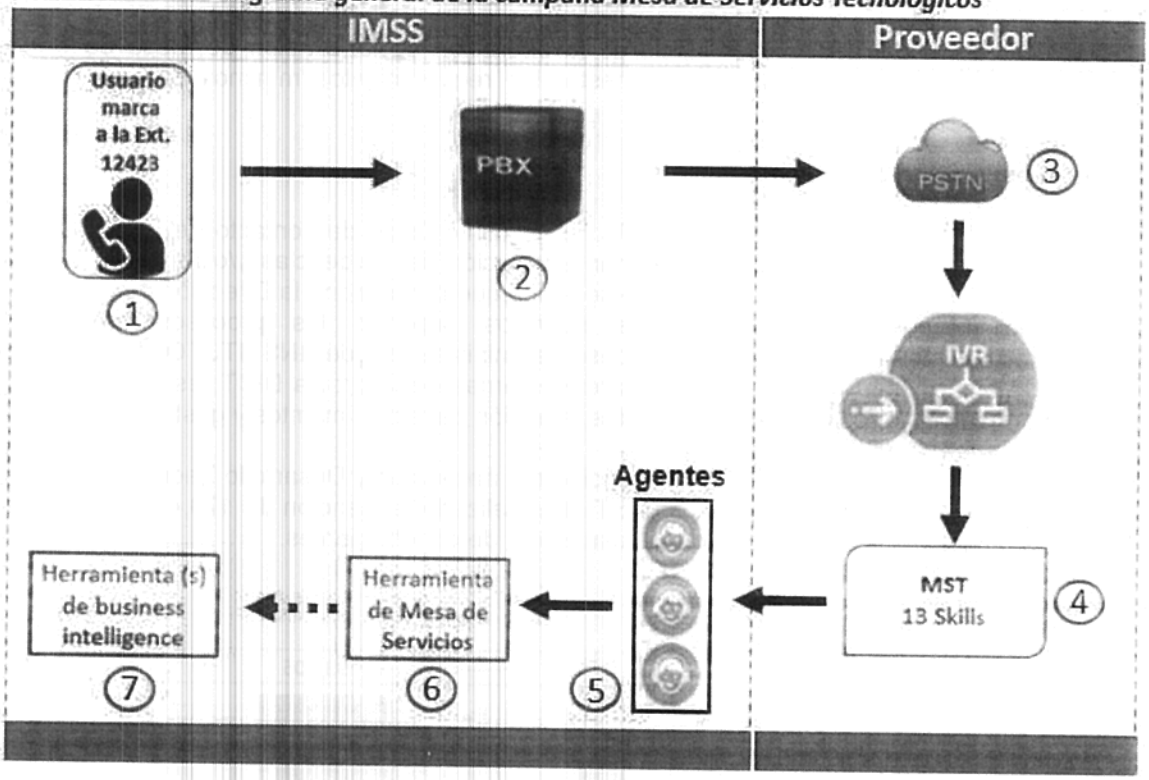
Durante el periodo del 2017 - 2018 la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico a través de la Mesa de Servicios Tecnológicos (MST), ha realizado la atención de 170,468 solicitudes de servicios tecnológicos en beneficio de los usuarios y derechohabientes.



A continuación, con carácter ilustrativo, se muestra de manera general la interacción actual de los elementos del INSTITUTO con los del proveedor.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Diagrama general de la campaña Mesa de Servicios Tecnológicos



1) El usuario marca la extensión 12423
2) La interacción pasa por el PBX del INSTITUTO
3) Llamada pasa al PSTN del proveedor
4) Se enlaza al IVR de la Campaña MST, donde el usuario es direccionado por el skill que haya elegido
5) La llamada es distribuida al equipo de agentes telefónicos (PS-I MST Primer Nivel y PS-P)
6) Todas las llamadas quedan vinculadas entre la herramienta de centro de contacto del proveedor y la herramienta de Mesa de Servicio del INSTITUTO por medio de una integración.
7) La información obtenida por la integración es explotada en el software de Business Intelligence con el cual cuenta el INSTITUTO.

Asimismo, en el documento "IVR - MST" se describe el árbol de decisión que actualmente está configurado en la campaña y en el documento "Distribución del área de operaciones de la MST", se describe la distribución actual de las posiciones y el área de operaciones de la campaña.

3. Objetivo

Establecer y operar una Mesa de Servicios, que funja como punto único de contacto para que los usuarios institucionales de todos los servicios de TIC hagan llegar sus solicitudes, a efecto de que las mismas sean atendidas de acuerdo a los niveles de servicio establecidos.

Esta campaña se ubicará en el inmueble del INSTITUTO donde se encuentre la División de Mesa de Servicios Tecnológicos, operando hoy en: Toledo 21, PB, Colonia Juárez, Alcaldía

Cuauhtémoc, C.P. 06600, Ciudad de México; o en la ubicación que el Administrador de la Campaña de Mesa de Servicios Tecnológicos designe sin que esto genere un costo adicional al INSTITUTO.

La campaña de Mesa de Servicios Tecnológicos recibirá las solicitudes de servicio que atiende el CCIMSS mediante las líneas telefónicas internas en la extensión 12423 o las que el Administrador de la Campaña designe, siendo posible que el INSTITUTO proporcione al proveedor troncales digitales del tipo SIP (Protocolo de Inicio de Sesiones) o R2 o las que el INSTITUTO determine de telefonía en el inmueble ubicado en Toledo 21 o dentro del conjunto Tokio - Toledo – Reforma y/o en la ubicación que el Administrador de la Campaña de Mesa de Servicios Tecnológicos designe sin que esto genere un costo adicional al INSTITUTO.

Cuando el Administrador de la Campaña lo solicite, el proveedor deberá habilitar los componentes de software, comunicaciones y hardware para comunicar las aplicaciones que se utilizarán en las estaciones de trabajo de la campaña MST, para atender al usuario Institucional que levante una solicitud de servicio en la MST; dicha solicitud deberá ser por escrito, durante la vigencia del servicio, principalmente aplicará por cambios de sede del INSTITUTO.

Durante la vigencia del servicio, el proveedor será responsable del mantenimiento, actualización y optimización de la solución propuesta para brindar el servicio en la campaña de Mesa de Servicios Tecnológicos descrito en el presente documento, Anexo Técnico y por solicitud del administrador de la campaña de la Mesa de Servicios Tecnológicos.

4. Tipo de agentes

4.1 Agentes PS-P

Para la campaña de Mesa de Servicios Tecnológicos, los PS-P, con al menos 6 (seis) posiciones al inicio de servicio (o las que se designen en conjunto con el proveedor en mesas de trabajo previas al inicio del servicio), las cuales se podrán modificar durante la vigencia del contrato, por solicitud del Administrador de la Campaña; y 1 PS-P Supervisor; las cuales deberán cumplir con lo especificado en el Anexo Técnico. Conforme a las necesidades del INSTITUTO y el administrador de la campaña podrá solicitar la sustitución de las posiciones PS-P por posiciones PS-I MST Primer y segundo nivel, durante la vigencia del servicio, en las instalaciones del INSTITUTO.

4.2 Agentes PS-I MST Primer Nivel

Para la campaña de Mesa de Servicios Tecnológicos los PS-I MST Primer Nivel, iniciando el servicio, con al menos 7 (siete) posiciones o las que determine el administrador en conjunto con el proveedor en mesas de trabajo previas al inicio del servicio de la campaña, asimismo durante la vigencia del servicio se podrán modificar, conforme las necesidades de la MST, las cuales serán solicitados por el Administrador de la Campaña al proveedor a través de la ventanilla única.

4.2.1 Funciones, requisitos mínimos y obligaciones de los agentes PS-I MST Primer Nivel

Los agentes PS-I MST Primer Nivel son responsables de registrar las solicitudes de servicio (incidentes, requerimientos y cambios) en la herramienta del INSTITUTO (ARS Remedy o la que el Administrador de la Campaña indique) que requieran los usuarios del INSTITUTO, así como proporcionar la información del seguimiento de los tickets, orientar al usuario y dar respuesta a las dudas que se puedan atender en el primer nivel; siempre se deberán conducir

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

adecuadamente en cada llamada telefónica con amabilidad y respeto mediante la solución ofertada por el proveedor, atender las solicitudes de servicio especializadas de los sistemas del INSTITUTO y resolver solicitudes con base en los artículos de conocimiento que estén registrados en la MST y cumplir con los objetivos y parámetros de calidad de la campaña, lo anterior conforme las necesidades del servicio definidas por el Administrador de la Campaña y el Anexo Técnico.

Estos agentes además de cumplir con lo anterior, deberán interactuar con aplicaciones y servicios institucionales para atender solicitudes en un primer nivel de soporte, entre los que se incluyen de manera enunciativa mas no limitativa: MAINFRAME, SICADIT, SINDO, CANASE, PREI.

Tabla 1 Obligaciones

Actividad	Necesaria
Estar conectado y listo para atender llamadas a partir de que inicia su jornada laboral	Si
Tener un registro excelente en asistencia y puntualidad	Si
Etiqueta telefónica	Si
Atención telefónica	Si
Registro de incidentes	Si
Cumplir con los objetivos y parámetros de calidad con los que cuenta la campaña	Si

Requisitos Mínimos PS-I MST Primer Nivel

Áreas	Descripción
Académica	Cubrir el 50% de los créditos del nivel superior (trunco o en curso)
Habilidades de comunicación	Empatía
	Facilidad de palabra
	Buen tono de voz
	Uso apropiado de la gramática y lenguaje
Conocimientos	Los que el Administrador solicite en función de los servicios que atiende la Mesa de Servicios Tecnológicos
Laboral	6 meses comprobables en puesto similar
Dominio de herramientas tecnológicas	Nivel Intermedio en el uso de la PC
	Nivel intermedio de paquetería de software de oficina
	Nivel intermedio de uso de internet

4.2.2 Jornadas laborales de agentes PS-I MST Primer Nivel.

El Administrador de la Campaña de Mesa de Servicios Tecnológicos podrá solicitar agentes PS-I MST Primer Nivel a efecto cubrir los horarios de atención definidos por la Mesa de Servicios Tecnológicos, de acuerdo a lo establecido en la Tabla "Ventana de Servicio de la Mesa de Servicios Tecnológicos".

Las jornadas podrán ser de 5 (cinco) o 6 (seis) días a la semana en un esquema 24x7x365 (de lunes a viernes incluyendo sábados, domingos y días festivos). La cantidad de horas por jornada será especificada por el Administrador de la campaña.

4.2.3 Solicitud de agentes PS-I MST Primer Nivel

Para solicitar un agente PS-I MST Primer Nivel, el Administrador de la Campaña de Mesa de Servicios Tecnológicos deberá enviar la solicitud de forma escrita, considerando lo siguiente:

- Número de agentes PS-I MST Primer Nivel a incorporarse a la campaña MST.
- Tipo de Jornada.
- Medio de captación (llamadas de entrada) a utilizar.
- Los candidatos solicitados deberán cubrirse en un plazo no mayor a 5 (cinco) días hábiles contados a partir de la recepción de la solicitud por parte del proveedor.

Las actividades que desempeñarán cada uno de los recursos serán asignadas y acordadas con el Administrador de la Campaña de Mesa de Servicios Tecnológicos.

Para el caso del inicio del servicio, el proveedor deberá acordar con el Administrador de la campaña, el calendario de entrevistas iniciales, las cuales podrán llevarse a cabo a partir del primer día hábil siguiente a la comunicación del fallo y como fecha límite 10 días naturales antes del inicio del servicio o lo que suceda primero.

Se deberá contar con la plantilla habilitada de agentes al inicio del servicio, con 2 (dos) días naturales previos al inicio del servicio.

4.2.4 Cambio de agentes PS-I MST Primer Nivel

4.2.4.1 Cambios a solicitud del INSTITUTO

En caso de que el desempeño de los agentes no cumpla con los requerimientos del INSTITUTO de acuerdo con el perfil definido para la campaña de Mesa de Servicios Tecnológicos, a petición expresa del administrador de esta campaña, el proveedor deberá realizar la sustitución del agente, la cual deberá llevarse a cabo en un plazo no mayor a 8 (ocho) días naturales contados a partir de la fecha de recepción de la solicitud por parte del proveedor.

En caso de sustitución, el tiempo destinado para la transferencia de conocimiento para el agente PS-I MST Primer Nivel deberá realizarse previo a su sustitución; sin que implique un costo para el INSTITUTO, esto con el objeto de no impactar en el programa de trabajo del agente que se sustituye.

Asimismo, todo agente por sustitución, deberá pasar por el mismo proceso de evaluación y aceptación de un agente nuevo.

No se podrá considerar el agente como habilitado hasta no cumplir con la transferencia de conocimiento necesaria, a continuación se enlistan algunas de manera enunciativa mas no limitativa, las cuales podrán modificarse a través de mesas de trabajo.

- Uso de la solución ofertada de centro de contacto
- Inducción al sistema de calidad
- Inducción al producto de la campaña

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

4.2.5 Cambios de agentes PS-I MST Primer Nivel

El INSTITUTO podrá solicitar el cambio inmediato de los agentes PS-I MST Primer Nivel bajo los siguientes escenarios:

Tabla Cambios

Escenario	Descripción
Retardos	4 (cuatro) o más retardos en un periodo de 90 días naturales
Faltas 1	4 faltas en un periodo de 30 días naturales
Faltas 2	5 faltas en un periodo de 90 días naturales
Colgar llamadas	Colgar injustificada y deliberadamente 2 (dos) llamadas en un periodo de 90 días naturales
Baja calidad 1	Estar 3 meses seguidos en semáforo rojo de calidad
Baja calidad 2	Estar 4 meses por debajo del semáforo verde de calidad en un lapso de 5 meses

En caso de cambio, el proveedor deberá asignar un agente eventual al siguiente día hábil o cuando lo solicite el Administrador de la Campaña, para cubrir la vacante temporal y hasta que se haya realizado la asignación del nuevo agente PS-I MST Primer Nivel.

La campaña de Mesa de Servicios Tecnológicos seleccionará con base en las necesidades del servicio, a los agentes que conformarán o que integrarán la campaña antes citada; la capacitación y la incorporación de nuevos servicios deberá ser sin costo adicional para el INSTITUTO.

4.3 Agentes Eventuales PS-I MST Primer Nivel

Se considerará como agente eventual, a aquellos que, de manera temporal cubrirán los siguientes escenarios:

- Cubrir incapacidades de los agentes PS-I MST Primer Nivel.
- Cubrir vacaciones de los agentes PS-I MST Primer Nivel.
- Cubrir una vacante PS-I MST Primer Nivel, hasta que se concrete una contratación o en su caso podrá ser la primera opción para cubrir la vacante siempre y cuando cumpla con el perfil requerido.
- Cubrir faltas de los agentes PS-I MST Primer Nivel asignados.

La asignación de los agentes eventuales será mediante solicitud del Administrador de la Campaña de Mesa de Servicios Tecnológicos o el personal que el designe para notificar la necesidad al proveedor, esta solicitud se podrá realizar vía correo electrónico.

Mediante mesas de trabajo previas al inicio del servicio, se acordarán las cuentas de correo involucradas.

4.4 Agentes PS-I MST Segundo Nivel

Para la campaña de Mesa de Servicios Tecnológicos los PS-I MST Segundo Nivel, se podrá implementar el servicio por medio de la solicitud por escrito del Administrador de la campaña, en la cual indicará la cantidad de agentes requeridos, pudiéndose modificar durante la vigencia del contrato, conforme las necesidades de la MST.

4.4.1 Funciones, requisitos mínimos y obligaciones de los agentes PS-I MST Segundo Nivel

Los agentes PS-I MST Segundo Nivel, darán soporte especializado a los servicios en los cuales la DMST tiene grupos de soporte propios, cuando sea necesario atenderán llamadas que les transfieran los agentes PS-I MST Primer Nivel, asimismo brindaran apoyo con los desbordes de llamadas del primer nivel y se apegaran a los mismos parámetros de calidad en las llamadas.

Los agentes PS-I MST Segundo Nivel serán responsables de registrar y de atender solicitudes de servicio (incidentes, requerimientos y cambios) en la herramienta del INSTITUTO (ARS Remedy o la que el Administrador de la Campaña indique) que requieran los usuarios del INSTITUTO, así como proporcionar la información del seguimiento de los tickets, orientar al usuario y dar respuesta a las dudas que se puedan atender en el primer y segundo nivel de atención; siempre se deberán conducir adecuadamente en cada llamada telefónica con amabilidad y respeto mediante la solución ofertada por el proveedor, brindar atención a las solicitudes de servicio en las cuales la MST tiene grupos de soporte propios e interactuar con aplicaciones y servicios institucionales para atender solicitudes en un primer nivel de soporte, entre los que se incluyen de manera enunciativa mas no limitativa: MAINFRAME, SICADIT, SINDO, CANASE, PREI.

Como segundo nivel atenderán las solicitudes de servicio asignadas por medio de la herramienta de ARS Remedy (o con la que cuente el INSTITUTO)

Tabla Obligaciones Segundo Nivel

Actividad	Necesaria
Estar conectado y listo para atender llamadas a partir de que inicia su jornada laboral	Si
Tener un registro excelente en asistencia y puntualidad	Si
Etiqueta telefónica	Si
Atención telefónica	Si
Registro de incidentes	Si
Cumplir con los objetivos y parámetros de calidad con los que cuenta la campaña	Si
Atender solicitudes de servicio asignadas por medio de la herramienta de Mesa de Servicios	Si
Atender llamadas que les transfieran los agentes PS–I MST Primer Nivel y/o PS-P según sea el caso	Si
Atender llamadas para mitigar los desbordes del primer nivel de atención integrado por los agentes PS–I MST Primer Nivel y PS-P	Si

Tabla Requisitos Mínimos

Áreas	Descripción
Académica	Cubrir el 50% de los créditos del nivel superior (trunco o en curso)
Habilidades de comunicación	Empatía
	Facilidad de palabra

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Áreas	Descripción
	Buen tono de voz
	Uso apropiado de la gramática y lenguaje
Conocimientos	Los que el Administrador solicite en función de los servicios que atiende la Mesa de Servicios Tecnológicos
Laboral	6 meses comprobables en puesto similar (como agente de grupo de soporte), **salvo que el administrador de la campaña determine mediante alguna evaluación que el recurso puede desempeñar esta actividad**
Dominio de herramientas tecnológicas	Nivel Intermedio en el uso de la PC
	Nivel intermedio de paquetería de software de oficina
	Nivel intermedio de uso de internet

4.4.2 Jornadas laborales de agentes PS-I MST Segundo Nivel.

El Administrador de la Campaña de Mesa de Servicios Tecnológicos podrá solicitar agentes PS-I MST Segundo Nivel a efecto cubrir los horarios de atención definidos por la Mesa de Servicios Tecnológicos, de acuerdo a lo establecido en la Tabla "Ventana de Servicio de la Mesa de Servicios Tecnológicos", en este sentido, las jornadas podrán ser de 5 (cinco) o 6 (seis) días a la semana en un esquema 24x7x365 (de lunes a viernes incluyendo sábados, domingos y días festivos). La cantidad de horas por jornada será especificada por el Administrador de la campaña.

4.4.3 Solicitud de agentes PS-I MST Segundo Nivel

Para solicitar un agente PS-I MST Segundo Nivel, el Administrador de la Campaña de Mesa de Servicios Tecnológicos deberá enviar la solicitud de forma escrita, considerando lo siguiente:

- Número de agentes PS-I MST Segundo Nivel a incorporarse a la campaña MST.
- Tipo de Jornada.
- Medio de captación (llamadas de entrada) a utilizar.
- Los candidatos solicitados deberán cubrirse en un plazo no mayor a 5 (cinco) días hábiles contados a partir de la recepción de la solicitud por parte del proveedor.

Las actividades que desempeñarán cada uno de los recursos serán asignadas y acordadas con el Administrador de la Campaña de Mesa de Servicios Tecnológicos.

4.4.4 Cambio de agentes PS-I MST Segundo Nivel

4.4.4.1 Cambios a solicitud del INSTITUTO

En caso de que el desempeño de los agentes no cumpla con los requerimientos del INSTITUTO de acuerdo con el perfil definido para la campaña de Mesa de Servicios Tecnológicos, a petición expresa del administrador de esta campaña, el proveedor deberá realizar la sustitución del agente, la cual deberá llevarse a cabo en un plazo no mayor a 8 (ocho) días naturales contados a partir de la fecha de recepción de la solicitud por parte del proveedor.

En caso de sustitución, el tiempo destinado para la transferencia de conocimiento para el agente PS-I MST Segundo Nivel deberá realizarse previo a su sustitución; sin que implique un costo para el INSTITUTO, esto con el objeto de no impactar en el programa de trabajo del agente que se

sustituye. Asimismo, todo agente por sustitución deberá pasar por el mismo proceso de evaluación y aceptación de un agente nuevo.

No se podrá considerar al habilitado al agente, hasta que no cumpla con la transferencia de conocimiento necesaria, a continuación se enlistan algunas de manera enunciativa mas no limitativa, las cuales podrán modificarse a través de mesas de trabajo.

- Uso de la solución ofertada de centro de contacto
- Inducción al sistema de calidad
- Inducción al producto de la campaña

4.4.5 Cambios de agentes PS-I MST Segundo Nivel

El INSTITUTO podrá solicitar el cambio inmediato de los agentes PS-I MST Segundo Nivel bajo los siguientes escenarios:

Tabla Cambios

Escenario	Descripción
Retardos	4 (cuatro) o más retardos en un periodo de 90 días naturales
Faltas 1	4 faltas en un periodo de 30 días naturales
Faltas 2	5 faltas en un periodo de 90 días naturales
Colgar llamadas	Colgar injustificada y deliberadamente 2 (dos) llamadas en un periodo de 90 días naturales
Baja calidad 1	Estar 3 meses seguidos en semáforo rojo de calidad
Baja calidad 2	Estar 4 meses por debajo del semáforo verde de calidad en un lapso de 5 meses

4.5 Gerente de calidad

En caso de requerirlo conforme las necesidades de la MST, se podrá solicitar un gerente de calidad por el Administrador de la Campaña al proveedor a través de la ventanilla única, Este es el responsable de evaluar la calidad del servicio proporcionado por cada uno de los agentes telefónicos, de acuerdo a lo expresado en el Anexo Técnico, su actuar se apegará a los acuerdos de calidad definidos en las mesas de trabajo que solicite el INSTITUTO a través del administrador de la campaña.

4.5 Supervisor de campaña

En caso de requerirlo conforme las necesidades de la MST, se podrá solicitar un supervisor de campaña por el Administrador de la Campaña al proveedor a través de la ventanilla única, este será proporcionado a la campaña MST de acuerdo a lo estipulado en el documento Anexo Técnico.

4.6 Gerente de Campaña

Será proporcionado a la campaña MST de acuerdo a lo estipulado en el documento Anexo Técnico y de tendrán reuniones de seguimiento de proyecto cuando el administrador de la campaña lo

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

solicite por cualquier medio de contacto con el cual cuente el INSTITUTO, en dichas reuniones deberá estar presente algún representante de la ventanilla única del IMSS.

El gerente deberá realizar los primeros 5 días hábiles a trimestre vencido las evaluaciones por plantilla e individuales de los agentes asignados a la campaña, deberá evaluar los puntos relacionados en la tabla de obligaciones de los agentes PS-I Primer y Segundo nivel (en caso de que aplique), y de acuerdo a estas evaluaciones deberá de proponer planes de mejora e inclusive cambio de personal de así requerirlo; asimismo deberá de presentar los resultados al administrador de la campaña a más tardar 5 días hábiles posteriores a la fecha de la evolución.

Tanto la inasistencia del gerente de campaña, como el incumplimiento en la entrega de las evaluaciones por plantilla e individuales de los agentes asignados a la campaña, ambas causaran deductivas.

Así mismo este deberá proponer la implementación de mejores prácticas a fin de optimizar los recursos humanos y financieros del Instituto, priorizando la atención de los servicios de centros de contacto de la campaña a través de "Agentes Virtuales", (IVR, chat bot, inteligencia artificial, consulta de bases de datos institucionales, text to speech to text, block chain, machine learning, así como decisiones basadas en modelos predictivos de atención automatizada) para lo cual de manera periódica, deberá presentar propuestas de automatización de las operaciones que apliquen a la campaña, las propuestas de automatización deberán realizarse de manera conjunta por escrito al administrador de la campaña y al área técnica, el administrador deberá analizar y en su caso, autorizar e implementar dichas iniciativas y/o propuestas, esta implementación será sin costo adicional para el Instituto.

5. De la operación

5.1 Habilitación de las estaciones de trabajo en las instalaciones del INSTITUTO

En el anexo "Distribución del área de operaciones de la MST", se indica la distribución de las posiciones de trabajo dentro del área de operación, a fin de ejecutar las configuraciones necesarias en la aplicación del CCIMSS con la cual prestará el servicio, dando continuidad a la operación desde el inicio del servicio.

		Estaciones de trabajo		
Elemento	**Características**	**PS-P**	**PS-I MST Primer Nivel**	**PS-I MST Segundo Nivel**
Sillas	Ergonómicas con respaldo, giratorias y reclinables, ajuste de altura, con soporte lumbar y descansabrazos	X	X	X
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, tipo Plantronics o equivalente	X	X	X
Cableado	En buenas condiciones	X	X	X
Mampara con	Este mueble debe contar	X	X	X

		Estaciones de trabajo		
Elemento	**Características**	**PS-P**	**PS-I MST Primer Nivel**	**PS-I MST Segundo Nivel**
gaveta y mecanismo de seguridad (llave)	preferentemente con las siguientes medidas 90 cm de ancho x 60 cm de fondo x 170 cm de altura, a una altura aproximada de 80 centímetros deberá contar con un entrepaño u otro elemento que funja como mesa en la cual se podrá acomodar la pantalla, mouse, teclado y si es posible el CPU de la PC La gaveta debe situarse en la parte superior del mueble con las siguientes medias 90 cm de ancho x 60 cm de fondo y 40 cm de altura con mecanismo de seguridad y servirá para resguardar artículos personales de los agentes. Deberá tener tapizado con tela absorbente de ruido en las paredes del mueble donde se debe colocar la pantalla y teclado y mouse, así como en las caras internas de la parte inferior del mueble, justo donde se puede acomodar el no break y silla			
No Break	Por cada computadora que garantice al menos la operación de 15 minutos	X	X	
Equipo de cómputo personal PC	Intel Core I7 de última generación	X	X	
	Tarjeta Madre Chipset Intel Q67	X	X	
	Memoria RAM de 8GB.	X	X	
	Tarjeta de video.	X	X	
	Controlador de disco duro Serial ATA.	X	X	
	Sistema operativo Windows versión 10 edición profesional o superior de acuerdo a las necesidades del INSTITUTO, en idioma español, 64 bits; así como sistema de oficina Microsoft Office última versión (al menos 2013 stand alone), idioma español, 64 bits, edición profesional.	X	X	
	Contar con la instalación de software debidamente licenciado de antivirus y spyware, el Licitante debe proporcionar el licenciamiento que ampare el uso de dicho software.	X	X	
	Dispositivos periféricos incluidos teclado y mouse con conector USB	X	X	
	3 puertos USB libres después de configuración	X	X	
	Seguridad por password para encendido y configuración.	X	X	
Lap Top	Intel Core I7 de última generación			X
	Memoria RAM de 8GB.			X
	Sistema operativo Windows versión 10 edición profesional o superior de acuerdo a las necesidades del INSTITUTO, en idioma español, 64 bits; así como sistema de oficina Microsoft Office última versión (al menos 2013 stand alone), idioma español, 64 bits,			X

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

		Estaciones de trabajo		
Elemento	**Características**	**PS-P**	**PS-I MST Primer Nivel**	**PS-I MST Segundo Nivel**
	edición profesional.			
	Contar con la instalación de software debidamente licenciado de antivirus y spyware, el Licitante debe proporcionar el licenciamiento que ampare el uso de dicho software.			X
	Seguridad por password para encendido y configuración.			X
	Deberá tener un puerto USB después de la configuración			X

En caso de deterioro del mobiliario o desgaste por uso, deberá ser remplazado por parte del proveedor, por mobiliario en buenas condiciones de operación en un plazo no mayor a un día natural a partir de la fecha de reporte por parte del administrador de la campaña o el personal designado por el mismo, sin costo adicional para el INSTITUTO.

5.2 Transferencia de Conocimiento

Será proporcionado a la campaña MST de acuerdo a lo estipulado en el documento Anexo Técnico, a continuación se enlistan algunas de manera enunciativa mas no limitativa, las cuales podrán modificarse a través de mesas de trabajo.

- Uso de la solución ofertada de centro de contacto
- Inducción al sistema de calidad
- Inducción al producto de la campaña

Transferencia de conocimiento a nuevos recursos: Cuando se realice la asignación de un nuevo recurso a la MST ya sea PS-I MST Primer Nivel o PS-P, de acuerdo lo descrito para capacitación inicial.

5.3 Del sistema de monitoreo

El proveedor deberá proporcionar una herramienta que permita realizar el monitoreo automático de llamadas de acuerdo a lo siguiente:

- Monitoreo vía internet
- Monitoreo en tiempo real (monitoreo en línea)
- Grabación y consulta del 100% de interacciones (llamadas con el usuario), que incluya audio y video
- Descarga del audio de las llamadas en formato mp3
- Descarga y exportación de reportes en formato Excel, se ejemplifican algunos de ellos de manera enunciativa mas no limitativa, interacciones registradas en IVR, tiempo de conexión de los agentes telefónicos, etc.
- Todas las descargas deberán permitir elegir de manera libre el periodo de tiempo a consultar

5.4 De los reportes de la herramienta

La herramienta CCIMSS que proporcione el proveedor deberá contar con al menos las funcionalidades que a continuación se enlistan de manera enunciativa más no limitativa:

- Opción para generar reportes.
- Distribución y monitoreo de llamadas
- Configurar el menú interactivo de voz (IVR por sus siglas en inglés) con las especificaciones que indique el administrador de la campaña solicite.

El proveedor registrará durante la vigencia del servicio, la estadística de las llamadas atendidas por los Agentes PS-P y PS-I MST Primer y segundo Nivel (a partir de que se cuenten con este tipo de agentes), y permitirá generar a través de la herramienta de CCIMSS para la campaña de Mesa de Servicios Tecnológicos, elaborar y diseñar grupos de trabajo, supervisión, horario, Marcación Interna Directa (DID-Direct Inward Dialing, por sus siglas en inglés) del número telefónico, así como otros grupos a definir por parte del INSTITUTO; mediante solicitud del Administrador de la Campaña de la Mesa de Servicios Tecnológicos.

5.5 De las integraciones

El proveedor deberá facilitar toda la información relacionada con su servicio y solución ofertada, en los formatos y orden que le solicite el Administrador de la Campaña sin generar ningún costo adicional para el INSTITUTO, con el fin de obtener reportes en otras herramientas que tiene a su disposición el INSTITUTO como pueden ser las destinadas a business intelligence.

El Proveedor como parte de su oferta económica deberá considerar que las herramientas de gestión y operación del CCIMSS deberán comunicarse de manera automática con la herramienta y los aplicativos de gestión utilizados por la Mesa de Servicios Tecnológicos, tales como la herramienta de gestión de la Mesa de Servicios Tecnológicos, las integraciones podrán ser a través de los esquemas que indique el administrador de la campaña, pudiendo ser los siguientes de manera enunciativa mas no limitativa: web services, API Rest, URL´s.

Las integraciones, los planes y fechas se definirán conjuntamente con el proveedor en mesas de trabajo previas al inicio de la vigencia

Adicionalmente, en caso de que el Administrador de la campaña lo solicite, se deberá implementar el Protocolo seguro de transferencia de hipertexto (en inglés: Hypertext Transfer Protocol Secure o HTTPS), sin costo adicional para el Instituto, para esto se deberán de llevar a cabo mesas de trabajo para determinar el plan de trabajo, este plan no podrá exceder de 2 meses en la implementación y puesta a punto.

5.6 De la infraestructura Tecnológica

Debido a la importante y critica operación de la Mesa de Servicios Tecnológicos, el proveedor deberá cumplir con lo especificado en los requerimientos de infraestructura tecnológica descritos en el Anexo Técnico y de acuerdo a lo estipulado en este apéndice.

Las posiciones PS-P y los agentes PS-I MST (Primer y Segundo Nivel) se encontrarán operando en las instalaciones donde se encuentre ubicada la Mesa de Servicios Tecnológicos y deberán tener acceso tanto a la red de cómputo del proveedor, como a la red de datos del INSTITUTO, para lo cual, el proveedor deberá considerar todo el equipamiento de seguridad perimetral

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

(Firewalls) que permita habilitar esta funcionalidad considerando las definiciones establecidas en el Anexo Técnico.

El Licitante deberá habilitar todo lo necesario para que los componentes habilitadores accedan a los servicios en sus instalaciones, a través del enlace que instalará en el inmueble ubicado en Toledo 21 o el que el INSTITUTO designe dentro del conjunto Tokio- Toledo – Reforma o en la ubicación que el Administrador de la Campaña de Mesa de Servicios Tecnológicos designe sin que esto genere un costo adicional al INSTITUTO.

5.7 De las posiciones

La campaña de Mesa de Servicios Tecnológicos contará con las posiciones que haya solicitado el administrador de la campaña, de acuerdo a lo descrito en este documento o lo que se haya decidido en las mesas de trabajo previas al inicio del servicio, todas las posiciones dentro y fuera del área de operaciones de la campaña deben tener acceso e interactuar con las páginas y sistemas institucionales que el administrador de la campaña designe, para lo cual se anexa un documento que enlista las ligas que actualmente están vigentes.

5.8 Del IVR

La campaña de Mesa de Servicios Tecnológicos requiere contar con la configuración y operación del menú interactivo de voz (IVR) como lo indique el Administrador de la Campaña de Mesa de Servicios Tecnológicos, para lo cual, se proporciona un documento que detalla la estructura del actual. La entrega y liberación a producción debe realizarse, en un plazo no mayor a los 5 días naturales a partir de la fecha del inicio del servicio.

5.9 De las instalaciones del proveedor

Con el fin de poder redireccionar el flujo de llamadas y poder tener la capacidad de reacciona ante cualquier contingencia, el proveedor en sus instalaciones tendrá habilitadas constantemente al menos 5 estaciones de trabajo, 3 para los agentes de primer nivel, 1 de segundo nivel (en caso de aplicar) y 1 destinada para la supervisión, todas deben ser funcionales e interactuar con las páginas y sistemas institucionales que el administrador de la campaña designe.

5.9.1 Visitas a las instalaciones del proveedor.

En complemento al numeral que antecede, se realizarán visitas a las instalaciones del proveedor para poder verificar que las estaciones de trabajo asignadas a la campaña se encuentren interactuando óptimamente con las páginas y sistemas institucionales, así como recibir llamadas de la campaña, existirán 2 tipos de visitas.

- Programadas
- Esporádicas, serán solicitadas por el administrador de la campaña cuando él lo crea conveniente, la solicitud se realizará con 2 días hábiles de anticipación a la visita.

Las fechas de las visitas programadas, así como las listas de verificación y demás precisiones se definirán conjuntamente con el proveedor en mesas de trabajo previas al inicio de la vigencia

5.9.2 Cambios de las instalaciones del proveedor.

El proveedor deberá notificar con 15 días naturales de anticipación por escrito al administrador de la campaña, los cambios de sede sus instalaciones.

5.10 De las Herramientas del CCIMSS

El proveedor deberá cumplir con lo especificado en los requerimientos de herramienta del CCIMSS, descritos en el Anexo Técnico y en este documento.

5.11 De la Conectividad

El proveedor deberá incluir los enlaces bidireccionales y en alta disponibilidad con nivel de servicio establecidos en el Anexo Técnico y en este documento.

5.12 Ventana de Servicio

El CCIMSS de la Campaña de Mesa de Servicios Tecnológicos proporciona atención telefónica a los usuarios institucionales dentro de la ventana de servicio la cual se describe en la siguiente tabla:

Tabla Ventana de Servicio de la Mesa de Servicios Tecnológicos

Día (s)	Horario
Lunes	De las 07:00 a las 24:00 horas
Martes - Viernes	De las 00:00 a las 24:00 horas
Sábados	De las 00:00 a las 22:00 horas
Domingos	De las 07:00 a las 22:00 horas
Días festivos	• Inicia el día festivo a las 07:00 horas y termina a las 22:00 horas del mismo día • Si precede de un día hábil se tiene servicio desde las 00:00 horas por parte del agente del turno nocturno. • Cuando preceda de un día inhábil el servicio iniciará a partir de las 07:00 horas y terminará a las 22:00 horas del mismo día • Para los casos que se presenten dos o más días festivos juntos el servicio iniciara a las 07:00 horas y terminara a las 22:00 horas cada día

Nota: El INSTITUTO podrá modificar en cualquier momento la ventana de servicio

5.13 Pantallas de monitoreo

El proveedor deberá proporcionar e instalar sin costo adicional para el INSTITUTO, la cantidad de 1 pantalla por cada 20 posiciones de alta definición de al menos 60" con puerto (s) HDMI y VGA, funcionales para monitoreo y Supervisión de la campaña Mesa de Servicios Tecnológicos, esta se instalará al inicio de la vigencia será instalada en la ubicación que el administrador de la campaña designe, deberá considerar los aditamentos necesarios para su instalación pudiendo ser una base, mecanismos de sujeción a techo o pared, así como el cableado necesario para transmitir la información y la alimentación de energía.

6. Calidad en el Servicio

Los agentes PS-I MST (Primer y segundo Nivel) deberán apegarse a los semáforos, parámetros y objetivos de calidad de la campaña, todo esto se definirá en mesas de trabajo en conjunto con el proveedor y deberán aplicarse los acuerdos a más tardar 30 días naturales a partir del inicio del servicio.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

El acumulado de las evaluaciones deberán analizarse en las reuniones trimestrales de seguimiento con el gerente de la campaña, descritas en este documento.

7. Entregables de operación (Reportes)

Durante los primeros 5 días hábiles después de adjudicado el contrato el proveedor deberá reunirse con el administrador de la campaña para determinar cuáles de los siguientes reportes se deberán entregar pudiendo incluso entregar todos los reportes que aquí se enlistan, a continuación, se describen las características generales de los mismos, periodos de entrega y deductivas por el incumplimiento en caso de que aplique, las entregas se realizarán vía correo electrónico, al administrador de la campaña y en meses de trabajo se definirá la lista de distribución a personal designado por el Instituto, así como las cuentas emisoras del proveedor, así como las precisiones necesarias en cada reporte, se definirán en conjunto con el proveedor en mesas de trabajo

Reportes de Operación

ITEM	Reporte entregable	Descripción	Periodicidad de entrega del reporte por parte del Licitante al área requirente de cada campaña
1	Detalle de llamadas	Tabla que contiene el detalle, enunciativo más no limitativo: • Número identificador de llamada. • Número de teléfono origen/destino (DID). • Fecha. • Ciudad. • Estado. • Cantidad total de interacciones. • Cantidad total de interacciones efectivamente atendidas. • Tiempos totales de espera. • Opciones seleccionadas en la navegación del IVR (en caso de que aplique). • Distribución ACD.	Quincenal (al segundo día hábil –antes de las 11:00 horas)
2	Detalle de solicitudes de servicio registradas en la Mesa de Servicios Tecnológicos	Tabla que contiene el detalle enunciativo más no limitativo: • Número de teléfono origen/destino (DID). • ID de transacción. • Fecha. • Ciudad. • Estado. • Cantidad total de llamadas recibidas, atendidas y abandonadas de Mesa de Servicios Tecnológicos.	Semanal (al segundo día hábil antes de las 11:00 horas).

ITEM	Reporte entregable	Descripción	Periodicidad de entrega del reporte por parte del Licitante al área requirente de cada campaña
		• Niveles de Servicio. • Niveles de atención cumplidos e incumplidos. • Opciones seleccionadas en la navegación del IVR. • Quejas de servicio. • Solicitudes registradas por Entidad, Unidad, día, horario y servicio. • Detalle de fallas o requerimientos reportados de los diferentes sistemas. • Detalle de solicitudes registradas por llamadas.	
3	Reporte de Niveles de Servicio	Tabla que contiene el detalle enunciativo más no limitativo de llamadas, chat y correo electrónico: - Recibidas - Abandonadas - Atendidas - Nivel de Servicio - AHT - ASA (velocidad de respuesta de interacciones)	Diario (a día hábil vencido -antes de las 09:00 horas para Derechohabiente y Contribuyente en sus diferentes medios de atención
4	Reporte de Porcentaje de llamadas e interacciones enviadas a tiempo de espera	Tabla que contiene el detalle del tiempo de espera de las llamadas recibidas en el ACD y el cálculo del % de las que fueron enviadas a tiempo de espera. Tabla que contiene el detalle del tiempo de espera de chat y correos electrónicos recibidos en el Sistema de distribución automático y el cálculo del % de los que fueron enviados a tiempo de espera.	Diario (a día hábil vencido -antes de las 09:00 horas para Derechohabiente y Contribuyente en sus diferentes medios de atención
5	Bitácora de fallas presentadas en la campaña	Tabla que contiene el detalle de la información relativa a errores o problemas en la operación Las características antes mencionadas son enunciativas más no limitativas.	Diario (a día hábil vencido -antes de las 11:00 horas-)
6	Reporte de principales DID´s de llamadas recibidas / emitidas, tanto por número de	Tabla que contiene el detalle de la información relativa a los principales DID´s de llamadas recibidas / emitidas con los que interactúa el CCIMSS, desglosados por campaña.	Mensual (al segundo día hábil –antes de las 11:00 horas)

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

ITEM	Reporte entregable	Descripción	Periodicidad de entrega del reporte por parte del Licitante al área requirente de cada campaña
	llamadas como por minutos de llamada.		
7	Reporte de tiempos de conexión de usuarios PS-P	Informe que contiene el número de minutos de conexión de cada estación de trabajo PS-P a la red y a los aplicativos del Licitante.	Semanal (al primer día hábil –antes de las 11:00 horas)
8	Reporte de tiempos de conexión de usuarios PS-I MST Primer Nivel	Informe que contiene el número de minutos de conexión de cada estación de trabajo PS-I MST Primer Nivel, a la red y a los aplicativos del Licitante y del Instituto.	Semanal (al primer día hábil –antes de las 09:00 horas para Derechohabiente y Contribuyente en sus diferentes medios de atención.).
9	Reporte de tiempos de conexión de usuarios PS-I MST Segundo Nivel	Informe que contiene el número de minutos de conexión de cada estación de trabajo PS-I MST Segundo Nivel, a la red y a los aplicativos del Licitante y del Instituto. Este reporte sólo se entregará cuando se tengan agentes telefónicos de esta modalidad	Semanal (al primer día hábil –antes de las 09:00 horas para Derechohabiente y Contribuyente en sus diferentes medios de atención.).
10	Reporte de disponibilidad de acceso a la infraestructura y aplicaciones de los Centros de Contacto	Reporte de minutos disponibles de disponibilidad de acceso a la infraestructura y aplicaciones de los Centros de Contacto ajustándose a la ventana de servicio de la campaña. Este reporte servirá de apoyo para la aplicación de deductivas	Mes vencido (dentro de los primeros 5 días naturales)
11	Reporte de no disponibilidad de acceso a la infraestructura y aplicaciones de los Centros de Contacto	Reporte de minutos no disponibles de disponibilidad de acceso a la infraestructura y aplicaciones de los Centros de Contacto, dicha variable será calculada como sigue: Este reporte servirá de apoyo para la aplicación de deductivas y debera ajustándose a la ventana de servicio de la campaña,	Mes vencido (dentro de los primeros 5 días naturales)
12	Histórico de interacciones.	Histórico de las interacciones que se tengan de los diferentes usuarios del CCIMSS para cada campaña y servicio. La solución ofertada debe ser capaz de brindar la	Semanal, Quincenal y Mensual (al segundo día hábil –antes de las 09:00 horas para Derechohabiente y

ITEM	Reporte entregable	Descripción	Periodicidad de entrega del reporte por parte del Licitante al área requirente de cada campaña
		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 Licitante 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 Licitante.	Contribuyente en sus diferentes medios de atención)
13	Bitácora estadística de correlación	Informe de correlaciones de temas institucionales liberados al Licitante. La solución ofertada debe ser capaz de brindar la información para efectuar estos análisis: Las cuales deben de incluir por lo menos: • Análisis de los informes de comportamiento de la operación en relación a los temas institucionales • Recomendaciones frente al crecimiento de la operación, por campaña, por medio de captación, temas correlacionados. • Proyecciones de temas institucionales. • Tendencias sobre las correlaciones identificadas. • Presentación de alternativas para la	Semanal, Quincenal y Mensual (al segundo día hábil –antes de las 11:00 horas)

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

ITEM	Reporte entregable	Descripción	Periodicidad de entrega del reporte por parte del Licitante al área requirente de cada campaña
		optimización del servicio.	
14	Análisis de comportamiento y estacionalidad	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. • Presentación de alternativas para la optimización del servicio.	Semanal, Quincenal y Mensual (al segundo día hábil –antes de las 11:00 horas)

El Administrador de la campaña de Mesa de Servicios Tecnológicos durante la vigencia del servicio, podrá solicitar con al menos 5 (cinco) días hábiles a la fecha requerida de entrega de los reportes, modificaciones a la estructura de los mismos y reportes adicionales, sin costo adicional al INSTITUTO.

8. Niveles de servicio

El Licitante adjudicado deberá dar cumplimiento a los niveles de servicio que se presentan a continuación.

CONCEPTO	NIVELES DE SERVICIO
Disponibilidad Diaria del servicio de Centro de Contacto	Disponibilidad diaria del 9% (del hardware o software que conforman la solución propuesta) dentro de la ventana de servicio diaria.
Indisponibilidad Acumulada Mensual del servicio de Centro de Contacto	Indisponibilidad Acumulada Mensual superior al 2% (del hardware o software que conforman la solución propuesta) dentro de la ventana de servicio Mensual.
Presencia de agente eventual	Hasta 2 (dos) horas de atraso para cubrir inasistencia de agente PS-I MST Primer Nivel
Tiempo de asignación y sustitución de agentes PS-I MST primer y segundo nivel	Máximo 8 (ocho) días naturales contados a partir de la fecha de solicitud

CONCEPTO	NIVELES DE SERVICIO
Disposición de estaciones de trabajo en sede alterna (instalaciones del proveedor) por alguna contingencia	Máximo 1 (una) hora a partir de la solicitud del Administrador de la campaña
Entregables al inicio de la vigencia del contrato	Por cada día de atraso en la entrega
Entrega de reportes de operación	A partir del primer minuto de atraso de la hora pactada y posteriormente por cada día de atraso
Entregables al cierre de la vigencia del contrato	Por cada día de atraso en la entrega
Incumplimiento del procedimiento de administración de cambios	Por cada incumplimiento detectado
Carta de confidencialidad	10 días hábiles posteriores al inicio del servicio
inasistencia del gerente de campaña a la reunión trimestral de seguimiento	Por falta del gerente a la reunión
incumplimiento en la entrega de las evaluaciones por plantilla e individuales de los agentes asignados a la campaña	Por día de atraso

9. Deductivas

El proveedor, será acreedor a las siguientes deductivas cuando incurra en los siguientes supuestos y los demás planteados en este documento.

Indicador de Deductiva del Servicio	Conceptos de Deductiva del Servicio	Nivel de Servicio a Cumplir	Deductiva	Explicación y fórmula de aplicación
Disponibilidad Diaria del servicio de Centro de Contacto	Tiempo que debe estar disponible el servicio durante el horario de la ventana de servicio	99% del tiempo de la ventana de servicio diario	0.5% del monto de la facturación del mes en turno, por cada fracción (se redondeará al número inmediato superior) o punto porcentual completo fuera del Nivel de servicio a cumplir	(hardware o software que conforman la solución propuesta), se mencionan algunas de ellas de manera enunciativa y no limitativa, como: Disponibilidad de sistema de reporteo, supervisión, calidad, DID o número asignado a la campaña. Para medir y aplicar la deductiva se deberán seguir las partes que conforman la fórmula de cálculo final: 1. [(Total de tiempo de prestación del servicio - Total del tiempo de servicio No disponible) / (Total de tiempo de prestación del servicio)] * 100= Tiempo de disponibilidad del servicio 2. (Nivel de servicio a cumplir *100) – (Tiempo de disponibilidad del servicio) = **Disponibilidad del servicio a deducir 3. (Disponibilidad del servicio a deducir) * (Deductiva) = Importe a deducir en factura. * Todos los tiempos declarados en esta fórmula deben ajustarse a la ventana del día descrita en el numeral que cita a la ventana de servicio

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Indicador de Deductiva del Servicio	Conceptos de Deductiva del Servicio	Nivel de Servicio a Cumplir	Deductiva	Explicación y fórmula de aplicación
				** Este tiempo se redondeará al número inmediato superior
Indisponibilidad Acumulada Mensual del servicio de Centro de Contacto	Indisponibilidad acumulada mensual de las estaciones de trabajo y demás equipamiento que forme parte de la solución ofertada.	Indisponibilidad acumulada mayor al 2% en el mes, dentro de la ventana de servicio mensual	2% del monto de la facturación del mes en turno, por cada fracción (se redondeará al número inmediato superior) o punto porcentual completo que exceda el porcentaje límite de indisponibilidad acumulada mensual	Estaciones o demás equipamiento (hardware o software que conforman la solución propuesta), Para medir y aplicar la deductiva se deberán seguir las partes que conforman la fórmula de cálculo final: 1. [(Total de tiempo de prestación del servicio / Total del tiempo de servicio No disponible) = Indisponibilidad del servicio 2. (Indisponibilidad del servicio) - (nivel máximo de indisponibilidad "2%") = Indisponibilidad del servicio a deducir 3. (Indisponibilidad del servicio a deducir) * (Deductiva) = Importe a deducir en factura.
Presencia de agente eventual	Hasta 2 (dos) horas de atraso para cubrir inasistencia de agente PS-I MST Primer Nivel	2 HORAS	1% Por cada hora de atraso posterior a las 2 (dos) horas, hasta que se presente el agente eventual	Para medir y aplicar la deductiva se deberán seguir las partes que conforman la fórmula de cálculo final: 1. (Tiempo total de retraso) * (Deductiva) = Importe a deducir en factura.
Tiempo de asignación y sustitución de agentes PS-I MST primer y segundo nivel	Máximo 8 (ocho) días naturales contados a partir de la fecha de solicitud	8 días naturales	1% del valor de la factura mensual por cada día natural de retraso	Para medir y aplicar la deductiva se deberán seguir las partes que conforman la fórmula de cálculo final: 1. (Tiempo total de retraso) * (Deductiva) = Importe a deducir en factura.
Disposición de estaciones de trabajo en sede alterna (instalaciones del proveedor) por alguna contingencia	Máximo 1 (una) hora a partir de la solicitud del Administrador de la campaña	1 hora	0.5% del monto de la facturación del mes en turno, por cada fracción u hora adicional de atraso (las fracciones se	Para medir y aplicar las partes que conforman la fórmula de cálculo final: 1. (Tiempo total de retraso) * (Deductiva) = Importe a deducir en factura.

Indicador de Deductiva del Servicio	Conceptos de Deductiva del Servicio	Nivel de Servicio a Cumplir	Deductiva	Explicación y fórmula de aplicación
			redondearan al número inmediato superior)	
Entregables de operación (Reportes)	De acuerdo a los tiempos indicados en cada tipo de reporte	Por cada día de atraso posterior a la fecha de entrega	$ 1,000.00 mn a partir del primer minuto de atraso de la hora pactada y posteriormente por cada día de atraso	Desde el inicio de operaciones con el proveedor se establecerán los tiempos de entrega de reportes e informes cualitativos y cuantitativos de manera enunciativa más no limitativa. en todo momento deberá seguir la siguiente formula. 1. [(Total de días de entrega - Total del días Autorización) = Días de atraso 2. (Días de atraso) * (Deductiva) = Importe a deducir en factura
Entregables al inicio de la vigencia del contrato	Por cada día de atraso posterior a la fecha limite indicada en este documento	Por cada día de atraso posterior a la fecha de entrega	1.5% (del monto de la primera factura del servicio), por cada día de atraso en la entrega	1. [(Total de días de entrega - Total del días Autorización) = Días de atraso 2. (Días de atraso) * (Deductiva) = Importe a deducir en factura
Entregables al cierre de la vigencia del contrato	Por cada día de atraso posterior a la fecha limite indicada en este documento	Por cada día de atraso posterior a la fecha de entrega	1.5% (del monto de la última factura del servicio), por cada día de atraso en la entrega	1. [(Total de días de entrega - Total del días Autorización) = Días de atraso 2. (Días de atraso) * (Deductiva) = Importe a deducir en factura
Incumplimiento del procedimiento de administración de cambios	Por cada incumplimiento al proceso	Por evento de incumplimiento detectado	2% de la facturación (donde se haya presentado) Por evento de inclumplimiento detectado	1. (número de eventos de incumplimientos detectados) * (Deductiva) = Importe a deducir en factura
Carta de confidencialidad	Por incumplimiento en la fecha limite de la entrega de la carta	Diez días hábiles posteriores al inicio del servicio	1.5% del monto de la primera factura del servicio, por cada	1. [(Total de días de entrega - Total del días Autorización)= Días de atraso 2. (Días de atraso) * (Deductiva) = Importe a deducir en factura

Indicador de Deductiva del Servicio	Conceptos de Deductiva del Servicio	Nivel de Servicio a Cumplir	Deductiva	Explicación y fórmula de aplicación
			día hábil de atraso	
inasistencia del gerente de campaña a la reunión trimestral de seguimiento	Por falta del gerente a la reunión	Por falta registrada	1.5% de la facturación del mes inmediato siguiente	1. (falta registrada) * (Deductiva) = Importe a deducir en factura
incumplimiento en la entrega de las evaluaciones por plantilla e individuales de los agentes asignados a la campaña	Por incumplimiento en la fecha límite de la entrega	Por día hábil de atraso a la fecha pactada	1% del moto de la facturación del mes inmediato siguiente por cada día de atraso en la entrega	1. [(Total de días de entrega - Total del días Autorización)= Días de atraso 2. (Días de atraso) * (Deductiva) = Importe a deducir en factura

10. Penas Convencionales

Se calculará a partir del día siguiente en que concluye el plazo o fecha convenida para iniciar la prestación del servicio, de acuerdo con los términos y condiciones expresados en la siguiente fórmula:

$$Pca = \%d \times nda \times vspa$$

Dónde:

Pca = pena convencional aplicable.
%d = porcentaje determinado en la convocatoria por cada día de atraso en el inicio de la prestación del servicio.
nda = número de días de atraso.
vspa = valor de los servicios prestados con atraso, sin IVA.

Se sancionará con una pena convencional equivalente al (2.5%) sobre el valor de los servicios entregados en forma extemporánea, multiplicado por el número de días naturales transcurridos desde el vencimiento hasta la entrega.

Se aplicarán las penas convencionales correspondientes a los tiempos de inicio o arranque de los servicios de la siguiente manera, por lo que el Proveedor deberá comprometerse a cumplir con los tiempos de entrega establecidos y en caso contrario, será sujeto de las posibles penas convencionales establecidas a continuación:

INDICADOR	NIVEL DE SERVICIO	PENALIZACIÓN
Inicio de operación	Inicio de operación a partir del primer día del inicio del servicio	2.5 % de la facturación mensual de cada campaña por cada día natural de

		atraso en la prestación del servicio.
Plantilla de trabajo PS-I MST Primer Nivel	Por cada día natural de atraso, desde el primer día del inicio de la operación	2.5% de la facturación mensual de cada campaña por día natural de atraso a entera satisfacción del área técnica y requirente.
Implementación de nuevos canales de servicios o herramientas informáticas solicitadas y notificadas por la DMST	Por cada día de atraso posterior a los 15 días hábiles después de notificar la solicitud por escrito al proveedor.	2.5% sobre la facturación mensual de la campaña por cada día natural de atraso.
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.	Por cada día natural de atraso, desde el tercer día hábil de notificar la solicitud por escrito al proveedor	2.5 % de la facturación mensual de cada campaña por cada día natural de atraso en la aplicación del borrado seguro.
Herramienta de tipificación de interacciones	Por cada día natural de atraso en la fecha pactada para su entrega y liberación al ambiente productivo	2.5 % de la facturación mensual de cada campaña por cada día natural de atraso en la prestación del servicio.
IVR	Por cada día natural de atraso en la fecha pactada para su entrega y liberación al ambiente productivo	2.5 % de la facturación mensual de cada campaña por cada día natural de atraso en la prestación del servicio.

11. Implementación de los servicios

El proveedor se obliga a proporcionar todo el equipamiento necesario, operando y en buenas condiciones para la campaña de Mesa de Servicios Tecnológicos, a partir del primer día del servicio.

El proveedor será responsable del seguimiento y éxito de las pruebas de integración de todos los dispositivos, sistemas y productos de entrega del servicio que se requiera, considerando que la totalidad de las pruebas de funcionalidad deberán estar concluidas de manera satisfactoria por parte del proveedor previo al inicio de la operación y aprobadas por el responsable de la operación de la Mesa de Servicios Tecnológicos y el Administrador de la campaña de Mesa de Servicios Tecnológicos, con la finalidad de no afectar la operación y se concluya la totalidad de las actividades de transferencia del plan de trabajo establecido.

Deberán entregarse documentos derivado de las actividades del inicio de vigencia del servicio, a continuación se enlistan algunos de manera enunciativa mas no limitativa.

- Memoria técnica de la instalación de la campaña
- Diagrama de arquitectura al inicio del servicio
- Bitácora de elementos instalados para las estaciones de trabajo (equipo de cómputo, mamparas, diademas, no break y demás componentes habilitadores)
- Memoria técnica de las integraciones
- Memoria técnica de la configuración de la herramienta de tipificación de interacciones (en caso de ser solicitada desde el inicio de la vigencia del servicio)

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

- Diagrama del IVR

Esta entrega tiene como limite 30 días naturales a partir del inicio del servicio y serán considerados como parte de los entregables al inicio de la vigencia del servicio y su incumplimiento será susceptible de deductiva del 1.5% de la primera factura por cada día de atraso.

12. De los cambios en Software y hardware.

Para llevar a cabo los cambios, actualizaciones, ventanas de mantenimiento y demás acciones que estén relacionadas con el título de este numeral, el proveedor se compromete a dar puntual cumplimiento a las políticas, lineamientos y demás instrucciones vigentes del procedimiento de administración de cambios que esta ceñido al MAAGTICSI.

Los incumplimientos detectados que estén relacionados a esta campaña serán susceptibles de una deductiva, del 0.5% por cada cambio o ventana de mantenimiento que no sea presentada al grupo de trabajo de administración de cambios para su aprobación

13. Herramienta de tipificación de interacciones.

En caso de que el Administrador de la campaña lo solicite y sin generar ningún costo adicional al INSTITUTO, se podrá solicitar realizar la confutación de un Herramienta de tipificación de interacciones, el cual permitirá la exportación de información en archivos de Excel, los campos, combos, integraciones con el software de business intelligence con el cual cuente la campaña y/o demás sistemas institucionales se definirán conjuntamente con el proveedor en mesas de trabajo previas al inicio de la vigencia.

La liberación a producción no deberá exceder los 60 días a partir del inicio del servicio, el incumplimiento será sujeto a deductivas.

14. Personal de Soporte Técnico

Para el caso de la Campaña de Mesa de Servicios Tecnológicos el horario de soporte técnico requerido se apegará a los horarios establecidos para el soporte en sitio en el Anexo Técnico. Fuera de estos horarios el soporte será vía remota o en sitio de acuerdo con la falla o problema que se presente, derivado de la operación 7x24x365 de la campaña Mesa de Servicios Tecnológicos.

Se informará de la falla y/o problema al proveedor a través de los medios de comunicación que se definan con el proveedor en mesas de trabajo y si es necesario se escalaran las solicitudes de servicio de acuerdo a la matriz de escalación del proveedor. Asimismo, con la finalidad de agilizar la atención de los incidentes, la Mesa de Servicios Tecnológicos dispondrá de un lugar en el piso de operaciones para el personal de soporte técnico si el proveedor lo requiriere.

15. Del Licenciamiento

A. Durante la vigencia del contrato, el Licitante Ganador deberá contar con todas las licencias de uso del software (sistema operativo, antivirus, manejador de base de datos, y demás

software) requerido por la infraestructura tecnológica que el licitante haya propuesto en su oferta para proporcionar el Servicio

B. En caso de ser requerido por el Instituto, el licitante ganador deberá comprobar que cuenta con las licencias de uso y que estas son utilizadas para la prestación del Servicio.
C. Las licencias del software ofertado en la propuesta del licitante ganador serán responsabilidad única y exclusivamente del licitante ganador.
D. El licitante que resulte ganador asumirá la responsabilidad total en el caso de que por la prestación de los servicios proporcionados al Instituto, el licitante ganador o el propio Instituto infrinja patentes, marcas o viole registro de derechos de autor derivados de la prestación del Servicio
E. Todos los elementos se software que conformen la solución ofertada para proporcionar el Servicio deberán contar con soporte en el mercado y no deberá ser de distribución gratuita, además deberá ser compatible para la extracción de información a través de otras herramientas capaces de extraer información
F. El uso de software libre o de distribución gratuita no está avalado ni permitido
G. El licenciamiento y las actualizaciones críticas y de seguridad (así como parches y fixes) requeridas para cualquier software utilizado por el licitante ganador para proporcionar e Servicio, será proporcionado por el Licitante Ganador durante la vigencia del contrato, sin que esto represente un costo adicional para el Instituto.
H. El licenciamiento del sistema operativo para los servidores requeridos por la solución ofertada serán responsabilidad del Licitante Ganador, durante la vigencia del contrato. Asimismo el licitante ganador deberá mantener actualizado el sistema operativo de la solución ofertada con los más recientes Service Pack, parches de seguridad y actualizaciones críticas libera as por el fabricante del. Software.
I. Todo el equipamiento utilizado por el licitante ganador para proporcionar el Servicio, deberá contar con la solución de protección de antivirus, la cual deberá ser licenciada y actualizada permanentemente; así como contar con las actualizaciones críticas y de seguridad correspondientes.

16. Confidencialidad de la información

El proveedor deberá garantizar la confidencialidad de la información mediante carta bajo protesta de decir verdad firmada por su representante legal, en el que su representada o cualquier persona asignada al proyecto, por ningún motivo extraerá o divulgará el contenido de la información que se les entregará o con el que convivirán durante la vigencia del contrato

La carta bajo protesta de decir verdad debe ir firmada por su representante legal, en la que manifieste, que se compromete a respetar y seguir los estándares tecnológicos, tanto de metodologías, procedimientos, hardware, como de software definidos por el Instituto, y deberá ser entregada a los diez días hábiles posteriores al inicio del servicio.

Asimismo, en dicha carta el proveedor deberá indicar que se compromete a que toda la información que exista a la fecha de la adjudicación y aquella que desarrolle derivado del presente proyecto será propiedad intelectual y exclusiva del Instituto y no podrá ser utilizada por el Proveedor para otros fines.

17. Finalización de los Servicios

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Al concluir la vigencia del contrato del CCIMSS, el proveedor deberá proporcionar toda la información que se haya generado durante la vigencia del mismo, bajo protocolos y estándares que solicite en ese momento la MST, con el fin de facilitar la transición y/o la migración de los servicios; para lo anterior, el INSTITUTO proporcionará al proveedor las especificaciones técnicas detalladas para la comunicación con sus servicios y/o aplicativos, así como las instrucciones de trabajo.

A continuación, se mencionan algunos documentos que deberán entregarse al cierre de la vigencia del servicio de manera enunciativa más no limitativa, algunos otros se podrán definir mediante mesas de trabajo:

- Memoria técnica del cierre de la campaña
- Diagrama de arquitectura al cierre del servicio
- Base de datos (Manuales, capacitaciones, información almacenada en la herramienta de tipificación, etc)
- Respaldo de las grabaciones
- Memoria técnica de las integraciones
- Diagrama del IVR al cierre de la vigencia

Esta entrega tiene como límite 30 días naturales a partir del término de la vigencia del servicio y serán considerados como parte de los entregables de cierre de vigencia, por cada día de atraso se generará una deductiva del 1.5% de la última factura del servicio.

Asimismo, al finalizar la vigencia del contrato, el proveedor está obligado a brindar el apoyo necesario al nuevo proveedor para la transición del servicio, con la finalidad de que la operación de la MST no se vea afectada, de acuerdo a lo establecido en el Anexo Técnico y en este documento.

FICHA TECNICA

Nombre de la Campaña: Mesa de Servicios Tecnológicos.

- **Objetivo**

Obtener una solución de servicio de Centro de Contacto que permita dar continuidad y operar una Mesa de Servicios, que funge como punto único de contacto para que los usuarios institucionales de todos los servicios de TIC hagan llegar sus solicitudes, a efecto de que las mismas sean atendidas de acuerdo a los niveles de servicio establecidos.

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

Proponer y en su caso diseñar las iniciativas y/o proyectos tecnológicos, en materia relacionada con mesas de servicios tecnológicos, para procurar la adecuada atención de las personas usuarias de tecnologías de la información y comunicaciones del Instituto.

Elaborar los proyectos de las políticas, lineamientos y/o criterios que regularán la operación de la mesa de servicios tecnológicos, a fin de contribuir a la mejora continua de la forma de trabajar de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico y a la homologación de la operación.

Efectuar la implementación de las políticas, lineamientos y/o criterios relacionados con la arquitectura de la mesa de servicios tecnológicos, a fin de contribuir a la mejora continua de la forma de trabajar de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico y a la homologación de la operación

Diseñar e implementar la estrategia y programas de despliegue de los servicios de la mesa de servicios tecnológicos, para procurar la adecuada operación de los mismos.

Implementar las capacidades operativas y la ejecución de las actividades de operación de la mesa de servicios tecnológicos y su apego al marco de referencia establecido, para el adecuado funcionamiento de la misma.

- **Justificación de Costo Beneficio**

La Mesa de Servicios Tecnológicos (MST), es el punto único de contacto con los usuarios a nivel nacional (35 Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada (OOAD), 25 UMAES y el Nivel Central); se gestionan solicitudes para la solución de incidencias y/o requerimientos que pueden afectar la continuidad operativa de los servicios tecnológicos con los que se soportan los procesos médicos y administrativos del Instituto, así mismo, funciona como punto de seguimiento de algunos procesos de TI, tales como: gestión de incidentes, atención

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

de requerimientos y gestión de cambios, la MST es también la responsable de registrar y dar seguimiento a los diferentes eventos relacionados con los Procesos y Servicios de TI.

La MST cuenta con 3 principales canales de atención disponibles a los usuarios para el registro y seguimiento de sus solicitudes, los cuales son: vía web, vía correo electrónico y vía telefónica, en este sentido, el medio de captación telefónica representa una alternativa para aquellos usuarios que no cuentan con un equipo de cómputo de primera mano para realizar el registro de sus solicitudes de servicio.

Asimismo, la atención telefónica representa la primera vía de atención de reportes cuando por alguna causa de fuerza mayor, la herramienta tecnológica que provee del servicio vía web no se encuentra disponible.

Las acciones para el servicio del Centro de Contacto son:

Acciones	Descripción
Atención	Los agentes reciben las llamadas y asignan en tiempo y forma las solicitudes de servicios críticos, tales como los aplicativos administrativos y médicos, así mismo, para el seguimiento de la atención de las solicitudes.
Segmentación	Los agentes mediante preguntas estratégicas identifican, registran y canalizan las peticiones de servicios.
Cierre	Los agentes de la MST retroalimentan y dan seguimiento a los tickets hasta el cierre de los mismos.
Base de conocimientos	La MST ha logrado retroalimentar a los grupos de soporte, derivado de la base de conocimientos que se ha generado durante la operación en sus diversos canales de atención y en específico por la vía telefónica por la interacción directa con los usuarios

El Centro de Contacto es el segundo canal más recurrido e importante para la atención hacia los usuarios institucionales por parte de la MST.

Actualmente la Mesa de Servicios Tecnológicos tiene incorporados 5 Servicios principales, los cuales permiten la atención de 227 sub-servicios, los cuales agrupan el soporte, mantenimiento y asesoría a los aplicativos Institucionales que soportan la operación diaria del Instituto y permiten ofrecer entre otros, los principales trámites a los derechohabientes, dentro de los cuales destacan:

- CHKT
- Expediente Clínico Electrónico
- Corrección de Datos del Asegurado (CDA)
- Código Infarto
- Cita Médica Digital (CMD)
- Consulta de Movimientos Afiliatorios (COMAF)

- Sistema de Pago Referenciado (SIPARE)
- Asignación o localización del número de seguridad social (NSS).
- SIDEIMSS
- Constancia de Vigencia de sus derechos frente al Instituto en línea.
- Notificación a patrones de los siniestros de sus trabajadores.
- Infórmate de tu Familiar
- Nueva normalidad
- Personas Trabajadoras del Hogar.

Logros

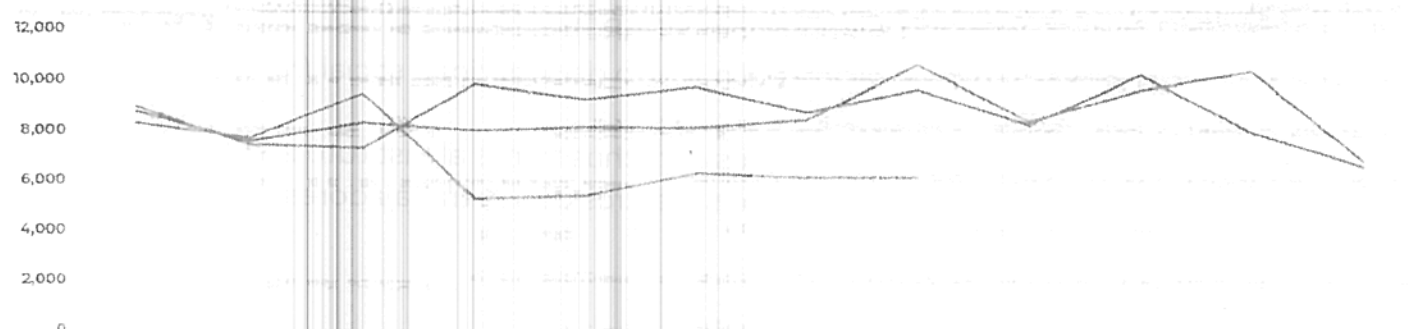
Actualmente la MST opera las 24 horas de lunes a viernes y los fines de semana y días festivos de 07:00 a 22:00 horas, cuenta con 227 servicios y con un porcentaje de abandono de llamadas en el año 2018 de 1.25%, 2019 de 3.45%, % y en lo que va del año 2020 con un porcentaje de 1.70% por debajo de los estándares internacionales que es de 5%, así mismo, el tiempo en espera de llamada se ha mantenido en un estándar considerablemente bajo de 7 seg, en relación al estándar en la industria que es de 20 seg, por último y no menos importante, el tiempo en llamada de los agentes con los usuarios es de 5:00 min, manteniéndonos al margen del estándar en la industria es de 5:00 min

Actualmente la operación de la MST se encuentra constituida por personal para atención y soporte de 1er nivel para incidentes y solicitudes basados en indicadores y estándares de desempeño que son manejados internacionalmente en la industria.

Derivado de este tipo de operación que se ha alcanzado en los últimos años, la MST ha podido consolidarse como el único punto de contacto a nivel nacional dentro del Instituto, atiende con niveles de servicio que se encuentran por debajo de los establecidos en la materia, ofreciendo con esto, un servicio de calidad para todos sus usuarios.

Así mismo, durante los últimos años, se han atendido de manera satisfactoria a todos los usuarios del Instituto que se han comunicado a la Mesa de Servicios Tecnológicos solicitando una atención, logros que se resumen en las siguientes cifras:

Llamadas Recibidas	
2018	103,497
2019	102,776
2020	54,652
Total	**260,925**



	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
2018	8,962	7,423	9,270	9,825	9,227	9,700	8,710	9,603	8,200	10,176	7,871	6,530
2019	8,745	7,572	8,313	7,978	8,136	8,109	8,380	10,584	8,324	9,577	10,308	6,750
2020	8,306	7,698	9,451	5,266	5,397	6,300	6,111	6,123				

Llamadas recibidas en los últimos años

- **Alcance:**

Establecer y Operar un Servicio con una herramienta tecnológica de administración de centros de contacto que cuente con los derechos de uso y/o licenciamiento necesario para operar, con al menos 13 estaciones de trabajo (a solicitud del Instituto) las cuales están divididas en 6 PSP y 7 estaciones PSI (agentes telefónicos) con todos los componentes habilitadores, así como toda la infraestructura tecnológica necesaria para operar; Se estima que para el año 2020 se tenga un total de iteraciones de 115,743 y durante el año 2021 un total de 111,503

Toda la infraestructura, herramientas, software, hardware, y componentes que formen parte de la solución, que proporcione el proveedor deberán ser de tecnología actual.

- **Cuál sería el costo de prestar el servicio para el IMSS en caso de no contar con el centro de contacto que permita concluir la necesidad de contratar este servicio.**

Riesgos

El impacto de no contar con el Centro de Contacto implicaría tener un abandono de llamadas cercano al 100%, ya que no se contaría con una herramienta tecnológica que permita administrar las llamadas que ingresan en una cola de espera que distribuya las mismas a todos los agentes telefónicos, ya que la primera opción sería habilitar varias extensiones y los usuarios no sabrían cual está disponible, sin contar los horarios de mayor demanda.

Asimismo, no se podría administrar la prioridad de los servicios a atender, no existiría la forma de identificar y segmentar estas llamadas por ejemplo los servicios Médicos, que pueden impactar desde la emisión de una receta médica, hasta la atención de urgencias y tampoco se podrá dar seguimiento a los monitoreos de calidad.

De acuerdo a lo establecido en el "INFORME AL EJECUTIVO FEDERAL Y AL CONGRESO DE LA UNIÓN SOBRE LA SITUACIÓN FINANCIERA Y LOS RIESGOS DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL 2018-2019", En los años recientes, las áreas administrativas del Instituto han implementado acciones y gestiones orientadas a la contención del crecimiento del gasto. Asimismo, se continúan realizando esfuerzos y voluntades a través de la ejecución de procesos institucionales que contribuyen al saneamiento económico-financiero del Instituto, con el fin de mejorar la calidad y la calidez en la atención de los servicios otorgados.

Con lo antes expresado queda de manifiesto la importancia que tiene la continuidad de los servicios proporcionados por las áreas de tecnologías de la información para el quehacer diario de la Institución. Gran parte de esta continuidad es asegurada por la Mesa de Servicios Tecnológicos, la cual tiene como columna vertebral para su operación, las herramientas de seguimiento y control de los eventos que pueden provocar interrupciones a los servicios prestados.

Dentro de estas herramientas se encuentra la provista por el Centro de Contacto, el cual, a través de su solución para la Mesa de Servicios Tecnológicos, permite llevar vía telefónica un control y seguimiento de la operación hasta su resolución por parte de los diferentes equipos de trabajo.

La solución que provee el Centro de Contacto es indispensable para el Instituto debido a la cantidad de usuarios que reciben los servicios de tecnologías de la información y al número de casos que se presentan diariamente, toda vez que la mesa de servicios puede atender a 876,172 usuarios aproximadamente que laboran en las 35 Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada (OOAD), 25 UMAES y el Nivel Central, recibiendo un promedio de 400 llamadas al día.

Actualmente, la MST recibe en promedio anual de 100,000 llamadas, de las cuales se tiene un promedio de escalación a grupos de soporte especializado, ya sean internos o externos de un 50% aproximadamente.

La MST cuenta con 13 personas atendiendo llamadas (eventos) las 24 horas del día y 1,210 personas en los grupos de soporte de segundo nivel, por lo que una interrupción en la operación puede significar tener a más de 5,000 personas detenidas y al mismo tiempo, alargar el tiempo de solución a problemas operativos del Instituto los cuales pueden afectar seriamente a los patrones o más crítico aún, a los derechohabientes.

Con base en las estadísticas anteriores, se plantea el impacto económico que tendría el Instituto en caso de no contar con un servicio de Centro de Contacto que permita la captación de llamadas:

Es importante mencionar, que el servicio de Centro de Contacto, así como la MST, soportan y apoyan la continuidad de servicios y aplicativos críticos para la adecuada operación del Instituto, tal y como lo es el "IMSS desde su empresa (IDSE), aplicación a través de la cual se realizan diferentes trámites electrónicos en línea, tales como presentación de movimientos

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

afiliatorios y presentación de la determinación de la prima de riesgos de trabajo. Sobra decir que esta aplicación es crítica para el Instituto, ya que sin ella no se podrían realizar altas, bajas y cambios de trabajadores en el Instituto y aunque no se reciben pagos a través de ella, es la primera parte del proceso para los movimientos afiliatorios, mismos que concluyen en el pago de cuotas por parte de los patrones.

Por lo anterior, se considera que es necesario realizar la contratación del "Servicio de Centro de Contacto del IMSS", para brindar la atención oportuna a los usuarios institucionales, minimizando el impacto en la atención que otorga la Mesa de Servicios Tecnológicos en el levantamiento de incidencias solicitudes de servicio en beneficio de los usuarios y derechohabientes del Instituto y apoyar a la continuidad del servicio.

De NO realizar la contratación propuesta, se corre el riesgo de no tener operativamente la solución centralizada lo que impactaría por lo menos en los siguientes puntos:

- Continuidad de la operación de atención y seguimiento de tickets
- Optimización de los servicios atendidos por la Mesa de Servicios Tecnológicos
- Accesibilidad a Nivel Nacional
- Optimización de flujos de trabajo
- Se impactaría la operación de los servicios y aplicaciones críticas del Instituto para la atención y gestión oportuna de fallas de aplicativos, los cuales por mencionar algunos:
    - IMSS desde su Empresa (IDSE)
    - Sistemas de Planeación de Recursos Institucionales (PREI)
    - Sistema de Medicina Familiar (SIMF)
    - Expediente Clínico Electrónico (ECE)
    - Sistemas de Información de Consulta Externa en Hospitales (SICEH)
    - Sistema de Centro de Información Hospitalaria en Urgencias (SCIHU)
    - Sistema de Planeación y Control de Alimentos (PLACA)
    - Sistema de Control de Incapacidades (SCI)
    - Sistema de Administración de Guarderías (SIAG)
    - Sistema de Información para Hospitales (SINPHOS)
    - Sistema de Notificación en Línea para la Vigilancia Epidemiológica (SINOLAVE)
    - Sistemas de Vigilancia Epidemiológica de Infecciones Respiratorias Agudas (SIVE-IRAS)
    - Sistema de Información de Prestaciones Sociales (SIPS)
    - Módulo de Recepción y Atención Integral (MORAI)
    - Gestión de Derechohabientes (Acceder Unificado)
    - Pensiones y Rentas Vitalicias
    - Sistema Integral de Administración de Personal (SIAP)
    - Corrección de Datos del Asegurado (CDA)

- Código Infarto
- Cita Médica Digital
- Sistema de Verificación de Pagos (SIVEPA)
- Pase a Cirugía
- CHKT
- Consulta de Movimientos Afiliatorios (COMAF)
- Sistema de Afiliación de Trabajadores de la Industria de la Construcción (SATIC)
- Sistema de Cobranza Fiscal (SICOFI)
- Control de Movimientos Afiliatorios de Auditoría a Patrones (CMAA)
- Sistema de prestación de servicios (SIPRESS)
- Servicio para Optimización de Procesos en Segundo y Tercer Nivel (SOPST)
- Sistema de Cobranza Fiscal (SICOFI)
- Sistema de incorporación para Mexicanos en el Extranjero (SIME)
- Registro Nominal de Derechohabientes con Discapacidad (RNDD)
- Censo de Pacientes Crónico Degenerativos (CPCD)
- Nuevo Sistema Monitor de Incapacidades (NSMI)
- Factura Electrónica (FACE)
- Trabajadoras del Hogar
- Infórmate de tu Familiar
- Nueva Normalidad
- Carecer de un servicio que apoye a incrementar la productividad de la MST y mejorar la atención de solicitudes de servicio.
- No contar con los elementos necesarios para levantar, monitorear y dar seguimiento a las solicitudes de los usuarios vía telefónica, en especial respecto a aquellas proporcionadas por terceros, de acuerdo a niveles de servicio estipulados en los contratos, para cotejar su cumplimiento, asegurando con esto, el correcto uso de recursos.

- **Tiempo estimado de cada interacción por tipo de servicio y medio de captación (incluyendo minutos de navegación IVR, minutos PSI ó PSP ó en su caso, otros minutos o servicios unitarios involucrados).**

SKILL	Tiempo desde la cola de espera hasta el fin de la interacción	In Bound
Centro Médico Nacional de Occidente	04:18	Llamada Telefónica
Cita Médica Telefónica	04:44	Llamada Telefónica
Equipo de Computo e impresoras	07:14	Llamada Telefónica
Expediente Clínico Electrónico	04:47	Llamada Telefónica
Interfaz SIMF-Acceder	06:28	Llamada Telefónica
Otros Aplicativos	06:03	Llamada Telefónica
Otros Servicios	05:42	Llamada Telefónica

SKILL	Tiempo desde la cola de espera hasta el fin de la interacción	In Bound
PREI	04:27	Llamada Telefónica
Red de Voz y Datos	05:32	Llamada Telefónica
REPCED	04:19	Llamada Telefónica
Seguimiento y-o Aclaraciones de un ticket	05:20	Llamada Telefónica
SICADIT	04:25	Llamada Telefónica
SIMF	06:04	Llamada Telefónica
SINDO	03:45	Llamada Telefónica

- **Volumetría de las interacciones planeadas para el periodo de contratación propuesto, divididas por mes, ejercicio fiscal y medio de captación, incluyendo el total de minutos esperados por tipo de servicio.**

Medio de captación por In bound.

Año 2021

ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sept	oct	nov	dic	Total
9,794	8,481	9,311	8,935	9,112	9,082	9,386	11,854	9,323	10,840	8,361	7,024	111,503

- **Monto presupuestal a ejercer de manera mensual y anual (2021), considerando que se cuenta con el mismo techo presupuestal que en el 2018-2019, por lo que se recomienda la utilización de las cifras en los ejercicios 2018-2019 considerando el factor inflacional de aproximadamente 4%anual,**

Monto Presupuestal estimado para el año 2021		
MES	TOTAL S/IVA	TOTAL CON IVA
Enero	$234,594.37	$276,844.67
Febrero	$206,041.39	$263,850.78
Marzo	$232,417.06	$302,834.39
Abril	$221,061.41	$289,840.50
Mayo	$235,306.69	$276,846.60
Junio	$233,603.70	$289,841.46
Julio	$253,600.13	$289,841.94
Agosto	$248,085.48	$289,842.43
Septiembre	$224,947.06	$289,842.91
Octubre	$264,143.10	$276,849.02
Noviembre	$241,738.79	$289,843.87
Diciembre	$252,940.94	$302,838.73
TOTAL	**$2,848,480.12**	**$3,439,117.29**

- **Relación costo-eficiencia y costo-beneficio de cada interacción y del presupuesto asignado, esto es cuál sería el costo de no contar con este servicio, respecto a los beneficios y ahorros que se logran contando con el servicio de centros de contacto,**

en términos de eficiencia, economía, transparencia y honradez para satisfacer los objetivos a los que están destinados.

Costo de no contar con este servicio, considerando un contrato anual de los servicios

Concepto	Cantidad	Unitario	Subtotal	IVA	Total
Infraestructura en un centro de datos	1	$50,000.00	$50,000.00	$8,000.00	$58,000.00
Software para la administración y gestión de llamadas	1	$800,000.00	$800,000.00	$128,000.00	$928,000.00
Equipo de Cómputo necesario para operar	15	$8,700.00	$130,500.00	$20,880.00	$151,380.00
Equipo Mobiliario necesario para operar	15	$4,650.00	$69,750.00	$11,160.00	$80,910.00
Personal necesario para operar	7	$30,000.00	$210,000.00	$33,600.00	$243,600.00
				Mensual	**$1,461,890.00**
				Anual	**$17,542,680.00**

El contar con el servicio de Centro de Contacto es importante para seguir posesionando a la "La Mesa de Servicios Tecnológicos del IMSS, como punto único de contacto, el ahorro que se tiene al contar con el servicio contribuye al ahorro del Instituto, siendo este de aproximadamente de **$14,000,000.00.**

- **Datos del Administrador de la Campaña.**

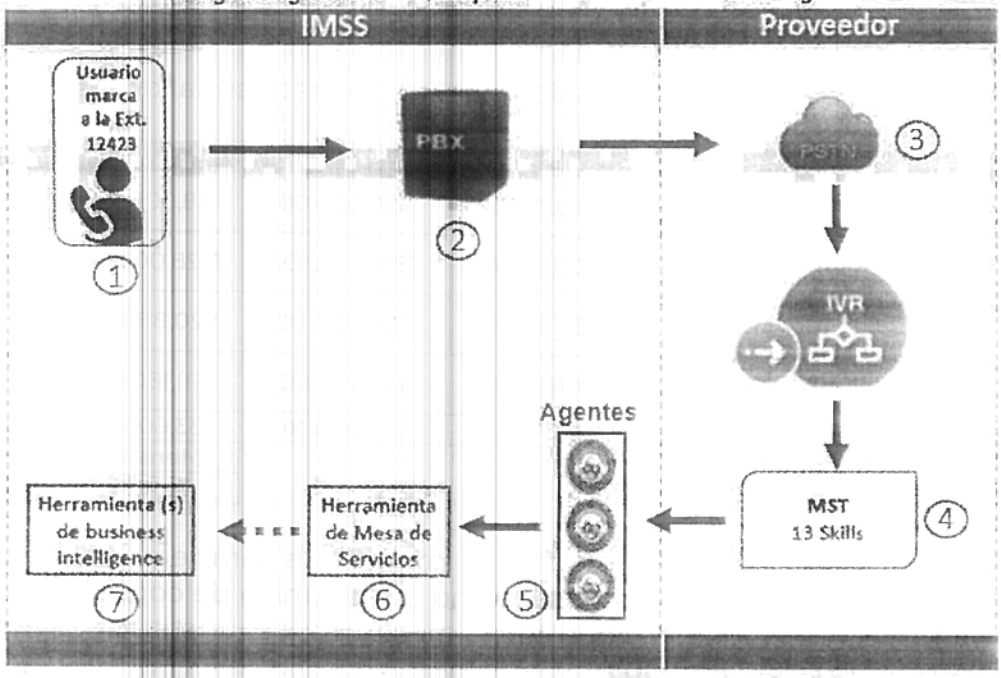
Nombre: Hermilo Salas Morales
Matrícula: 99090028
Cargo: Titular de la División de Mesa de Servicios Tecnológicos

- **Funcionalidades especificas a validar por cada campaña en caso de transición entre proveedores.**

Esta campaña se ubica en el inmueble del Instituto donde se encuentre la Mesa de Servicios Tecnológicos o bien en la ubicación que designe el administrador de la campaña, actualmente se encuentra operando en Toledo 21, PB, Colonia Juárez, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06600, Ciudad de México, y recibe las solicitudes de servicio que atiende el CCIMSS mediante la extensión 12423, a continuación se muestra un diagrama general de cómo está configurado el servicio.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Diagrama general de la campaña Mesa de Servicios Tecnológicos



1) *El usuario marca la extensión 12423*
2) *La interacción pasa por el PBX del INSTITUTO*
3) *Llamada pasa al PSTN del proveedor*
4) *Se enlaza al IVR de la Campaña MST, donde el usuario es direccionado por el skill que haya elegido*
5) *La llamada es distribuida al equipo de agentes telefónicos (PS-I MST Primer Nivel y PS-P)*
6) *Todas las llamadas quedan vinculadas entre la herramienta de centro de contacto del proveedor y la herramienta de Mesa de Servicio del INSTITUTO por medio de una integración.*
7) *La información obtenida por la integración es explotada en el software de Business Intelligence con el cual cuenta el INSTITUTO.*

Integraciones

El proveedor deberá facilitar toda la información relacionada con su servicio y solución en los formatos y orden que le solicite el Administrador de la Campaña, con el fin de obtener reportes en otras herramientas que tiene a su disposición el INSTITUTO como pueden ser las destinadas a business intelligence.

El Proveedor como parte de su oferta económica deberá considerar que las herramientas de gestión y operación del CCIMSS deberán comunicarse de manera automática con la herramienta y los aplicativos de gestión utilizados por la Mesa de Servicios Tecnológicos, tales como la herramienta de gestión de la Mesa de Servicios Tecnológicos, las integraciones podrán ser a través de los esquemas que indique el administrador de la campaña, pudiendo ser los siguientes de manera enunciativa mas no limitativa: web services, API Rest, URL´s.

Las integraciones, los planes y fechas se definirán conjuntamente con el proveedor en mesas de trabajo previas al inicio de la vigencia

Adicionalmente, en caso de que el Administrador de la campaña lo solicite, se deberá implementar el Protocolo seguro de transferencia de hipertexto (en inglés: Hypertext Transfer Protocol Secure o HTTPS), sin costo adicional para el Instituto, para esto se deberán de llevar a cabo mesas de trabajo para determinar el plan de trabajo, este plan no podrá exceder de 2 meses en la implementación y puesta a punto.

IVR

La campaña de Mesa de Servicios Tecnológicos requiere contar con la configuración y operación del menú interactivo de voz (IVR) como lo indique el Administrador de la Campaña de Mesa de Servicios Tecnológicos.

En virtud de garantizar la continuidad y el ritmo operativo de la campaña MST en el desempeño de sus actividades de servicio al cliente (usuarios internos del IMSS que solicitan la atención de solicitudes de servicio relacionadas a TIC), requiere que se provea de un servicio de Centro de Contacto, el cual deberá brindar un servicio que pueda recibir y administrar de forma simultánea múltiples llamadas inbound y enrutarlas automáticamente por medio los diversos Skill´s a las estaciones de trabajo. Para que los usuarios puedan recibir la atención especializada de alguno de los ejecutivos telefónicos de la campaña.

Por lo anterior, es necesario el suministro de un IVR (Sistema interactivo de respuesta de voz), que en su configuración deberá replicar el Árbol de decisión (skill´s) con el cual actualmente opera la presente campaña, y el mismo podrá actualizarse de acuerdo a las necesidades de la campaña, lo anterior permite mantener la administración y distribución de las llamadas que recibe la MST para que se canalicen de forma eficiente y automática hacia los agentes telefónicos.

Posiciones

La campaña de Mesa de Servicios Tecnológicos contará con las posiciones que haya solicitado el administrador de la campaña, de acuerdo a lo descrito en este documento o lo que se haya decidido en las mesas de trabajo previas al inicio del servicio, todas las posiciones dentro y fuera del área de operaciones de la campaña deben tener acceso e interactuar con las páginas y sistemas institucionales que el administrador de la campaña designe, para lo cual se anexa un documento que enlista las ligas que actualmente están vigentes.

Habilitación de las estaciones de trabajo en las instalaciones del INSTITUTO

En el anexo "Distribución del área de operaciones de la MST", se indica la distribución de las posiciones de trabajo dentro del área de operación, a fin de ejecutar las configuraciones necesarias en la aplicación del CCIMSS con la cual prestará el servicio, dando continuidad a la operación desde el inicio del servicio.

Elemento	Características	Estaciones de trabajo		
		PS-P	PS-I MST Primer Nivel	PS-I MST Segundo Nivel
Sillas	Ergonómicas con respaldo, giratorias y reclinables, ajuste de altura, con soporte lumbar y descansabrazos	X	X	X
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, tipo Plantronics o equivalente	X	X	X
Cableado	En buenas condiciones	X	X	X
Mampara con gaveta y mecanismo de seguridad (llave)	Este mueble debe contar preferentemente con las siguientes medidas 90 cm de ancho x 60 cm de fondo x 170 cm de altura, a una altura aproximada de 80 centímetros deberá contar con un entrepaño u otro elemento que funja como mesa en la cual se podrá acomodar la pantalla, mouse, teclado y si es posible el CPU de la PC La gaveta debe situarse en la parte superior del mueble con las siguientes medias 90 cm de ancho x 60 cm de fondo y 40 cm de altura con mecanismo de seguridad y servirá para resguardar artículos personales de los agentes. Deberá tener tapizado con tela absorbente de ruido en las paredes del mueble donde se debe colocar la pantalla y teclado y mouse, así como en las caras internas de la parte inferior del mueble, justo donde se puede acomodar el no break y silla	X	X	X
No Break	Por cada computadora que garantice al menos la operación de 15 minutos	X	X	
Equipo de cómputo personal PC	Intel Core I7 de última generación	X	X	
	Tarjeta Madre Chipset Intel Q67	X	X	
	Memoria RAM de 8GB.	X	X	
	Tarjeta de video.	X	X	
	Controlador de disco duro Serial ATA.	X	X	
	Sistema operativo Windows versión 10 edición profesional o superior de acuerdo a las necesidades del INSTITUTO, en idioma español, 64 bits; así como sistema de oficina Microsoft Office última versión (al menos 2013 stand alone), idioma español, 64 bits, edición profesional.	X	X	
	Contar con la instalación de software debidamente licenciado de antivirus y spyware, el Licitante debe proporcionar el licenciamiento que ampare el uso de dicho software.	X	X	

Elemento	Características	Estaciones de trabajo		
		PS-P	PS-I MST Primer Nivel	PS-I MST Segundo Nivel
	Dispositivos periféricos incluidos teclado y mouse con conector USB	X	X	
	3 puertos USB libres después de configuración	X	X	
	Seguridad por password para encendido y configuración.	X	X	
Lap Top	Intel Core I7 de última generación			X
	Memoria RAM de 8GB.			X
	Sistema operativo Windows versión 10 edición profesional o superior de acuerdo a las necesidades del INSTITUTO, en idioma español, 64 bits; así como sistema de oficina Microsoft Office última versión (al menos 2013 stand alone), idioma español, 64 bits, edición profesional.			X
	Contar con la instalación de software debidamente licenciado de antivirus y spyware, el Licitante debe proporcionar el licenciamiento que ampare el uso de dicho software.			X
	Seguridad por password para encendido y configuración.			X
	Deberá tener un puerto USB después de la configuración			X

En caso de deterioro del mobiliario o desgaste por uso, deberá ser reemplazado por parte del proveedor, por mobiliario en buenas condiciones de operación en un plazo no mayor a un día natural a partir de la fecha de reporte por parte del administrador de la campaña o el personal designado por el mismo, sin costo adicional para el INSTITUTO.

Herramienta de Reporteo.

Esta facilitara los análisis que actualmente se realizan y facilitara la generación de nuevos de acuerdo a las necesidades de la campaña, permitiendo realizar exportaciones de reportes que contengan información clara y concisa relacionada a los siguientes temas.

Detalle de Llamadas entrantes, atendidas y abandonadas

Diferentes tipos de Tiempos intrínsecamente ligados a las interacciones telefónicas
Medición y seguimiento de tiempos productivos e improductivos de los agentes

Herramienta de Monitoreo de Llamadas.

Contar con esta herramienta permitirá realizar a los agentes telefónicos constantes evaluaciones relacionadas a la calidad del servicio y manejo de la información de la campaña mediante la supervisión en tiempo real de las llamadas y/o las grabaciones de las mismas, para generar retroalimentaciones a los agentes y que estén dentro de los niveles establecidos del servicio en la MST, para contribuir al desarrollo y crecimiento de la plantilla.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Agentes Telefónicos

Para operar el servicio es necesario contar con agentes telefónicos, preferentemente con suficiente experiencia en el ramo que permitan disminuir el tiempo de adaptación y curva de aprendizaje se reduce al mínimo, estos agentes se deberán conducir con cordialidad y respeto en todo momento.

- **Propuesta de automatización.**

En caso necesario, el proveedor deberá proponer la implementación de mejores prácticas a fin de optimizar los recursos humanos y financieros del Instituto, priorizando la atención de los servicios de centros de contacto de la campaña a través de "Agentes Virtuales", (IVR, chat bot, inteligencia artificial, consulta de bases de datos institucionales, text to speech to text, block chain, machine learning, así como decisiones basadas en modelos predictivos de atención automatizada) para lo cual de manera periódica (al menos cada 3 meses), deberá presentar propuestas de automatización de las operaciones que apliquen a la campaña, las propuestas de automatización deberán realizarse de manera conjunta por escrito al administrador de la campaña y al área técnica, el administrador de la campaña deberá analizar y en su caso, autorizar para que el proveedor realice la implementación de dichas iniciativas y/o propuestas, esta implementación será sin costo adicional para el Instituto.

- **Medidas de control, supervisión y revisión de los servicios a implementar.**

- Política de Calidad "La Mesa de Servicios Tecnológicos del IMSS, como punto único de contacto, ofrece servicios de calidad, tomando en consideración la disponibilidad de la información propia y de terceros; para lograr la satisfacción de nuestros usuarios, cumpliendo con los niveles de servicio comprometidos, los objetivos del Instituto, legislaciones, regulaciones y requisitos aplicables mediante nuestro compromiso con la mejora continua."
- Evaluación periódica de las competencias requeridas para cada uno de los agentes y perfiles definidos para la campaña.
- Llevar a cabo reuniones de seguimiento con el Gerente de Campaña se tendrán cada 3 meses

Elaboró
Mtra. Maria de Jesus Morales Valle

Revisó
Lic. Hermilo Salas Morales

FICHA TÉCNICA CORRESPONDENTE A LA CAMPAÑA "DENUNCIAS OIC" DEL CENTRO DE CONTACTO CIUDADANO DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

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.

"FACULTADES DEL ÁREA REQUIRENTE QUE LE FACULTEN A LA SOLICITUD DE LOS SERVICIOS DE CENTRO DE CONTACTO EN COMENTO".

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.**

> ***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.*
>
> ***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.*

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.**

> ***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."

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

...

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.

"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."

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.

La campaña reduce los costos de operación por su enfoque preventivo, en virtud de que su estrategia principal radica en buscar en primera instancia la solución a la problemática planteada por la ciudadanía; el volumen de llamadas que se atienden actualmente en promedio mensual representa un costo menor a 60 pesos a junio de 2020, cifra inferior al costo que implicaría la apertura de expedientes de denuncias por hechos irregulares y el tiempo y costo que representa su atención.

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.

ALCANCE EN TÉRMINOS DE LAS METAS Y OBJETIVOS INSTITUCIONALES.

Metas Alcanzadas 2018	Desde la vigencia del Contrato para la Campaña "Denuncias OIC", en abril de 2018 a diciembre del mismo año, el Centro de Contacto Telefónico de la Campaña "Denuncias OIC" registró un **total de 14, 387 llamadas recibidas**.
Metas Alcanzadas 2019-2020	Durante el periodo enero a diciembre de 2019, la Campaña "Denuncias OIC" registró un total de **23,706 llamadas recibidas**, lo cual representa un incremento en la demanda del servicio en comparación con el ejercicio anterior, por lo que se aumentó el número de agentes telefónicos contribuyendo a mantener presencia de este OIC en unidades médicas y administrativas a nivel nacional del IMSS. Asimismo del análisis comparativo realizado de los meses de enero a julio 2019, con el mismo periodo del 2020, se desprende un **incremento del 32. 51 % en el total de llamadas recibidas.** Representando un total de **19,562 llamadas recibidas de** enero a julio de 2020.
Metas Estimadas 2021	De continuar la tendencia de crecimiento anual en llamadas para el año 2021, se considera hacer uso de las nuevas tecnologías de la comunicación existentes, que disminuyan el tiempo de interacción de las agentes, con el manejo adecuado de información de los derechohabientes y patrones con que cuenta el Instituto, así como la implementación de "agentes virtuales" que ayuden en la atención de los usuarios; no obstante lo anterior, en prospectiva se estima un posible incremento de hasta cuatro estaciones más.

CUÁL SERÍA EL COSTO DE PRESTAR EL SERVICIO PARA EL IMSS EN CASO DE NO CONTAR CON EL CENTRO DE CONTACTO QUE PERMITA CONCLUIR LA NECESIDAD DE CONTRATAR ESTE SERVICIO.

En caso de no contar con el servicio del Centro de Contacto Ciudadano de la "Campaña Denuncias OIC" implicaría lo siguiente:

1. Actualmente las peticiones realizadas a través de llamada telefónica se encuentran centralizadas, atendidas y registradas a través del Centro de Contacto, la falta de éste implicaría regresar a un esquema de captación de peticiones telefónicas a través de las extensiones y números directos institucionales no asignados para esa función, sin que se pueda mantener un control eficiente de las mismas, ni su debido registro y atención como lo es con el Centro de Contacto.

2. A través del Centro de Contacto esta Área de Quejas, Denuncias e Investigaciones cuenta con una ventana de servicio que permite tener un contacto directo y personalizado con los derechohabientes y público en general, resolviendo en muchos de los casos la problemática planteada por la ciudadanía de manera directa en las Áreas del Instituto, a través de la gestión, esto ha permitido reducir el número de visitas de los derechohabientes a las instalaciones y de expedientes de denuncia.

3. El ciudadano cuenta con un medio de captación accesible y sencillo a través del cual hace llegar a esta Área de Quejas, Denuncias e Investigaciones sus peticiones y denuncias, esto es posible en virtud de que el personal que opera la campaña "Denuncias OIC" cuenta con los conocimientos jurídicos y técnicos necesarios para captar la petición de manera adecuada para su atención.

4. El hecho de que existan campañas especializadas en orientación al derechohabiente, asesoría patrones y contribuyentes, pensionados, denuncias fiscales, entre otras, permite canalizar las peticiones al Área especializada para una mejor atención de los problemas que presenta la ciudadanía en la Institución, lo que se traduce en un eficiente uso de recursos materiales y humanos.

5. La experiencia acumulada por este Órgano Fiscalizador deja ver la necesidad de contar con una infraestructura tecnológica que permita atender, gestionar y dar seguimiento de manera oportuna a las peticiones que presenta la ciudadanía.

6. Privilegia los medios electrónicos para la captación de peticiones en cumplimiento a lo preceptuado en el artículo 93 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas, en el que se establece que las faltas administrativas podrán ser presentadas de manera electrónica a través de mecanismos que permitan advertir la comisión de posibles faltas administrativas.

7. Actualmente el Centro de Contacto Telefónico de esta Área de Quejas, Denuncias e Investigaciones en el OIC del IMSS se ha convertido en su principal medio de captación de peticiones ciudadanas, lo anterior debido al fácil acceso a nivel nacional que representa el 800 623 23 23 y la oportunidad en su atención.

8. La Campaña "Denuncias OIC" se ha transformado en una alternativa de acceso a grupos vulnerables, que por su condición de edad, nivel educativo, situación o condición física, han encontrado el 800 623 23 23, como el medio por el cual puedan hacer valer alguna prestación que brinde el Instituto o promover denuncias por faltas administrativas.

ESTIMADO DE INTERACCIONES QUE SE PRETENDE REALIZAR EN EL PERIODO 2021.

Tomando en cuenta que del periodo 2019 al 2020, los meses con los que actualmente se cuenta con información, el incremento de llamadas recibidas fue de un 32.51%; para el mes de julio de 2021 de continuar con la misma tendencia el número de interacciones ascenderá a 26,017 llamadas.

TIEMPO ESTIMADO DE CADA INTERACCIÓN POR TIPO DE SERVICIO Y MEDIO DE CAPTACIÓN (INCLUYENDO MINUTOS DE NAVEGACIÓN IVR, MINUTOS PS-I Ó PS-P Ó EN SU CASO, OTROS COSTOS DE MINUTOS O SERVICIOS UNITARIOS INVOLUCRADOS.

Para el ejercicio 2021, la Campaña "Denuncias OIC" mantendrá como único medio de captación la línea telefónica 800, para lo cual se tiene contemplado, de acuerdo con la experiencia acumulada en la Campaña, un promedio de 0:09:04 minutos de interacción por agente PS-I, así como un promedio de 00:00:49 segundos

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Outbaun e Inbaun de navegación IVR. Por otra parte esta campaña cuenta con el servicio de Buzón de Voz, el cual recibe un promedio de 5 mensajes diarios.

VOLUMETRÍA DE LAS INTERACCIONES PLANEADAS PARA EL PERIODO DE CONTRATACIÓN PROPUESTO, DIVIDIDAS POR MES, EJERCICIO FISCAL Y MEDIO DE CAPTACIÓN, INCLUYENDO EL TOTAL DE MINUTOS ESPERADOS POR TIPO DE SERVICIO.

EJERCICIO FISCAL 2021																							
Servicios	Unidad de medida	PRIMER TRIMESTRE						SEGUNDO TRIMESTRE						TERCER TRIMESTRE						CUARTO TRIMESTRE					
		No. de Agentes	Enc		Feb		Mar	No. de Agentes	Abr	May		Jun		No. de Agentes	Jul		Ago		Sep	No. de Agentes	Oct		Nov		Dic	
			Minutos		Llamadas				Minutos		Llamadas				Minutos		Llamadas				Minutos		Llamadas			
			Min.	Max.	Min.	Max.			Min.	Max.	Min.	Max.			Min.	Max.	Min.	Max.			Min.	Max.	Min.	Max.		
Agente Especializado PS-I	Peticiones	9 a 10	97,200	108,000	2,380	2,640		10 a 11	108,000	118,800	2,640	2,900		11 a 12	118,800	129,600	2,900	3,160		12 a 13	129,600	140,400	3,160	131,200		
Supervizer	Posiciones	1	10,800	10,800	N/A	N/A		2	10,800	21,600	N/A	N/A		2	10,800	21,600	N/A	N/A		2	10,800	21,600	N/A	N/A		
Minutos IVR Out e in baund	Promedio	9 a 10	01:47:00	02:03:00	N/A	N/A		10 a 11	02:03:00	02:19:00	N/A	N/A		11 a 12	02:19:00	03:26:00	N/A	N/A		12 a 13	03:26:00	03:42:00	N/A	N/A		
Buzon de voz	Mensajes	N/A	N/A	N/A	119	132		N/A	N/A	N/A	132	145		N/A	N/A	N/A	145	158		N/A	N/A	N/A	158	171		

MONTO PRESUPUESTAL A EJERCER DE MANERA MENSUAL Y ANUAL 2021, CONSIDERANDO QUE SE CUENTA CON EL MISMO TECHO PRESUPUESTAL QUE EN EL 2018 Y 2019, POR LO QUE SE RECOMIENDA LA UTILIZACIÓN DE LAS CIFRAS EN LOS EJERCICIOS 2018-2019 CONSIDERANDO EL FACTOR INFLACIONAL DE APROXIMADAMENTE 4% ANUAL. RELACIÓN COSTO – EFICIENCIA Y COSTO - BENEFICIO DE CADA INTERACCIÓN Y DEL PRESUPUESTO A SIGNADO, ESTO ES CUÁL SERÍA EL COSTO DE NO CONTAR CON ESTE SERVICIO, RESPETO DE LOS BENEFICIOS Y AHORROS QUE SE LOGRAN CONTANDO CON EL SERVICIO DE CENTROS DE CONTACTO, EN TÉRMINOS DE EFICIENCIA, EFICACIA, ECONOMÍA, TRANSPARENCIA Y HONRADEZ PARA SATISFACER LOS OBJETIVOS A LOS QUE ESTÉN DESTINADOS.

CAMPAÑA "DENUNCIAS OIC" EJERCICIO FISCAL 2021									
Periodo	Minutos por operador PS-I	Operadores	Minutos diarios	Dias habiles	Minutos mensuales	Costo por minuto	Subtotal	IVA	Total	4% de Inflación
Enero	540	9	4860	20	97200	3.54	$344,088.00	$55,054.08	$399,142.08	$15,965.68
Febrero	540	9	4860	20	97200	3.54	$344,088.00	$55,054.08	$399,142.08	$15,965.68
Marzo	540	9	4860	20	97200	3.54	$344,088.00	$55,054.08	$399,142.08	$15,965.68
Abril	540	10	5400	20	108000	3.54	$382,320.00	$61,171.20	$443,491.20	$17,739.65
Mayo	540	10	5400	20	108000	3.54	$382,320.00	$61,171.20	$443,491.20	$17,739.65
Junio	540	11	5940	20	118800	3.54	$420,552.00	$67,288.32	$487,840.32	$19,513.61
Julio	540	11	5940	20	118800	3.54	$420,552.00	$67,288.32	$487,840.32	$19,513.61
Agosto	540	12	6480	20	129600	3.54	$458,784.00	$73,405.44	$532,189.44	$21,287.58
Septiembre	540	12	6480	20	129600	3.54	$458,784.00	$73,405.44	$532,189.44	$21,287.58
Octubre	540	13	7020	20	140400	3.54	$497,016.00	$79,522.56	$576,538.56	$23,061.54
Noviembre	540	13	7020	20	140400	3.54	$497,016.00	$79,522.56	$576,538.56	$23,061.54
Diciembre	540	13	7020	20	140400	3.54	$497,016.00	$79,522.56	$576,538.56	$23,061.54
TOTAL									5,854,083.84	$234,163.35

DATOS DEL ADMINISTRADOR DE LA CAMPAÑA

Área Requirente y Administradora de la Campaña de "Denuncias OIC":

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)

FUNCIONALIDADES ESPECÍFICAS A VALIDAR POR CADA CAMPAÑA EN CASO DE TRANSICIÓN ENTRE PROVEEDORES.

Especificaciones técnicas de la campaña:

- 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 6232323.
- 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.
- En caso de que una vez atendida la llamada en la Campaña Denuncias OIC, se requiera continuar la atención del usuario en alguna otra campaña del Instituto, deberá contarse con la posibilidad de transferir la llamada a la Campaña correspondiente, por lo que en cada campaña deberá facturar el tiempo ejercido real diferenciado del tiempo IVR.
- 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 licitante deberá desplegar una máscara de captura al agente de atención PS-I Especializado, través de la herramienta CTI (Computer Telephony Integration) propuesta por el licitante, 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".
- Todas las interacciones así como los mensajes proporcionados por el buzón de voz, deberán ser grabados, estar disponibles para la operación y proporcionados con la periodicidad que se requiera, en medios magnéticos o en su caso impresos de acuerdo a las necesidades de la Campaña.
- 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.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

- Acceso a páginas Web gubernamentales que permita a los agentes realizar consultas sobre trámites y servicios, así como a normatividad para un mejor servicio.
- La herramienta CTI (Computer Telephony Integration), deberá generar un número de identificación único (folio), el cual referirá a la captura generada 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 de 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 impresión correspondiente del caso, en el formato que el administrador de la campaña determine, pudiendo sufrir éste, adecuaciones durante la vigencia del contrato.
- La solución tecnológica propuesta deberá permitir que a través del registro del nombre, número de seguridad social o registro patronal desde la interface de captura utilizada por los agentes PS-I Especializados (CTI) o el supervisor, pueda acceder a los antecedentes relacionados con el usuario, a efecto de contar con una base de datos que permita conocer su historial de peticiones realizadas en la campaña, así como las gestiones realizadas para su atención, esta base de datos será la Base de Conocimiento y podrá ser gestionada a través del CRM y BI, que para su caso el Licitante incluya en su propuesta.
- 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.
- La instalación de los servidores de trabajo, que incluyen, Servidor de Telefonía, IVR, ACD, CTI, Base de Conocimiento, CRM y BI para la campaña deberá ser en el site de las instalaciones del Órgano Interno de Control.
- Instalación de pantallas de supervisión que muestren los principales indicadores de la operación en línea para la campaña, en instalaciones del Órgano Interno de Control, de acuerdo a lo expresado en el Anexo Técnico.
- Posibilidad de intercambiar información digital con distintas áreas del Instituto que cuenten con campaña incorporadas al CCIMSS, con la opción de convertirse en formatos tangibles y definidos por el administrador de la campaña Denuncias OIC, a fin de ofrecer una atención integral a peticiones.
- Módulo de Reportes estadísticos que permita desde el equipo de cómputo de supervisor relacionar datos y conformar reportes que apoyen la gestión institucional utilizando para ello Base de Conocimiento, CRM y BI, y la información proporcionada por los usuarios, en periodos determinados sobre unidades médicas, administrativas, folios de captura, servidores públicos denunciados etc., los reportes entregables al administrador de la campaña podrán ser expresados como cuadros estadísticos exportables a Excel.
- Al finalizar los servicios, el proveedor del servicio deberá entregar a la nuevo proveeduría las bases de datos, desarrollo de la solución de la campaña y todo aquellos materiales, códigos fuente, estructuras de captura, lectura de la Base de Conocimiento, CRM, BI y todo demás software que se haya utilizado para la prestación del servicio en la campaña Denuncias OIC, además deberá de cumplir con lo establecido en el Anexo Técnico.
- El administrador de la campaña podrá solicitar la remoción de agentes telefónicos en cualquier momento o su sustitución por otro agente con el mismo perfil.

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.

1.- Establecer una estrategia digital que permita la conectividad con el Sistema Integral de Derechos y Obligaciones (SINDO) del Instituto Mexicano del Seguro Social y la interfaz de la Campaña "Denuncias OIC", sin que vulnere la confidencialidad de la información de los usuarios, con el propósito de facilitar y reducir tiempos de interacción (costo por minuto) en la captación de los datos personales de los usuarios.

2.- Implementar una solución que permita compartir registros digitales (capturas) que incluya la interfaz de conexión entre los agentes PS-I y supervisores dentro de la campaña, para disminuir el uso de papel utilizando su transferencia de manera electrónica.

3.- Establecer un submenú en el CRM de la Campaña "Denuncias OIC" mediante el cual se clasifiquen las peticiones captadas en la campaña, que permita la generación de reportes por rubros tales como:

- Trámite o servicio
- Delegación
- Unidad médica o administrativa

Lo cual permitirá contar con datos precisos para identificar áreas de oportunidad y prevenir conductas susceptibles de ser calificadas como faltas administrativas, así como disminuir en un futuro el número de peticiones y denuncias.

4.- Disponer en el CRM de un catálogo de trámites y servicios que brinda la institución, para la clasificación correcta de peticiones, lo cual permitirá homologar el criterio para el análisis de la información.

5.- Inteligencia artificial. Hacer uso de las tecnologías existentes a través de agentes virtuales, que permitan reducir costos, así como recursos materiales y humanos, mismos que disminuirán tiempos de captación de información, a fin de eficientar el servicio.

MEDIDAS DE CONTROL, SUPERVISIÓN Y REVISIÓN DE LOS SERVICIOS A IMPLEMENTAR EN LA CAMPAÑA EN COMENTO DURANTE LA CONTRATACIÓN Y DURANTE LA EJECUCIÓN DE LOS SERVICIOS CONTRATADOS, A FIN DE ASEGURAR AL ESTADO LAS MEJORES CONDICIONES DISPONIBLES EN CUANTO A PRECIO, CALIDAD, FINANCIAMIENTO, OPORTUNIDAD Y DEMÁS CIRCUNSTANCIAS PERTINENTES.

Ventanilla única

MEDIDAS DE AHORRO PARA DISMINUIR U OPTIMIZAR EL COSTO DEL SERVICIO, CONFORME A LO SOLICITADO POR LA UNIDAD DE GOBIERNO DIGITAL DEPENDIENTE DE LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA, TALES COMO: DISMINUCIÓN DE PERSONAL NO INDISPENSABLE O QUE NO DEBA ESTAR EN EL COSTO DE SERVICIOS TERCERIZADOS ÓPTIMOS, O EN SU CASO, ACEPTACIÓN DE EQUIPO Y MOBILIARIO NO NUEVO NI MÁS ONEROSO DE LO NECESARIO, QUE PERMITAN DISMINUIR COSTOS Y OBTENER AHORROS PARA EL INSTITUTO.

Con la implementación de las medidas propuestas de automatización descritas en los puntos que anteceden, se pretende disminuir costos, optimizar recursos materiales, mejorar la atención y cubrir la demanda contratando un número menor de nuevas estaciones PS-I.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

SIN TEXTO

Ficha Técnica para la Operatividad de Orientación Medica Telefónica, Confirmación de Citas Segundo Nivel y Cirugía a través del Centro de Contacto CCIMSS

I. Nombre de la campaña

Orientación Medica Telefónica, Confirmación de Citas Segundo Nivel y Cirugía

II. Objetivo

Orientación Médica Telefónica: Satisfacer las necesidades básicas de salud de los derechohabientes mediante la atención oportuna a distancia por medio de la telefonía, independientemente de la localización tanto de los que ofrecen el servicio como de los pacientes que reciben la información necesaria para la actividad asistencial

Confirmación de Citas Segundo Nivel y Cirugía: Confirmación de asistencia a las citas de consulta de especialidad o cirugía programada vía telefónica; la confirmación telefónica de cita para cirugía programada busca que el Instituto entregue la lista de los pacientes programados y el proveedor ratifique la asistencia por medio de una llamada telefónica y entregue un listado con los pacientes confirmados y no confirmados, de tal forma que se pueda cambiar la programación e integrar a pacientes en lista de espera en los horarios de los pacientes que sabemos no asistirán

III. Facultades del Área Requirente que la faculten la Solicitud

La Coordinación de Atención Integral a la Salud en el Primer Nivel CAISPN y la Coordinación de Atención Integral en el Segundo Nivel CAISN, con base al Manual de organización de la Dirección de Prestaciones Médicas Clave: 2000-002-001 validado el 08 de febrero de 2018 menciona "Conciliar con las coordinaciones involucradas, modelos de incentivos que permitan elevar la calidad, accesibilidad y continuidad de las acciones de atención integral a la salud en el primer nivel de atención", que le permiten solicitar este tipo de tecnologías, donde mejora la accesibilidad de los servicios de Unidades Médicas, en conjunto con la Coordinación de Telecomunicaciones idean conceptos nuevos e innovadores que brindan la mejora de los procesos basado en TI técnicas de la información.

IV. Justificación

El Servicio de Centros de Contacto para las Campañas de Orientación Médica Telefónica y Confirmación de Citas de Segundo Nivel y Cirugías, es un componente de suma relevancia para el Instituto, debido a que integra un modelo moderno de atención, la cual contribuye a la disposición de un canal unificado de operación y de moderna atención, mediante la homologación de la información a lo largo de la operación y la puesta en marcha de modelos de atención no presenciales que fortalecen y complementan los canales de servicio existentes, homologando la experiencia de uso en telefonía, permitiendo ofrecer a la población la orientación en servicios médicos, así como la conformación de citas para la atención médica de forma sencilla, ordenada y oportuna, de manera digital no presencial.

Es importante señalar, que el servicio a contratar incluye el suministro de la infraestructura de atención a derechohabientes, así como la instalación, configuración de la solución, el soporte técnico y toda la infraestructura de hardware y software necesario para que el proveedor proporcione el servicio solicitado.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ficha Técnica para la Operatividad de Orientación Medica Telefónica, Confirmación de Citas Segundo Nivel y Cirugía a través del Centro de Contacto CCIMSS

Asimismo, la contratación del Centro de Contacto para las Campañas de Orientación Médica Telefónica y Confirmación de Citas de Segundo Nivel y Cirugías, se trata de un servicio administrado en donde el Instituto no tendría que contratar de manera adicional los servicios de mantenimiento, soporte y operación de la infraestructura involucrada para la prestación de este, por lo que resulta una alternativa viable técnica, operativa y económicamente

V. Alcance

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). Brinde atención a derechohabientes, en relación con prestaciones, trámites y servicios otorgados por el Instituto Mexicano del Seguro Social "IMSS". Gestione campañas para acercar los servicios del Instituto al ciudadano y sea capaz de incorporarse a la iniciativa denominada Transformación Digital IMSS, misma que considera la inclusión de un esquema de servicio multicanal con una experiencia homologada en la atención. Proporcione continuidad a las actividades que se realizan actualmente en materia de servicios de centros de contacto acorde con los requerimientos establecidos en el presente Anexo Técnico y sus Apéndices. Proponga acciones de mejora permanente de los servicios a proporcionar. Brinde los servicios en los diferentes canales de atención que se han habilitado (llamadas de telefonía, mensajería y correo electrónico).

VI. Costo por prestar el servicio por el Instituto

La población adscrita a Médico Familiar es atendida en 1,517 Unidades de Medicina Familiar, de las cuales se seleccionó una muestra de 295 Unidades (de más de 10 consultorios), esta muestra cuenta con un estimado 39,600,000 derechohabientes adscritos, lo que representa el 77.60% de la totalidad de población adscrita a médico familiar. La muestra representa el 19.45% del total de Unidades de Medicina Familiar.

De acuerdo información de la Coordinación de Atención Integral a la Salud en el Primer Nivel, por cada consultorio de Medicina Familiar operando con dos turnos de atención (matutino y vespertino), deben tener una adscripción de 6,000 derechohabientes, es decir 3,000 por turno.

De acuerdo con la información oficial de Datamar 2018, Inventario Físico de Unidades (IFU) 2019 y la Dirección de Información en Salud 2019: http://infosalud.imss.gob.mx/ARCHIVOS/infosalud2019/20190828_MF_Ene-Jun-2019.xlsx, se han otorgado un total de 43,497,013 Consultas en Medicina Familiar por delegación y unidad médica, en el periodo enero – junio 2019, la capacidad instalada de acuerdo a la Dirección de Prestaciones Médicas debería permitir otorgar 23,812,704 consultas, por lo que se rebasa la capacidad instalada en 19,684,309 equivalente a 45.44%.

Ficha Técnica para la Operatividad de Orientación Medica Telefónica, Confirmación de Citas Segundo Nivel y Cirugía a través del Centro de Contacto CCIMSS

Cuadro. Consultas otorgadas Medicina Familiar ene-jun 2019

GOBIERNO DE MÉXICO | IMSS

DIRECCIÓN DE PRESTACIONES MÉDICAS
Unidad de Educación, Investigación y Políticas de Salud
Coordinación de Planeación en Salud
División de Información en Salud

Consultas otorgadas en Medicina Familiar por delegación y unidad médica, según ocasión de servicio, Ene-Jun. 2019

Delegación	Clave Presupuestal	Unidad Médica	Total	Primera Vez	Subsecuentes	No identificados
Total			43,687,013	9,376,961	34,080,390	39,662

Esta sobredemanda se traduce en tiempos de espera prolongados para recibir atención médica, citas médicas que rebasan los días recomendados por el médico familiar para consultas de seguimiento, así como saturación de los servicios de estudios de gabinete y laboratorio que se brindan en las Unidades de Medicina Familiar, generando una problemática que impacta directamente en los tiempos de atención.

Durante el año 2018, en el Instituto se otorgaron un total de 85,720,551 consultas en Medicina Familiar de acuerdo con la información obtenida en el sitio: http://infosalud.imss.gob.mx/ARCHIVOS/infosalud2019/MF_2012_2018.xlsx, dando un promedio de 1.68 atenciones al año por cada derechohabiente adscrito a la Unidad de Medicina Familiar, de las cuales, el 78.06% correspondió a consultas subsecuentes, esto es 66,913,261 del total de consultas otorgadas en 2018.

Cuadro. Consultas otorgadas Medicina Familiar 2018

Consultas otorgadas en Medicina Familiar por delegación y unidad médica, según ocasión de servicio, 2018

Delegación	Clave Presupuestal	Nombre Unidad Médica	Total	Primera Vez	Subsecuentes
Total			85,720,551	18,807,290	66,913,261

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ficha Técnica para la Operatividad de Orientación Medica Telefónica, Confirmación de Citas Segundo Nivel y Cirugía a través del Centro de Contacto CCIMSS

Al día de hoy se mantiene la sobresaturación en la agenda de citas, toda vez que en muchos casos los pacientes acuden para orientación sobre patologías de base, tratamientos y trámites médico administrativos, aprovechando espacios que pudieran ser destinados para los pacientes con motivos de atención agudos.

Así mismo, la Dirección de Prestaciones Médicas plantea coadyuvar la recuperación del acceso efectivo a los servicios de atención médica, mediante la Orientación Médica Telefónica a dudas de temas médicos independientemente si el derechohabiente acudió o no a su Unidad de Medicina Familiar de adscripción para evitar consultas innecesarias, también se pretende reducir en un 3% del total de las citas subsecuentes, con tiempos de atención estimados, de acuerdo a:

Cuadro. Población objetivo

	Atenciones por año	
Población objetivo	66,913,261.00	100%
Atenciones a través de la Campaña Orientación Médica Telefónica	2,007,397.83	3%

Adicional a lo anterior, a fin de atacar la problemática, desde el 15 de marzo del 2019, se encuentra desplegada en fase de prueba piloto la Campaña de Orientación Medica Telefónica en el Servicio de Centros de Contacto, la cual va dirigida al 0.02% de la población objetivo que agenda citas subsecuentes, a fin de atender las dudas de la atención medica otorgada por el médico Familiar y con ello reducir en la medida de lo posible las citas subsecuentes.

Cuadro. Población objetivo atendida a través de la Campaña Orientación Médica Telefónica en fase de prueba piloto

	Atenciones por año	
Población objetivo	66,913,261	100%
Atenciones a través de la Campaña Orientación Médica Telefónica	2,007,397	3%
Atenciones a través de la Campaña Orientación Médica Telefónica en fase de prueba piloto	10,081	0.02%

Para el cálculo de las atenciones realizadas a través de la Campaña Orientación Médica Telefónica en fase de prueba piloto, se consideró el promedio mensual del total de atenciones otorgadas durante el periodo de marzo a septiembre (referirse al Cuadro 07 Proyección de atenciones de la Campaña) y extrapolando a 12 meses a fin de obtener el dato anualizado, conforme al cuadro siguiente:

Cuadro. Proyección de atenciones de la Campaña Orientación Médica Telefónica en fase de prueba piloto

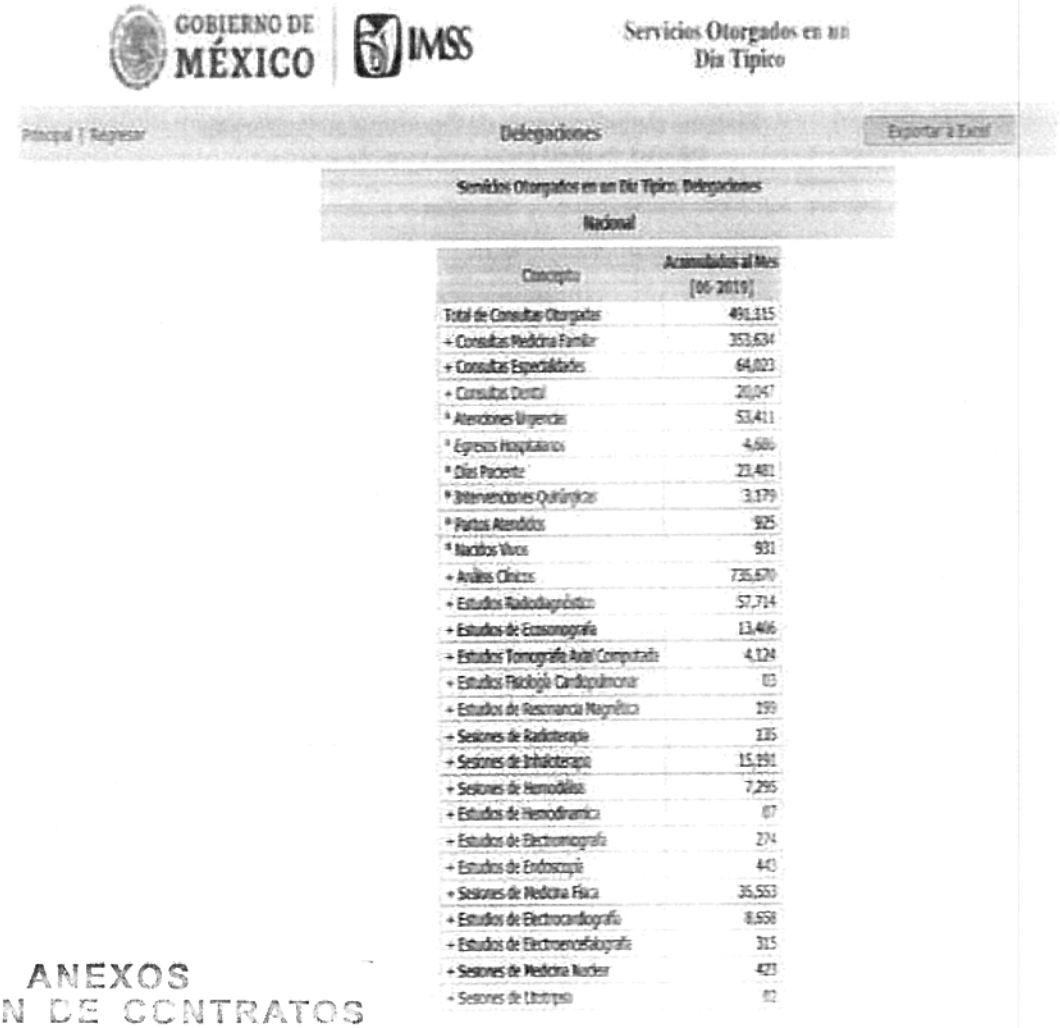
Atenciones	meses
5,881.00	7
840.14	1
10,081.71	12

Ficha Técnica para la Operatividad de Orientación Medica Telefónica, Confirmación de Citas Segundo Nivel y Cirugía a través del Centro de Contacto CCIMSS

Confirmación de Citas de Segundo Nivel y Cirugía

En un día típico de atención en delegaciones a nivel Nacional Actualmente se realizan un estimado de 64,023 consultas de especialidad incluidas las de 1era vez y 3,179 cirugías en los hospitales de segundo nivel de atención al día, de acuerdo con la información contenida en el siguiente link: http://11.33.41.75/diaTipico16/despliegaHorizontal.aspx?origen=&fechaIni=201906&fechaFin=201906&IDDel=00&delegacion=Nacional&opcionPrincipal=delegaciones.

Cuadro. Servicio otorgados Segundo Nivel y Cirugías


GOBIERNO DE MÉXICO | IMSS

Servicios Otorgados en un Día Típico

Principal | Regresar — Delegaciones — Exportar a Excel

Servicios Otorgados en un Día Típico, Delegaciones

Nacional

Concepto	Acumulados al Mes (06-2019)
Total de Consultas Otorgadas	491,815
+ Consultas Medicina Familiar	353,634
+ Consultas Especialidades	64,023
+ Consultas Dental	20,047
* Atenciones Urgencias	53,411
* Egresos Hospitalarios	4,686
* Días Paciente	23,481
* Intervenciones Quirúrgicas	3,179
* Partos Atendidos	925
* Nacidos Vivos	931
+ Análisis Clínicos	735,670
+ Estudios Radiodiagnósticos	57,714
+ Estudios de Ecosonografía	13,466
+ Estudios Tomografía Axial Computada	4,124
+ Estudios Fisiología Cardiopulmonar	83
+ Estudios de Resonancia Magnética	259
+ Sesiones de Radioterapia	135
+ Sesiones de Infusoterapia	15,191
+ Sesiones de Hemodiálisis	7,295
+ Estudios de Hemodinamia	87
+ Estudios de Electromiografía	274
+ Estudios de Endoscopia	443
+ Sesiones de Medicina Física	35,553
+ Estudios de Electrocardiografía	8,658
+ Estudios de Electroencefalografía	315
+ Sesiones de Medicina Nuclear	423
+ Sesiones de Litotripsia	82

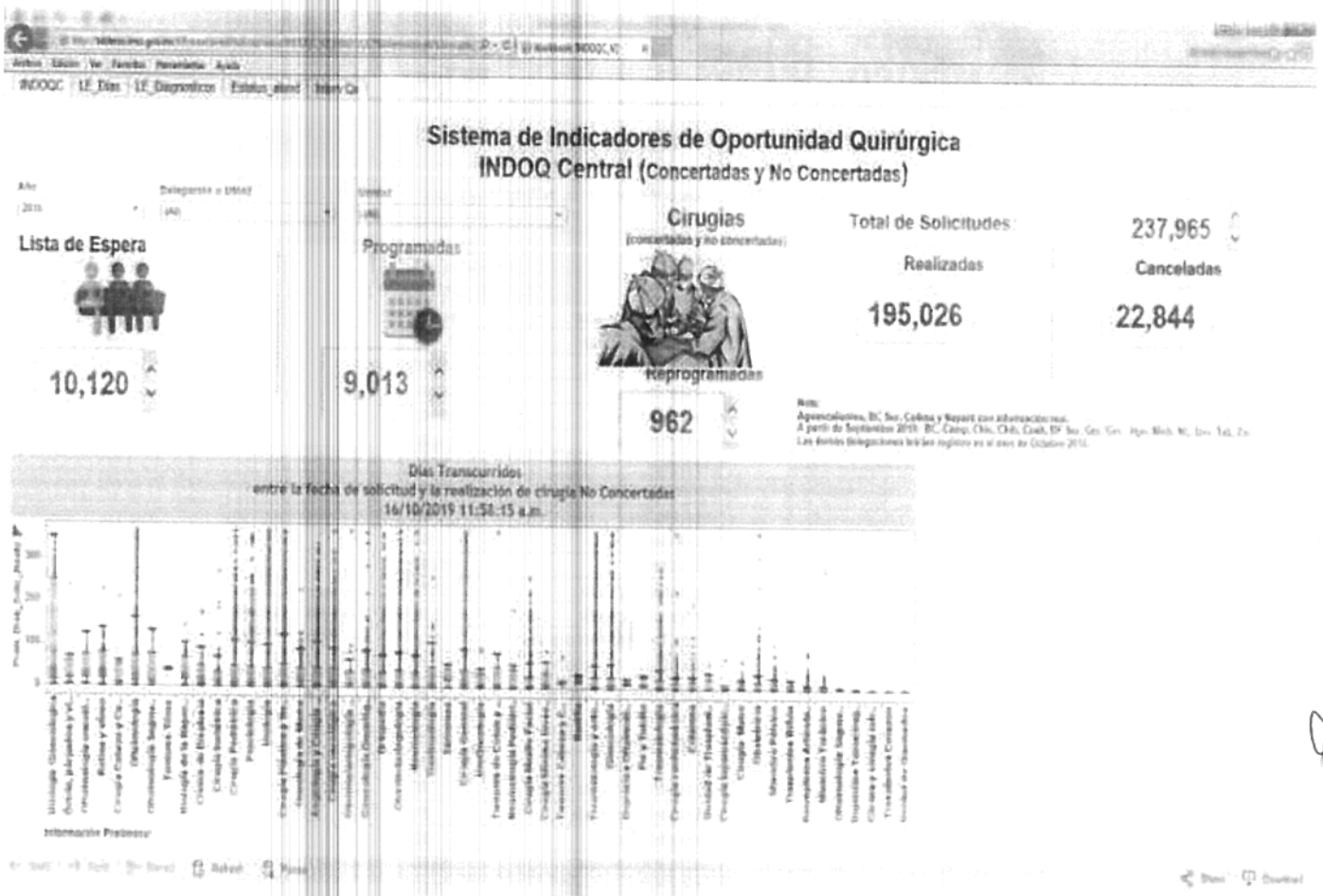
ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ficha Técnica para la Operatividad de Orientación Medica Telefónica, Confirmación de Citas Segundo Nivel y Cirugía a través del Centro de Contacto CCIMSS

Cirugía

A pesar de la productividad quirúrgica en el año 2018, existieron 10,120 pacientes en lista de espera de cirugía electiva en el Instituto según el Sistema de Indicadores de Oportunidad Quirúrgica, (INDOQ) disponible en: http://tableros.imss.gob.mx/t/PrestacionesMedicas/views/INDOQC_V2_0/INDOQC?%3Aembed=y&%3Adisplay_count=no&%3AshowVizHome=no%3B

Cuadro. Sistema de Indicadores de Oportunidad Quirúrgica

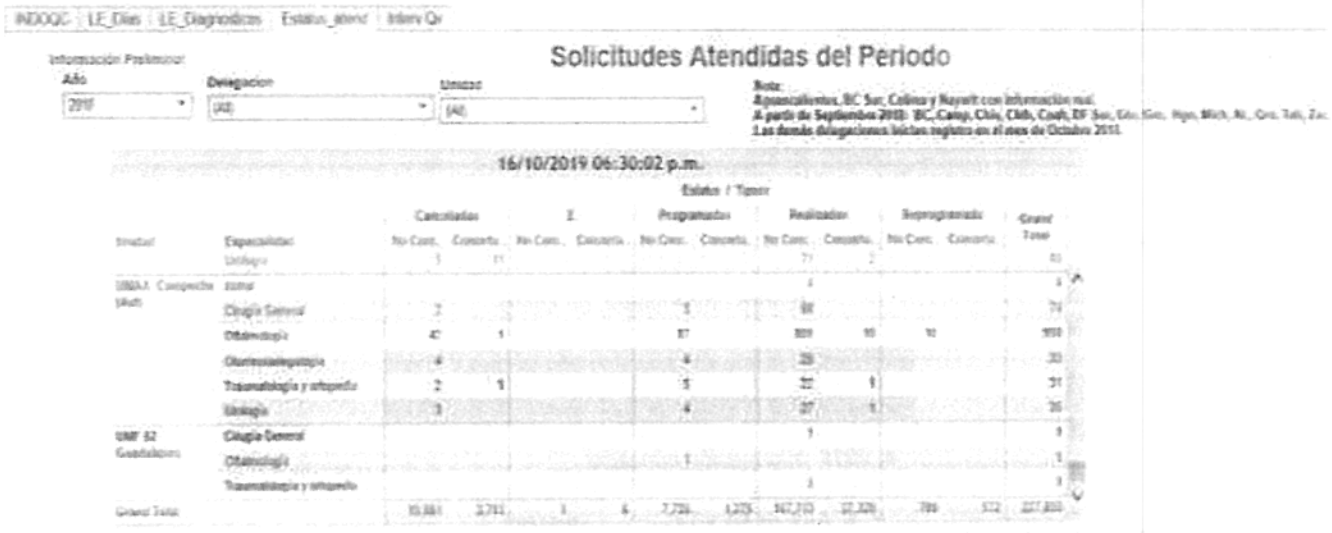


Ficha Técnica para la Operatividad de Orientación Medica Telefónica, Confirmación de Citas Segundo Nivel y Cirugía a través del Centro de Contacto CCIMSS

En 2018, se tuvo un total de 195,299 cirugías no concertadas por razones diversas, según la información contenida en:

http://tableros.imss.gob.mx/t/PrestacionesMedicas/views/INDOQC_V2_0/Estatus_atend?%3Aembed=y&%3Adisplay_count=no&%3AshowVizHome=no%3B

Cuadro. Solicitudes atendidas 2018



Cuadro. Total de Cirugías 2018

2018			
Cirugías	**No concertadas**	**Concertadas**	**Total**
Canceladas	19,061	3,781	**22,842**
E	1	6	**7**
Programadas	7,735	1,275	**9,010**
Realizadas	167,713	27,320	**195,033**
Reprogramadas	789	172	**961**
Total	**195,299**	**32,554**	**227,853**

Para resolver la problemática de abandono de procedimientos quirúrgicos programados, existe la necesidad de confirmar la asistencia de los pacientes agendados, a fin de optimizar los recursos destinados a este fin.

Citas Segundo Nivel

Se cuenta con un total de 951,498 pacientes en lista de espera de Consulta de Especialidades de acuerdo al reporte indicadores referencia primer a segundo nivel emitido por la División Información y Soporte Médico Sistemas de Información, de la Coordinación de Atención Integral a la Salud en el Primer Nivel:

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ficha Técnica para la Operatividad de Orientación Medica Telefónica, Confirmación de Citas Segundo Nivel y Cirugía a través del Centro de Contacto CCIMSS

Cuadro. Indicadores de referencia general

Reporte de Días de Referencia de Citas Comprometidas a partir de 22/septiembre/2019

	HOSPITAL	NOMHOSP	SERVICIO	nomserv	NumRegs	menos_21dias	DE21_30dias	DE31_60dias	DE61_90dias	DE91_120dias	mas120dias	No pac en lista de espera	No. pac lista de espera >60 días
2990	38A522062151	HGR 2 VILLA COAPA	ET	EXTREMIDAD TORACICA	2,072	0	1	4	2,067	0	0	2,072	2,067
2991	38A522062151	HGR 2 VILLA COAPA	OP	ORTOPEDIATRIA	30	30	0	0	0	0	0	0	0
2992	38A522062151	HGR 2 VILLA COAPA	RA	REEMPLAZOS ARTICULARES	1,545	0	0	0	3	781	781	1,545	1,545
2993	38A522062151	HGR 2 VILLA COAPA	X1	EXTREMIDAD PÉLVICA I	1,782	0	0	1	4	1,260	2,517	1,782	1,781
2994	38A522062151	HGR 2 VILLA COAPA	X2	EXTREMIDAD PÉLVICA II	58	58	0	0	0	0	0	0	0
2995												951,498	951,491

Con base en la información disponible en http://infosalud.imss.gob.mx/, en el apartado de "Hospital", 2012-2018, "Intervenciones", así como 2019 "Intervenciones", se seleccionaron unidades tomando como criterio las que cuentan con mayor demanda, únicamente a manera de ejemplo para el análisis de la productividad quirúrgica:

Cuadro. Información en salud

Hospital

- *2019- Información trimestral*
  - Egresos
  - Aux. de Dx y Tx
  - Intervenciones
  - Nacidos vivos - Atención
  - Egresos por tipo ingreso
  - UCI - Unidad
  - Nacidos vivos - Adscrip.
- Proc. fuera de quirófano (*33 Procedimientos*)
  - *2019* 2018 2017 2016 2015
- *2018- Información trimestral*
  - Jornada-Turno(UMAE)
- *2012 - 2018*
  - Egresos
  - Aux. de Dx y Tx
  - Intervenciones
  - Nacidos vivos - Atención
  - Egresos por tipo ingreso
  - UCI - Unidad
  - Nacidos vivos - Adscrip.

Ficha Técnica para la Operatividad de Orientación Medica Telefónica, Confirmación de Citas Segundo Nivel y Cirugía a través del Centro de Contacto CCIMSS

Cuadro. Productividad quirúrgica en Unidades Médicas Hospitalarias seleccionadas

No	Delegación	Unidad	Cirugías 2018	Cirugías 2019 (enero-jun)
1	Jalisco	HGR 110 OBLATOS	12,461	5,614
2	Jalisco	HGR 180 TLAJOMULCO	12,707	5,993
3	Jalisco	HGZ 14 GUADALAJARA	8,481	3,932
4	Guanajuato	HGZMF 21 LEON	5852	2,634
5	Guanajuato	HGR 58 LEON	294	4,033
6	Baja California	HGZ 30 MEXICALI	6682	3,388
7	Jalisco	HGR 46 GUADALAJA	17,326	8,563
8	Guanajuato	HGZ 4 CELAYA	6,601	3,180
9	Jalisco	HGR 45 GUADALAJARA	11,059	4,928
10	Baja California	HGR 1 TIJUANA	12,514	5,919
11	Chihuahua	HGR 1 CHIHUAHUA	8,138	3,910
12	Baja California	HGR 20 TIJUANA	6,836	3,380
13	Guanajuato	HGZMF 2 IRAPUATO	6,323	3,001
14	Yucatán	HGR 1 IGNACIO GARCIA TEL	10,331	4,902
15	México Ote	HGZ 57 LA QUEBRADA	4,019	2,065
		Total	**129,624**	**65,442**

Aproximadamente un promedio de 24.41% de los pacientes citados a segundo nivel de atención de las 10 especialidades más representativas y de mayor demanda en 2018, no se presentan a su cita agendada, tal y como se muestra en el cuadro comparativo de citas otorgadas de 1a vez que se muestra a continuación:

Cuadro. Comparativo Citas otorgadas contra asistencia

Especialidad	# Citas 1a vez*	# No se presentó**	% No se presento
Cardiología	334,852	81,633	24.38
Cirugía General	424,640	142,281	33.51
Dermatología	214,155	41,695	19.47
Ginecología y Obstetricia	628,365	127,342	20.27
Medicina Interna	865,937	218,270	25.21
Neurología	195,747	31,977	16.34
Oftalmología	567,251	157,235	27.72
Psiquiatría	242,765	49,749	20.49
Traumatología y Ortopedia	566,906	143,325	25.28
Urología	312,874	98,274	31.41
Todas 10 especialidades	**4,353,492**	**1,091,781**	**24.41**

La inasistencia de un paciente a su cita programada ocasiona:

- Falta de cumplimiento de la programación de consulta y cirugía
- Aumento en la lista de espera ya que este paciente tendrá que ser reprogramado nuevamente en fecha posterior.
- Uso inadecuado del recurso "consultorio" y "sala quirúrgica"

Por lo anteriormente expuesto, existe la necesidad de confirmar la asistencia de los pacientes agendados a cita de especialidad de primera vez y de cirugía programada, a fin de conocer el número de pacientes que no asistirán a su cita y/o cirugía y poder ofertar esos espacios a otros pacientes, para con ello optimizar la utilización de los recursos.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ficha Técnica para la Operatividad de Orientación Medica Telefónica, Confirmación de Citas Segundo Nivel y Cirugía a través del Centro de Contacto CCIMSS

Derivado de lo anterior, la Dirección de Prestaciones Médicas plantea como estrategia para reducir la inasistencia a citas y cirugías programadas, la habilitación de la Campaña Confirmación de Citas de Segundo Nivel y Cirugías, la cual pretende realizar el siguiente número de atenciones:

Cuadro. Población objetivo Citas Segundo Nivel y Cirugías

	Atenciones por año
Población objetivo Citas Segundo Nivel	1,091,781
Población objetivo Cirugías	195,299
Total	1,287,080

Del total de la población objetivo mostrada en el cuadro anterior, se planeta la atención mediante la estrategia del Centro de Contacto la atención del 35.5% del total referido:

Cuadro. Porcentaje de atención programado para Citas Segundo Nivel y Cirugías

	Atenciones por año	%
Población objetivo Citas Segundo Nivel y Cirugías	1,287,080	100
Atenciones a través de la Campaña Confirmación de citas de Segundo Nivel y Cirugías	457,000	35.50

Ficha Técnica para la Operatividad de Orientación Medica Telefónica, Confirmación de Citas Segundo Nivel y Cirugía a través del Centro de Contacto CCIMSS

VII. Estimado de interacciones que se pretender realizar en el periodo 2021

ORIENTACION MEDICA TELEFONICA				
Año	Mes	Interacciones	Interacciones por Dia	Minutos Días
2021	Enero	167,284	5,576	55,761
2021	Febrero	167,284	5,974	59,744
2021	Marzo	167,284	5,396	53,963
2021	Abril	167,284	5,576	55,761
2021	Mayo	167,284	5,396	53,963
2021	Junio	167,284	5,576	55,761
2021	Julio	167,284	5,396	53,963
2021	Agosto	167,284	5,396	53,963
2021	Septiembre	167,284	5,576	55,761
2021	Octubre	167,284	5,396	53,963
2021	Noviembre	167,284	5,576	55,761
2021	Diciembre	167,284	5,396	53,963
2021	Total	2,007,408	66,233	662,326

CITAS DE SEGUNDO NIVEL Y CIRUGIAS				
Año	Mes	Interacciones	Interacciones por Dia	Minutos Días
2021	Enero	107,256	3,575	35,752
2021	Febrero	107,256	3,831	38,306
2021	Marzo	107,256	3,460	34,599
2021	Abril	107,256	3,575	35,752
2021	Mayo	107,256	3,460	34,599
2021	Junio	107,256	3,575	35,752
2021	Julio	107,256	3,460	34,599
2021	Agosto	107,256	3,460	34,599
2021	Septiembre	107,256	3,575	35,752
2021	Octubre	107,256	3,460	34,599
2021	Noviembre	107,256	3,575	35,752
2021	Diciembre	107,256	3,460	34,599
2021	Total	1,287,072	42,466	424,658

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ficha Técnica para la Operatividad de Orientación Medica Telefónica, Confirmación de Citas Segundo Nivel y Cirugía a través del Centro de Contacto CCIMSS

VIII. Tiempo Estimado de Cada Interacción

Tiempo estimado de cada interacción por tipo de servicio y medio de captación (incluyendo minutos de navegación IVR, minutos PS-I o PS-P y en su caso otros costos involucrados),
Servicio IVR (Respuesta de Voz Interactiva)
Tipo: PSI (Servidores del proveedor)
Importe: $0.44 sin IVA.
Tiempo estimado por interacción (AHT): 10.0 minutos
Servicio de Atención Personalizada:
Tipo: PSI (Personal e instalaciones del proveedor)
Importe: $3.14 sin IVA.
Tiempo Promedio: 10 minutos
Tiempo estimado por interacción: 10.0 minutos por interacción

IX. Volumetría de las interacciones planeadas para el periodo de contratación propuesto, divididas por mes, ejercicio fiscal y medio de captación, incluyendo el total de los minutos esperados por tipo de servicio

ORIENTACION MEDICA TELEFONICA						
Año	Mes	Interacciones	Interacciones por Dia	Minutos Mensuales PS-I Esp	Minutos Mensuales PS-I Basico	Minutos IVR
2021	Enero	167,284	5,576	669,600	267,840	45,016
2021	Febrero	167,284	5,974	604,800	241,920	45,016
2021	Marzo	167,284	5,396	669,600	267,840	45,016
2021	Abril	167,284	5,576	648,000	259,200	45,016
2021	Mayo	167,284	5,396	669,600	267,840	45,016
2021	Junio	167,284	5,576	648,000	259,200	45,016
2021	Julio	167,284	5,396	669,600	267,840	45,016
2021	Agosto	167,284	5,396	669,600	267,840	45,016
2021	Septiembre	167,284	5,576	648,000	259,200	45,016
2021	Octubre	167,284	5,396	669,600	267,840	45,016
2021	Noviembre	167,284	5,576	648,000	259,200	45,016
2021	Diciembre	167,284	5,396	669,600	267,840	45,016
2021	Total	2,007,408	66,233	7,884,000	3,153,600	540,192

Ficha Técnica para la Operatividad de Orientación Medica Telefónica, Confirmación de Citas Segundo Nivel y Cirugía a través del Centro de Contacto CCIMSS

CITAS DE SEGUNDO NIVEL Y CIRUGIAS					
Año	Mes	Interacciones	Interacciones por Dia	Minutos Días	Minutos Mesnuales PS-I basico
2021	Enero	107,256	3,575	35,752	267,840
2021	Febrero	107,256	3,831	38,306	241,920
2021	Marzo	107,256	3,460	34,599	267,840
2021	Abril	107,256	3,575	35,752	259,200
2021	Mayo	107,256	3,460	34,599	267,840
2021	Junio	107,256	3,575	35,752	259,200
2021	Julio	107,256	3,460	34,599	267,840
2021	Agosto	107,256	3,460	34,599	267,840
2021	Septiembre	107,256	3,575	35,752	259,200
2021	Octubre	107,256	3,460	34,599	267,840
2021	Noviembre	107,256	3,575	35,752	259,200
2021	Diciembre	107,256	3,460	34,599	267,840
2021	Total	1,287,072	42,466	424,658	3,153,600

X. **El horario de atención:**

Orientación Medica Telefónica
Lunes a Domingo de 08:00 Hrs. a 20:00 Hrs.
Sábados, Domingos y días festivos de 08:00 Hrs a 14:00 Hrs.
Se utilizarán 30 Agentes telefónicos para cubrir la ventana las 12 Hrs.

Confirmación de Citas
Lunes a Domingo de 08:00 Hrs. a 20:00 Hrs.
Se utilizarán 12 Agentes telefónicos para cubrir la ventana las 12 Hrs.

XI. **Monto presupuestal a ejercer de manera mensual y anual (2020-2021), considerando que se cuenta con el mismo techo presupuestal que en el 2018 y 2019, por lo que se recomienda la utilización de las cifras en los ejercicios 2018-2019 considerando el factor inflaciones de aproximadamente 4%.**

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ficha Técnica para la Operatividad de Orientación Medica Telefónica, Confirmación de Citas Segundo Nivel y Cirugía a través del Centro de Contacto CCIMSS

ORIENTACION MEDICA TELEFONICA								
Año	Mes	Costo PS-I Esp * Inflacion	Costo PS-I Basico * Inflacion	Costo IVR *Inflacion	Importe WS Minutos	Importe IVR	Importe Total sin IVA	Importe Total con IVA
2021	Enero	$4.95	$3.14	$0.44	$4,155,537.60	$19,807.04	$4,175,344.64	$4,843,399.78
2021	Febrero	$4.95	$3.14	$0.44	$3,753,388.80	$19,807.04	$3,773,195.84	$4,376,907.17
2021	Marzo	$4.95	$3.14	$0.44	$4,155,537.60	$19,807.04	$4,175,344.64	$4,843,399.78
2021	Abril	$4.95	$3.14	$0.44	$4,021,488.00	$19,807.04	$4,041,295.04	$4,687,902.25
2021	Mayo	$4.95	$3.14	$0.44	$4,155,537.60	$19,807.04	$4,175,344.64	$4,843,399.78
2021	Junio	$4.95	$3.14	$0.44	$4,021,488.00	$19,807.04	$4,041,295.04	$4,687,902.25
2021	Julio	$4.95	$3.14	$0.44	$4,155,537.60	$19,807.04	$4,175,344.64	$4,843,399.78
2021	Agosto	$4.95	$3.14	$0.44	$4,155,537.60	$19,807.04	$4,175,344.64	$4,843,399.78
2021	Septiembre	$4.95	$3.14	$0.44	$4,021,488.00	$19,807.04	$4,041,295.04	$4,687,902.25
2021	Octubre	$4.95	$3.14	$0.44	$4,155,537.60	$19,807.04	$4,175,344.64	$4,843,399.78
2021	Noviembre	$4.95	$3.14	$0.44	$4,021,488.00	$19,807.04	$4,041,295.04	$4,687,902.25
2021	Diciembre	$4.95	$3.14	$0.44	$4,155,537.60	$19,807.04	$4,175,344.64	$4,843,399.78
2021		Total			$48,928,104.00	$237,684.48	$49,165,788.48	$57,032,314.64

CITAS DE SEGUNDO NIVEL Y CIRUGIAS				
Año	Mes	Costo * Inflacion	Importe	Importe Total con IVA
2021	Enero	$3.14	$841,017.60	$975,580.42
2021	Febrero	$3.14	$759,628.80	$881,169.41
2021	Marzo	$3.14	$841,017.60	$975,580.42
2021	Abril	$3.14	$813,888.00	$944,110.08
2021	Mayo	$3.14	$841,017.60	$975,580.42
2021	Junio	$3.14	$813,888.00	$944,110.08
2021	Julio	$3.14	$841,017.60	$975,580.42
2021	Agosto	$3.14	$841,017.60	$975,580.42
2021	Septiembre	$3.14	$813,888.00	$944,110.08
2021	Octubre	$3.14	$841,017.60	$975,580.42
2021	Noviembre	$3.14	$813,888.00	$944,110.08
2021	Diciembre	$3.14	$841,017.60	$975,580.42
2021	Total		$9,902,304.00	$11,486,672.64

XII. Datos del Administrador de la campaña

Por parte del Instituto

Titular de la Coordinación de Atención Integral a la Salud en el Primer Nivel
Titular de la Coordinación de Atención Integral en le Segundo Nivel

Por parte del Proveedor

Gerente Comercial
Gerente de Operaciones
Supervisores de operación (supervisor con ratios de 20 a 25 AT)
Funcionalidades adicionales a validar por cada campaña.
-Infraestructura
-Indicadores
-Equipos de cómputo
-Velocidad de la Red

Ficha Técnica para la Operatividad de Orientación Medica Telefónica, Confirmación de Citas Segundo Nivel y Cirugía a través del Centro de Contacto CCIMSS

XIII. Funcionalidades especificas a validar por cada campaña en caso de transición entre proveedores

Al inicio de la vigencia de los servicios, el Licitante será responsable de la transición y migración de los servicios de Centros de Contacto que hayan venido utilizando el Instituto en contratos anteriores, por lo que será responsable de la migración de información del licitante anterior, a la solución propuesta, así como la gestión de los derechos de uso del número 800 y números locales que se definan para la prestación del servicio para lo cual el Licitante 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.

A la conclusión de la vigencia del contrato, el Licitante será responsable de la transición y/o migración de información hacia el siguiente Licitante, a fin de garantizar la continuidad 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 Licitante deberá proponer, detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir los recursos para brindar dicho servicio

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

El Licitante deberá entregar la documentación correspondiente a la memoria técnica de cada una de las campañas, en la cual deberá el Licitante 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 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 del número telefónico 800 y números locales que el Licitante haya utilizado para la Campaña del Instituto durante la vigencia del contrato, así mismo, el Licitante deberá brindar al Instituto o a quien él designe, todas las facilidades

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

para realizar la portabilidad de los números telefónicos mencionados en los tiempos y formas definidas por el Instituto.
El Licitante debe coordinarse, colaborar y facilitar las labores de transferencia de los servicios prestados, con el siguiente prestador de servicios.
El Licitante 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.
El responsabilidad del licitante, desde el primer minuto de vigencia del presente contrato, contar con la totalidad del personal capacitado, tanto en la herramienta tecnológica, así como en los temas operativos inherentes a la prestación del servicio de cada campaña, incluyendo la infraestructura, software, sistemas, configuraciones, integraciones, habilitación de interconexiones a base de datos institucionales, componentes habilitadores del servicio (PS-I y PS-P), así como todo lo necesario para la operación del servicio objeto del presente documento

XIV. **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 proceso en el IVR bajar los tiempos y o agregar otras opciones para ahorro de tiempo.

XV. **Medidas de control, supervisión y revisión de los servicios a implementar en la campaña en comento durante la contratación y durante la ejecución de los servicios contratados, a fin de asegurar al Estado las mejores condiciones disponibles en cuanto a precio, calidad, financiamiento, oportunidad y demás circunstancias pertinentes.**

El Administrador del contrato debe de validar la información proporcionada por el proveedor de la productividad, la cual se basara en el control, supervisión y revisión de la volumetría y dimensionamiento para su ejecución y facturación.
Conciliar con el proveedor los niveles de servicio, y validar en conjunto el Administrador del contrato, el proveedor y el administrador de la campaña los minutos topados, las reglas de facturación, la aplicación de deductivas con la finalidad de mejorar el proceso y las áreas de oportunidad para mejorar el servicio.

XVI. **Medidas de ahorro para disminuir u optimizar el costo del servicio, conforme a lo solicitado por la Unidad de Gobierno Digital**

XVII. **Descripción del Proceso**

- Dar atención del servicio de centros de contacto en los horarios y días que indique el Instituto.
- Atender las peticiones de atención por parte de los usuarios del CCIMSS, recibidas por cualquier medio de captación.
- Implementar el esquema de ejecución de las interacciones de entrada/salida/blending como parte del servicio que solicite el Instituto.
- Contar con la capacidad técnica para la transferencia de interacciones de entrada a los números telefónicos del personal operativo que indique el Instituto u otros servicios dentro y fuera del Instituto.

Ficha Técnica para la Operatividad de Orientación Medica Telefónica, Confirmación de Citas Segundo Nivel y Cirugía a través del Centro de Contacto CCIMSS

- Dar facilidades al personal del Instituto o algún tercero designado por él, para la verificación, supervisión y monitoreo de los servicios tanto en instalaciones IMSS como del licitante.
- El tipo y alcance de verificación, supervisión y monitoreo a los servicios será en sitio y remoto según lo determine el Instituto, el personal responsable de ejecutar dichas actividades, será designado por el administrador de cada campaña o en su caso del área técnica.
- Prestar los servicios requeridos por el Instituto en idioma español latino.
- El licitante deberá oferta la atención de llamadas inbound, outbound y blending, mediante el aprovisionamiento de Posiciones de Servicio (PS-I, PS-I Especializado y PS-I Especializada de la Dirección de Prestaciones Médicas DPM), entendiendo que la diferencia entre PS-I Especializado y PS-I Especializado de la Dirección de Prestaciones Médicas DPM, será la atención a través del recurso humano (proveedor, Instituo), lo cual no significaraá algun cambio en la infraestructura de atención, para cualquiera de éstas posiciones de atención.
- Atención telefónica de llamadas inbound, outbound y blending, mediante el aprovisionamiento de Posiciones de Servicio (PS-I y PS-I Especializada) que incluyan el recurso humano 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, entre otras) en las instalaciones del Licitante y 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, entre otras) en las instalaciones del Instituto.
- Una vez notificado el fallo y asignado el proveedor del servicios, el Licitante deberá proponer la implementación de mejores prácticas a fin de optimizar los recursos humanos y financieros del Instituto, priorizando la atención de los servicios de centros de contacto a través de "Agentes virtuales" (IVR, consulta a bases de datos institucionales, text to speech, speech to text, 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 3 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 de cada campaña y al área técnica. Los administradores de las campañas correspondientes y área técnica deberán analizar y en su caso, autorizar e implementar dichas iniciativas y propuestas de automatización.

Esta comunicación comprende los siguientes tipos de interacciones:

- Interacciones Inbound, Outbound o Blending, para una atención en las PS-I, PS-I Especializado, PS-I Especializado DPM o PS-P.
- Interacciones transferidas por las PS-I hacia las PS-P cuando se requiera.
- Transferencia de interacciones Inbound entre las diferentes campañas que integran al Servicio del CCIMSS para las campañas Orientación Médica Telefónica, Confirmación de citas 2do Nivel y Cirugía y aquellas campañas de atención a través de Centros de Contacto del Instituto, no incluidas en el presente documento.

El Servicio de Centros de Contacto para las Campañas de Orientación Médica Telefónica y Confirmación de Citas de Segundo Nivel y Cirugías, es un componente de suma relevancia para el Instituto, debido a que integra un modelo moderno de atención, la cual contribuye a la disposición de un canal unificado de operación y de moderna atención, mediante la homologación de la información a lo largo de la operación y la puesta en marcha

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ficha Técnica para la Operatividad de Orientación Medica Telefónica, Confirmación de Citas Segundo Nivel y Cirugía a través del Centro de Contacto CCIMSS

de modelos de atención no presenciales que fortalecen y complementan los canales de servicio existentes, homologando la experiencia de uso en telefonía, permitiendo ofrecer a la población la orientación en servicios médicos, así como la conformación de citas para la atención médica de forma sencilla, ordenada y oportuna, de manera digital no presencial.

Es importante señalar, que el servicio a contratar incluye el suministro de la infraestructura de atención a derechohabientes, así como la instalación, configuración de la solución, el soporte técnico y toda la infraestructura de hardware y software necesario para que el proveedor proporcione el servicio solicitado.

Asimismo, la contratación del Centro de Contacto para las Campañas de Orientación Médica Telefónica y Confirmación de Citas de Segundo Nivel y Cirugías, se trata de un servicio administrado en donde el Instituto no tendría que contratar de manera adicional los servicios de mantenimiento, soporte y operación de la infraestructura involucrada para la prestación de este, por lo que resulta una alternativa viable técnica, operativa y económicamente.

Es importante señalar, que el servicio a contratar incluye el suministro de la infraestructura de atención a derechohabientes, así como la instalación, configuración de la solución, el soporte técnico y toda la infraestructura de hardware y software necesario para que el proveedor proporcione el servicio solicitado.

Habilitación de Infraestructura Tecnológica, incluyendo las herramientas electrónicas y componentes tecnológicos para brindar el servicio de atención a usuarios a través de canales no presenciales, tales como sistemas de telecomunicaciones, seguridad informática perimetral, servidores de cómputo y de base de datos de forma integral, así como la base de conocimiento que se compondrá con la información que el Instituto entregue al proveedor, además de la que se genere durante la prestación del servicio, así como sistemas de reporteo, respaldos, y de monitoreo de niveles de servicios.

Habilitación y **capacitación** de los agentes humanos involucrados en la atención de los servicios que preste el Centro de Contacto, a través de llamadas telefónicas.

Sistema de monitoreo de interacciones y niveles de servicio, permitirá verificar en tiempo real la atención que los agentes estén brindando por los canales de servicio, así como el almacenamiento en medios electrónicos de las interacciones generadas para su posterior consulta y validación de la calidad y niveles del servicio otorgado, mediante claves de acceso personalizadas para su utilización a través de esquemas de seguridad.

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

Infraestructura provista por el proveedor, para la atención de los servicios al usuario.

Conectividad, que incluye los enlaces de comunicaciones entre las instalaciones del proveedor y del Instituto para transferir las interacciones (telefonía, y aquellos servicios de interacciones electrónicas y digitales).

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

Ficha Técnica para la Operatividad de Orientación Medica Telefónica, Confirmación de Citas Segundo Nivel y Cirugía a través del Centro de Contacto CCIMSS

Con este servicio, el Instituto estará brindando continuidad a los canales de atención no presencial a los usuarios de las siguientes campañas: Orientación Medica Telefónica y Confirmación de Citas a Segundo Nivel y Cirugía.

El servicio a contratar se realiza en forma de contrato abierto bajo demanda, lo que significa que existe un mínimo y máximo de presupuesto establecido a ejercer en el contrato, los cuales se pagan conforme a los minutos de atención humanos con base en las necesidades del Instituto.

Orientación Médica Telefónica: Satisfacer las necesidades básicas de salud de los derechohabientes mediante la atención oportuna a distancia por medio de la telefonía, independientemente de la localización tanto de los que ofrecen el servicio como de los pacientes que reciben la información necesaria para la actividad asistencial.

- El proveedor deberá atender las llamadas de entrada para otorgar la orientación médica telefónica.
- El proveedor deberá validar vigencia a través de los enlaces establecidos.
- El proveedor deberá una vez validada la vigencia otorgar la orientación médica de acuerdo a los protocolos de actuación establecidos por la Dirección de Prestaciones Médicas.
- El proveedor deberá capturar en la plataforma de referencia las gestiones realizadas en el módulo designado para tal actividad.
- El proveedor deberá sobrescribir en la base de datos de la plataforma de referencia los valores identificados a través de las llamadas.
- El proveedor deberá entregar al área administrativa y requirente los reportes que de acuerdo a las necesidades sean establecidas.

Confirmación de Citas Segundo Nivel y Cirugía: Confirmación de asistencia a las citas de consulta de especialidad o cirugía programada vía telefónica; la confirmación telefónica de cita para cirugía programada busca que el Instituto entregue la lista de los pacientes programados y el proveedor ratifique la asistencia por medio de una llamada telefónica y entregue un listado con los pacientes confirmados y no confirmados, de tal forma que se pueda cambiar la programación e integrar a pacientes en lista de espera en los horarios de los pacientes que sabemos no asistirán.

- El proveedor deberá realizar llamadas de salida de confirmación de cita al derechohabiente, cinco días hábiles antes de la fecha programada.
- En caso de que el paciente confirme asistencia a la cita, el proveedor realizará la cancelación en la plataforma de referencia.
- El proveedor capturará en la plataforma de referencia las gestiones realizadas, en el módulo designado para tal actividad.
- El proveedor deberá sobrescribir en la base de datos de la plataforma de referencia, los valores identificados a través de las llamadas.
- El proveedor deberá entregar al área administrativa y requirente, los reportes que de acuerdo a las necesidades son establecidos.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ficha Técnica para la Operatividad de Orientación Medica Telefónica, Confirmación de Citas Segundo Nivel y Cirugía a través del Centro de Contacto CCIMSS

El servicio de Centros de Contacto para las Campañas de Orientación Médica Telefónica y Confirmación de Citas de Segundo Nivel y Cirugías, actuará de forma por demás positiva en la ampliación del acercamiento de los derechohabientes hacia la interacción digital de manera efectiva, cordial, con calidad y calidez que soliciten el servicio de orientación en servicios médicos que presta el Instituto, evolucionando día con día.
Es importante mencionar que la presente contratación NO implica la adquisición de bienes de tecnologías de la información.

APÉNDICE
Especificación Técnica para la Campaña de Pensionados a través del Centro de Contacto IMSS

1 Introducción

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 administradora 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.

Por lo cual, el Proveedor proporcionará la infraestructura necesaria descrita en el documento Anexo Técnico, Términos y Condiciones y el presente Apéndice, además de hardware y software para el desarrollo de los servicios solicitados, así como las licencias de los sistemas informáticos para la realización del servicio. Lo anterior, no limitará al Instituto para incorporar las opciones y herramientas internas que considere necesarias para mejorar el flujo de atención y la medición de resultados.

4 Mecánica operativa

4.1 Servicios

Para la operación de la Campaña de Pensionados y sus estrategias, se deberán contar con los siguientes servicios por parte del Proveedor de servicios de centros de contacto (Anexo 2 del presente Apéndice):

- Llamadas de entrada y salida con Agentes Básicos o Especializado (PS-I).
- 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).
- Servicio de llamadas robotizadas, mensajes de voz (Blaster).
- Servicio de Chat.
- Servicio de Mensajes de Texto (SMS).
- Agente virtual (chat boot, inteligencia artificial, consulta a bases de datos institucionales, text to speech, speech to text, blockchain, machine learning, así como decisiones basadas en modelos predictivos de atención automatizada).
- Servicio de Redes Sociales.
- Servicio de Correos Electrónicos.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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.

4.2.2 Capacidad operativa

El área requirente y administradora 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 requirente 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 responsables, 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.

El perfil o las características que se recomiendan para los agentes son las siguientes:

- Estudios: Estudios de nivel preparatoria o técnica, concluida, de acuerdo a lo descrito en el documento Anexo Técnico.
- 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).
- Aptitudes y actitudes de servicio: Excelente actitud de servicio; calidad en la atención al usuario, manejo de estrés y marco de lenguaje ciudadano (incluyente). Cumplir el protocolo de buen trato (Anexo 1 del presente Apéndice).
- Aptitudes de gestión: Capacidad de organizar, análisis y síntesis, y resolución de conflictos y problemas.
- Conocimientos técnicos: Manejo de herramientas de comunicación y cómputo.

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.

El perfil o las características que se recomiendan para los agentes son las siguientes:

- Estudios: Contar con estudios de licenciatura y cédula profesional, o en su caso, conocimientos específicos en materias de interés para el Instituto, de acuerdo a lo descrito en el documento Anexo Técnico.
- 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).

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

- Aptitudes y actitudes de servicio: Excelente actitud de servicio; calidad en la atención al usuario, manejo de estrés y marco de lenguaje ciudadano (incluyente). Cumplir el protocolo de buen trato (Anexo 1 del presente Apéndice).
- Aptitudes de gestión: Capacidad de organizar, análisis y síntesis, y resolución de conflictos y problemas.
- Conocimientos técnicos: Manejo de herramientas de comunicación y cómputo.

4.2.4.3 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.

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 (ver anexo 3 y 4 del presente Apéndice).

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:

- En el uso de los componentes habilitadores y las herramientas de medición para determinar el cumplimiento de los Niveles de Servicio, entregando en todos los casos materiales de consulta y referencia.
- Durante la vigencia del Contrato y conforme lo requiera la Campaña 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 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 administrador 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. Para ello, el Proveedor deberá considerar el equipamiento de seguridad perimetral (Firewalls) que permitan habilitar esta funcionalidad conforme a lo establecido en el Anexo Técnico y el Apéndice de Seguridad Perimetral correspondiente.

4.3.2 Instalaciones del Proveedor

La instancia administradora y requirente de la Campaña de Pensionados en caso de contingencia, podrá utilizar las instalaciones del Proveedor, por lo cual deberá contar con lo definido en el Anexo Técnico a afecto de dar continuidad operativa a la Campaña de Pensionados.

4.3.3 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 y administradora de la Campaña de Pensionados.

4.3.4 Conectividad

El Proveedor debe incluir los enlaces bidireccionales y en alta disponibilidad con nivel de servicio conforme a lo estipulado en el Anexo Técnico entre las instalaciones del Proveedor y el Instituto, para recibir las llamadas que atenderán los agentes y asegurar la continuidad operativa de la Campaña de Pensionados.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

5 Soporte Técnico

El soporte técnico será de 8:00 a 21:00 horas (incluyendo sábado, domingo y días festivos). En los horarios fuera de los contemplados anteriormente, será vía remota a través de los medios de comunicación definidos en la matriz de escalamiento estipulada en el Anexo Técnico.

6 Transparencia y Protección de datos personales

Toda información vinculada con la Campaña de Pensionados es considerada confidencial y será tratada y protegida conforme a la normatividad vigente en materia de transparencia y protección de datos personales.

El Proveedor propondrá al Instituto medidas de seguridad administrativas, físicas y técnicas que permitan proteger los datos personales de los proporcionados contra daño, pérdida, alteración, destrucción, o el uso, acceso o tratamiento no autorizado.

Algunas de las medidas de seguridad en protección de bases de datos mínimas son las siguientes:

- Los datos personales proporcionados por el Instituto, serán resguardados en un único servidor con acceso restringido mediante contraseñas de seguridad, al cual sólo podrá acceder el empleado que el Proveedor designe.
- Implementar medidas de seguridad para que el agente telefónico o bien el personal que lo supervisará, no puedan reproducir por ningún medio, los datos personales o efectuar un retiro no autorizado de los mismos.
- 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 electrónico, que contenga los datos personales antes mencionados.
- Apego a lo descrito en el documento Anexo Técnico respecto a protección y manejo de base de datos.

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

El Proveedor deberá aplicar los procedimientos de borrado seguro en sus bases, registros electrónicos o escritos los datos personales y/o cualquier información que el Instituto haya entregado, así como en los equipos de cómputo y dispositivos utilizados para procesar y almacenar dicha información, entregando al administrador de la Campaña de Pensionados, la evidencia que sustente dicho procedimiento, así será necesario cumplir lo señalado en el Anexo Técnico.

7 Evaluación, monitoreo y reportes

7.1 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.

7.2 Reportes

El Proveedor debe incluir adicional a la herramienta del Centro de Contacto, el software descrito en el Anexo Técnico dedicado al reporteo, administración, monitoreo y base de datos, para registrar durante la vigencia del contrato la estadística de las llamadas atendidas por los agentes. El cual deberá incluir una opción para reportes en tiempo real generados por y para la Campaña de Pensionados que permita elaborar y diseñar grupos de trabajo, supervisor, horario, DID del número telefónico, así como otros grupos a definir por parte del Instituto. Los reportes se realizarán conforme a lo descrito en el Anexo Técnico dedicado al reporteo y de manera general tendrán al menos periodicidad diaria, semanal, quincenal, mensual.

Lo anterior, sin limitar al área requirente y administradora de la Campaña de Pensionados de solicitar al Proveedor aquellos reportes y consultas no programadas.

8 Finalización, Transición y/o Migración de los Servicios

Una vez finalizado el Contrato entre el IMSS y el Proveedor vigente de servicios de centros de contacto, se deberá realizar la entrega conforme a lo estipulado en Anexo Técnico y el presente Apéndice de dicho contrato durante la etapa de transición.

9 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.

10 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.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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".

Anexo 2 - Estimación de servicios para la Campaña de Pensionados 2020-2021.

Se estiman los servicios por minuto o evento requeridos para el funcionamiento de la Campaña de Pensionados en el periodo 2020-2021.

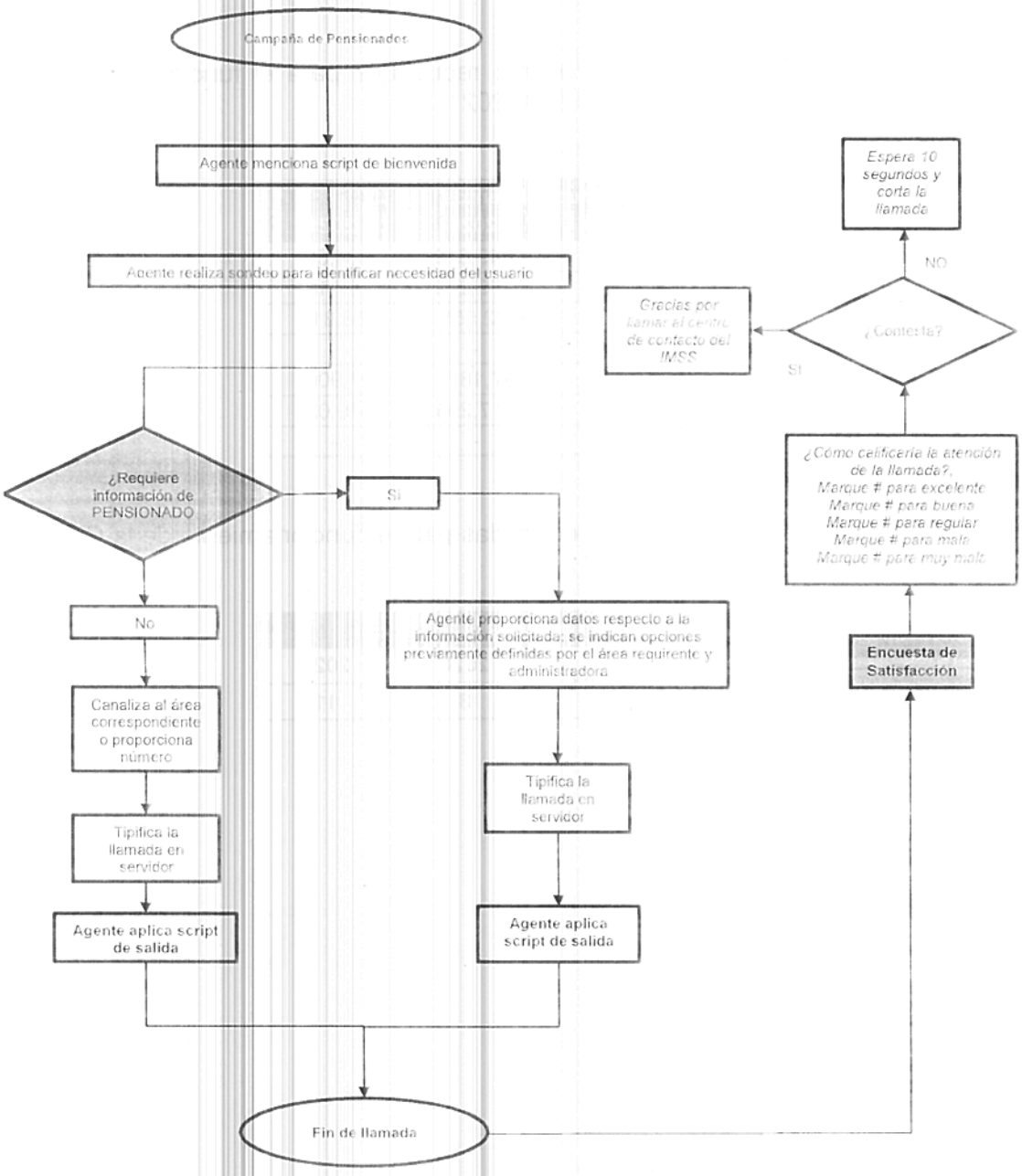
Minutos/Eventos		
Servicio	**2020**	**2021**
Telefonía	849,819	934,801
Chat	179,210	197,131
IVR	62,555	68,811
Redes Sociales	-	-
Blaster	7,187	7,906
SMS	617,299	679,029
Correo electrónico	-	-

Se estiman las estaciones o posiciones requeridas para el funcionamiento de la Campaña de Pensionados en el periodo 2020-2021.

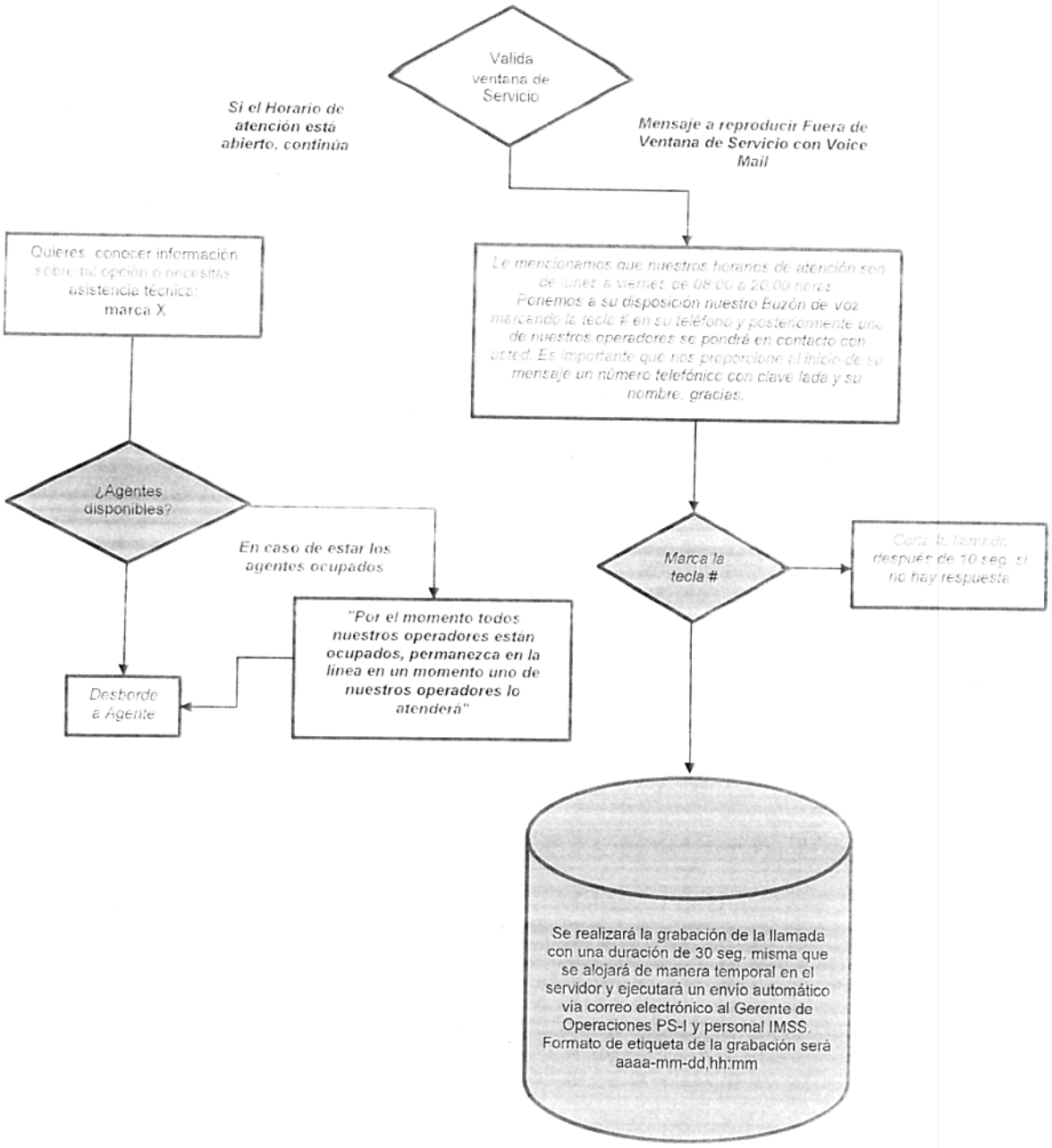
Plantilla		
Total de posiciones	**2020**	**2021**
	8	11

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Anexo 3 – Flujo de atención



Anexo 4 – Flujo operativo.



ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México, a 11 de agosto de 2021

A P É N D I C E
Especificaciones Técnicas para la Campaña de Planificatel (YO DECIDO) a través del Servicio de Centros de Contacto IMSS

Introducción

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 consejería 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 siguientes medios que se enlistan de manera enunciativa mas no limitativa:

- Línea telefónica.
- Aplicaciones y herramientas digitales.
- Chat "WhatsApp".

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México, a 11 de agosto de 2021

Instancia normativa o ventanilla única

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

Instancia administradora y requirente

La instancia requirente y administradora de la Campaña de PLANIFICATEL (YO DECIDO) es la Coordinación de Sistemas de Infraestructura Tecnológica Institucional de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico del IMSS, en el marco y vigencia del contrato establecido entre el Instituto y el proveedor del Servicio de Centros de Contacto IMSS.

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

La instancia ejecutora de la Campaña de PLANIFICATEL (YO DECIDO) es el proveedor que designe el IMSS para la prestación de Servicio de Centros de Contacto IMSS, durante la vigencia del Contrato establecido para dichos fines.

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

Servicios

Para la operación de la Campaña de PLANIFICATEL (YO DECIDO) y sus estrategias, se deberá contar con los siguientes servicios por parte del proveedor del Servicio de Centros de Contacto IMSS:

- El número de contacto para la Campaña PLANIFICATEL (YO DECIDO) será 01800 624 64 64 ó el que el Instituto determine, para lo cual el Proveedor deberá gestionar el traspaso del número telefónico 01800 y DID pertenecientes al Instituto con los que actualmente opera la campaña PLANIFICATEL (YO DECIDO) del Servicio de Centros de Contacto IMSS, para su utilización durante la vigencia del contrato, devolviendo la posesión de los mismos al termino del mencionado contrato, los números 01800 y DID.

Ciudad de México, a 11 de agosto de 2021

- Inicio del proyecto con 1 estación de trabajo con los componentes habilitadores descritos en el Anexo Técnico, pudiendo variar el número de estaciones para los agentes de atención de esta campaña durante la vigencia del contrato.
- Llamadas de entrada (Inbound) con Agentes Especializados (PS-I Especializado), que serán ubicados en las instalaciones del proveedor.
- Servicio de navegación en IVR (Respuesta de Voz Interactiva por sus siglas en ingles)
- Buzón de Voz.

Días y horario de prestación del servicio

El horario del servicio para la Campaña de PLANIFICATEL (YO DECIDO) será:

Atención	Horario de Atención
De lunes a viernes	8:00 a 18:00 horas
Sábados y domingos	8:00 a 14:00 horas

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.

Capacidad operativa

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

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

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México, a 11 de agosto de 2021

Tipo de posiciones

La campaña contemplará para su atención posiciones de atención PS-I Especializados, las cuales están configuradas y descritas en el Anexo Técnico.
Asimismo, se deberán habilitar dichas posiciones por parte del Proveedor considerando los requerimientos técnicos e informativos necesarios conforme al Anexo Técnico.

Capacitación

A fin de cumplir en tiempo y forma con el objetivo establecido para la puesta en marcha de la campaña PLANIFICATEL (YO DECIDO), mencionados en el Anexo Técnico, 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:

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

Herramientas del Centro de Contacto.

El Proveedor deberá cumplir con lo especificado en los requerimientos del Servicio de Centros de Contacto IMSS, descritos en el Anexo Técnico, así como a las especificaciones de la instancia administradora y requirente de la Campaña de PLANIFICATEL (YO DECIDO).

Conectividad

El Proveedor debe incluir el o los enlaces bidireccionales y en alta disponibilidad con nivel de servicio conforme a lo estipulado el Anexo Técnico, entre las instalaciones del Proveedor y el Instituto, para reci
bir las llamadas que atenderán los agentes y asegurar la continuidad operativa de la campaña.

Ciudad de México, a 11 de agosto de 2021

Soporte Técnico

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

Transparencia y Protección de datos personales

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

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

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

Sistema de Evaluación y Monitoreo

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

Tipificaciones

Temas

Tipificaciones	%
Métodos Anticonceptivos	39.13%
No Procedente (Llamadas que no son Orientaciones)	34.87%
Planificación Familiar	18.63%
Embarazo/Parto	1.44%
Infecciones De Transmisión Sexual (ITS)	1.66%

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México, a 11 de agosto de 2021

Tipificaciones	%
Papanicolaou	1.08%
Sexualidad	1.23%
Interrupción Legal Del Embarazo (ILE)	0.65%
Anatomía Y Fisiología Del Aparato Sexual O Reproductor	0.51%
Ciclo Menstrual	0.43%
Orientación Psicológica	0.29%
Violencia	0.07%
TOTAL	**100%**

Reportes

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

Los reportes y su frecuencia de entrega al área requirente de la Campaña PLANIFICATEL (YO DECIDO) se enuncian a continuación, la metodología, tipo de formato y entrega físicas, se describen en el Anexo Técnico.

Reportes-IMSS-CCIMSS						
Campaña	Reporte	Horario de Entrega	Periodicidad			
			D	S	Q	M
Planificatel	1.-Detalle de Interacción (telefonía, medios electrónicos) de acuerdo al medio de captación	11:00		🗁		🗁
	4.-Reporte de Niveles de Servicio	11:00	🗁			🗁
	5.-Reporte de Rotación de personal	11:00				🗁
	9.-Reporte de tiempos de conexión de usuarios PS-I	11:00		🗁		🗁
	10.-Reporte de disponibilidad, Acceso a la Infraestructura y Aplicaciones del CCIMSS y Bitácora de Fallas.	11:00				🗁
	19.-Reporte Consolidado de Interacciones	11:00				🗁

Ciudad de México, a 11 de agosto de 2021

Lo anterior, sin limitar a la instancia administradora y requirente de la Campaña de PLANIFICATEL (YO DECIDO) de solicitar al Proveedor aquellos reportes y consultas que considere necesarias.

Finalización, Transición y/o Migración de los Servicios

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

Firmas de verificación y aceptación de servicios Campaña PLANIFICATEL (YO DECIDO).

Instancia administradora y requirente	Nombre	Firma
Coordinación de Sistemas de Infraestructura Tecnológica Institucional.	Ing. Eduardo Oropeza Ortiz Titular de la Coordinación de Sistemas de Infraestructura Tecnológica Institucional	

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

Apéndice

"Seguridad de la Información para el servicio de CCIMSS"
2018 – 2019

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Especificación Técnica del Gestor Unificado de Amenazas (UTM) para la operación del Call Center.

Funcionalidad Firewall:

El "posible proveedor" deberá ofrecer en su solución, que incluya la infraestructura necesaria (hardware y software) que cuente al menos con las siguientes características y que cumpla con las funcionalidades descritas a continuación:

- Red perimetral con zonas DMZ para intercambio de información.
- Incluir interfaces de al menos 1 GigaEthernet
- Incluir un sistema operativo propietario del fabricante, que reciba actualizaciones y parches de software conforme sean publicadas.
- Basado en la tecnología conocida como "Stateful Inspection", el cual realiza un análisis granular de los estados de las comunicaciones y aplicaciones, para controlar el flujo del tráfico pasando a través del "gateway", y de esta manera abrir dinámicamente y de una forma segura, puertos y un gran rango de protocolos.
- Incluir la facilidad de crear NATs dinámicos y estáticos, permitiendo trasladar direcciones IP y puertos origen y destino, en un mismo paquete.
- Permitir implementar reglas aplicadas a intervalos de tiempo específicos.
- Soportar e incluir alta disponibilidad en modo Activo/Activo y Activo/Pasivo.
- Capacidad para ser integrado con servicios de correlación de eventos de seguridad.
- Soportar y operar bajo protocolos de ruteo BGP y OSPF.
- Soportar y operar mediante rutas estáticas.
- Realizar inspección en capa 3 y 4.
- 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.

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.

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.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

- 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.

Especificación Normativa para la operación del Call Center.

- Asegurar que los dispositivos de TIC en el Call Center, cuenten con software de seguridad actualizado para detección y protección contra programas que pudieran vulnerar su seguridad, así como su información y los servicios que proveen; el software debe emitir reportes sobre el estado de actualización de los componentes sobre los que tiene cobertura.
- Instalar en los equipos de cómputo de los usuarios del Call Center, incluyendo equipos de terceros (consultores, proveedores, entre otros.), que intercambien información con la red de datos del Instituto, las herramientas antivirus y aquéllas necesarias para prevenir ataques por la vulnerabilidad que el uso de estos equipos conlleva.
- Definir perfiles de usuarios personalizados, que son utilizados en los activos de infraestructura y servicios del Call Center, para identificar y dar trazabilidad de todos los eventos de seguridad en el intercambio de información, a fin de evitar el daño, pérdida, robo, copia y accesos no autorizados.
- Asegurar el borrado seguro en los dispositivos de almacenamiento utilizados en los activos de infraestructura que dan servicio al Call Center, que por algún motivo necesiten ser reparados, 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 del 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.

Firman al calce las áreas responsables:

Area Técnica	Nombre	Firma
Coordinación de Sistemas de Infraestructura Tecnológica Institucional.	Ing.Eduardo Oropeza Ortíz Titutlar de la Coordinación de Sistemas de Infraestructura Tecnológica Institucional	
Coordinación de Mantenimiento y Operación de Servicios de Cómputo	Lic. Alfonso Uribe Cueli Titular de la Coordinación de Mantenimiento y Operación de Servicios de Cómputo	
	Ing. Gabriel Arturo Barrón Montiel Titular de la Coordinación Técnica de Seguridad de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	
	Ing. Abraham Gutiérrez Castillo Titular de la División de Seguridad Informática Integral	

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

SIN TEXTO

APÉNDICE

Campaña de Velatorios IMSS
Especificación Técnica para la Campaña de Velatorios IMSS a través del Centro de Contacto 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.

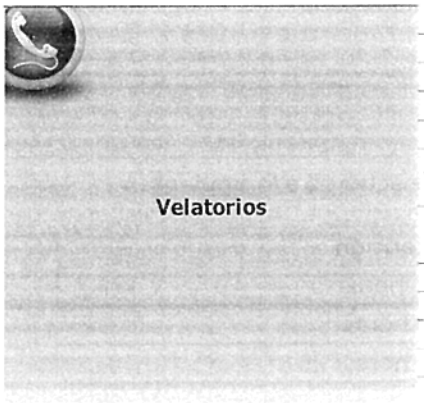
Beneficios

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.
- ✓ Acortar los tiempos de respuesta.

El comportamiento histórico de la Campaña Velatorios desde su inicio el 25 de julio 2017 hasta el 31 de mayo de 2019, refleja los siguientes resultados de atención:



	Total-2017	Total-2018	Total-2019
Recibidas	1,631	3,922	1,599
Abandonadas	9	32	22
Atendidas	1,622	3,885	1,577
Nivel de Servicio < 20 Segundos	99.01%	98.85%	97.27%
Tiempo de atencion (Promedio AHT)	0:04:09	0:04:41	0:05:27
Velocidad promedio de respuesta (ASA)	0:00:01	0:00:02	0:00:11
Abandono > 20 seg	8	29	16
Llamadas Demoradas	19	52	47
% Atencion	99.58%	99.17%	98.19%
% Abandono	0.42%	0.67%	1.39%
% Abandono > 20 Seg	0.36%	0.61%	0.93%

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

2019

Instancia técnica o ventanilla única

La instancia técnica 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 documentos Anexo Técnico y que el Licitante asigne para la prestación del Servicio, materia del presente instrumento, durante su vigencia.

Instancia administradora y 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.

Instancia ejecutora (Proveedor de servicios de Centros de Contacto IMSS)

La instancia ejecutora de la Campaña de Velatorios es el licitante ganador para la prestación de servicios del Centro de Contacto IMSS (CCIMSS), durante la vigencia del Contrato establecido para dichos fines.

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

Servicios

Para la operación de la Campaña 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.

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 Sábados y Domingos	08:00 a 14:00 horas
PS-I Días Festivos	08:00 a 14:00 horas

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 posición de atención PS-I.

Posiciones Propias del Servicio (PSI)

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.

Al inicio de las operaciones será necesaria 1 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

Asimismo, se deberá habilitar dicha posición por parte del Proveedor considerando los requerimientos técnicos e informativos necesarios conforme a Términos y Condiciones del Anexo Técnico y Apéndice.

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.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Estructura





01800 6232323
Se transfiere la llamada
al 018001 FIBESO



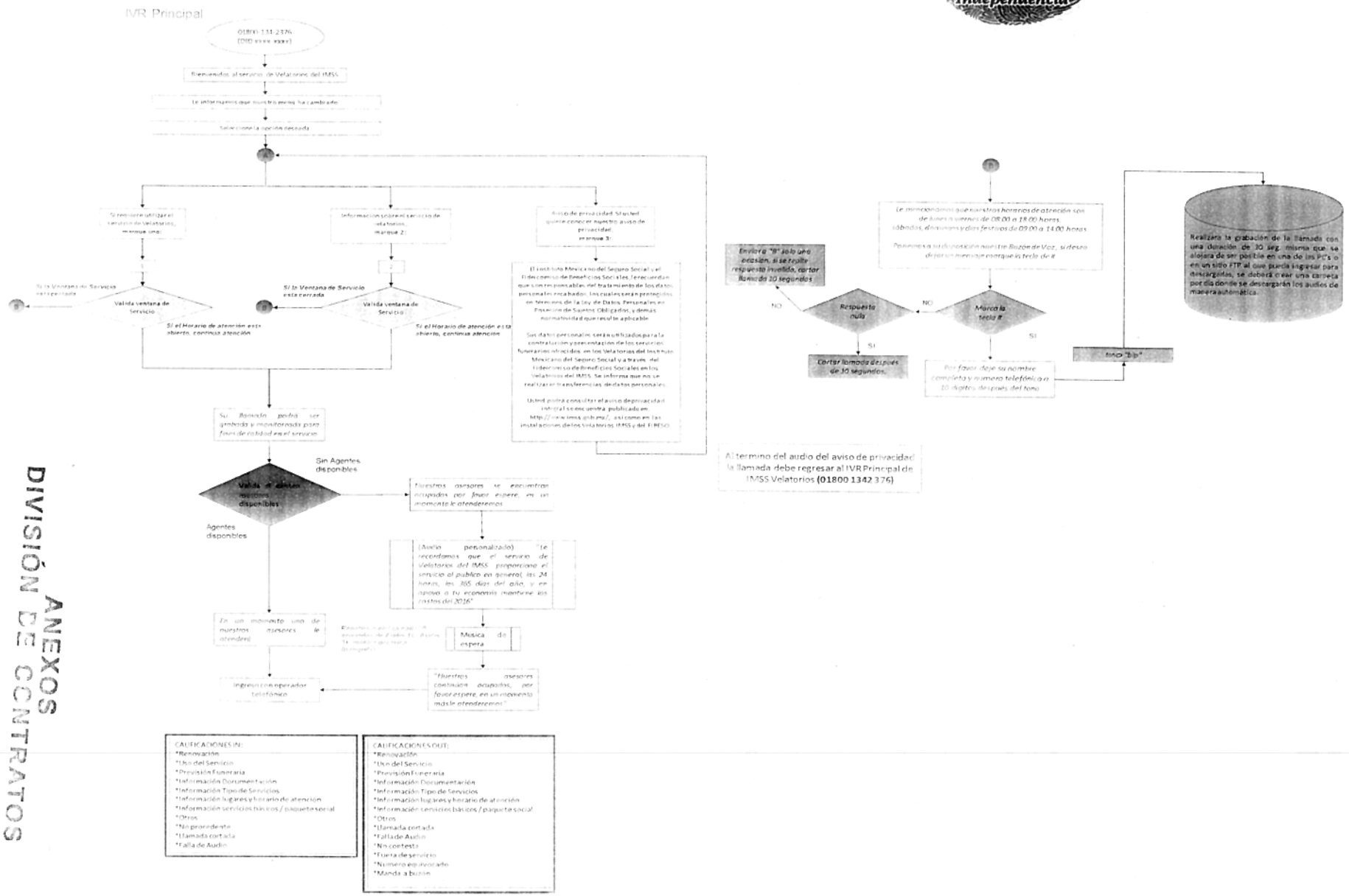
01800 1342376
FIBESO



Operador
PSI



Supervisor
PSI



ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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 Licitante 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 Licitante deberá incluir en sus procesos de capacitación al Instituto:

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

La capacitación será responsabilidad del Proveedor y se realizará en las instalaciones del Instituto que la instancia administradora y requirente determinen y en los plazos que estas definan, observando que antes del inicio de operaciones tendrá que haberse realizado al menos una sesión de capacitación (la duración y contenido se definirán de común acuerdo por la instancia administradora y requirente y el Proveedor a la firma del contrato).

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.

Por lo anterior, el Proveedor deberá considerar el equipamiento de seguridad perimetral (Firewalls) que permitan habilitar esta funcionalidad conforme a lo establecido en el Anexo Técnico y Apéndice.

Instalaciones del proveedor

La instancia administradora y requirente de la Campaña de Velatorios en caso de contingencia, podrá utilizar otras de las instalaciones del proveedor, por lo cual deberá contar con lo definido en el Anexo Técnico para el caso de contingencia.

Herramientas del Centro de Contacto

El Proveedor deberá cumplir con lo especificado en los requerimientos de CCIMSS, descritos en el Anexo Técnico y Apéndice, así como a las especificaciones de la instancia administradora y requirente de la Campaña de Velatorios.

Soporte Técnico

Se otorgará vía presencial de lunes a viernes de 08:00 a 20:00 horas, en días y horas fuera de los contemplados anteriormente, se hará vía remota a través de los medios de comunicación definidos en la matriz de escalamiento estipulada en el Anexo Técnico.

Asimismo, en caso necesario, la instancia administradora podrá solicitar soporte técnico vía correo electrónico o vía telefónica, dependiendo del caso particular que se presente.

Transparencia y Protección de datos personales

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

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

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

De conformidad con el segundo párrafo del artículo 53 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Publico, 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 datos personales entregados por el Instituto a cualquier tercero sin contar con autorización por escrito del IMSS.	$ 50,000.00 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 de 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 la campaña que utilice 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.

Sistema de monitoreo

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

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Reportes

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

Los reportes y su frecuencia de entrega al área requirente de la Campaña de Velatorios se enuncian a continuación, la metodología, tipo de formato y entrega físicos, se describen en el Anexo Técnico.

		Periodicidad			
Campaña	Reporte	Diario	Semanal	Quincenal	Mensual
Velatorios	Detalle de llamadas de acuerdo al medio de captación			▯	
	Reporte de Niveles de Servicio	▯			
	Reporte de Porcentaje de llamadas e interacciones enviadas a tiempo de espera	▯			
	Reporte de principales DID´s de llamadas recibidas / emitidas, tanto por número de llamadas como por minutos de llamadas				▯
	Reporte de contactación de llamadas de salida				▯
	Reporte de tiempos de conexión de usuarios PS-I		▯		
	Reporte semana vencida		▯		
	Histórico de las interacciones	▯	▯	▯	▯
	Bitácora estadística de correlación	▯	▯	▯	▯
	Análisis de comportamiento y estacionalidad	▯	▯	▯	▯

Lo anterior, sin limitar a la instancia administradora y requirente de la Campaña de Velatorios de solicitar al Proveedor aquellos reportes y consultas no programadas durante la vigencia del contrato.

Deductiva

Las deductivas habrán de aplicarse de acuerdo al artículo 53 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, así como al numeral 5.3.15 de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestaciones de Servicios del Instituto.

Las deductivas se aplicarán por los siguientes conceptos y porcentajes:

INDICADOR	NIVEL DE SERVICIO A CUMPLIR	DEDUCTIVA	VALOR DE PORCENTAJE DEL NIVEL DE SERVICIO DENTRO DE LA FACTURACIÓN MENSUAL	EXPLICACIÓN Y FÓRMULA DE APLICACIÓN
Porcentaje de abandono de llamadas a partir del inicio del servicio y hasta el mes 12 de ejercicio de contrato.	Menor o igual al 5% diario El nivel de servicio mensual será el promedio simple de los promedios diarios del mes	0.5 por cada punto porcentual completo fuere del nivel de servicio establecido	5%	El concepto de abandono de llamadas es: que un usuario he pretendido acceder el CCIMSS por la vía telefónica y por algun motivo su llamada no fue atendida. Para medir y aplicar la deductiva se utilizaran 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 facturacion mensual) = importe a deducir en factura
Tiempo de atencion Telefonia	Mayor o igual al 82% de las llamadas de entrada atendidas antes de los 20 segundos	0.5 por cada punto porcentual de incumplimiento de nivel de servicio	5%	El concepto de tiempo de atencion es: que un usuario ha pretendido acceder el CCIMSS por la via telefónica y por algún motivo su llamada fue respondida despues de veinte segundos. Para medir y aplicar la deductiva se utilizarán las siguientes formulas: 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
Calidad de operacion	Mayor o igual a 95% de la meta de calidad	0.3 por cada punto porcentual de incumplimiento de nivel de servicio	3%	El indicador evalúa una muestra de 100 monitoreos mensuales por cada campañ 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 facturacion 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 licitante. Se evaluara la calidad de la atención a treves 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 campañe) / (100 monitoreos por campaña)]*100= Calificación de calidad 2. (Nivel de servicio a cumplir *100) - (Calificacion de calidad) = Factor de calidad a deducir. 3. (Factor de calidad a deducir) * (Deductiva) * (Valor de porcentaje del nivel de servicio dentro de la facturacion mensual) = Importe a deducir en factura
Disponibilidad del Servicio de Telefonia (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 diario de la ventana de servicio	0.5 por cada punto porcentual de incumplimiento de nivel de servicio	5%	La disponibilidad del servicio se refiere el tiempo promedio diario que debe estar disponible el servicio por cada uno de los canales de comunicación. Es decir este nivel se aplica cuando las llamadas se interrumpan por causa de la caída de algun servidor de telefonía o del propio IVR o de cualquiera de los elementos de hardware o software que conforman la solución propuesta, se mencionan algunas de ellas de manera enunciativa y no limitativa, como: Disponibilidad de la infraestructura para transferir llamadas entre el primer nivel y las instalaciones de segundo nivel. Disponibilidad de la infraestructura para que las posiciones de servicio PSP accedan a las herramientas del licitante para el desempeño de sus funciones. Disponibilidad del servicio para acceder a los reportes de la herramienta del licitente. Disponibilidad del servicio para acceder al modulo de monitoreo de supervision de los PS-I y PSP. Disponibilidad de los 01800. Formulas: 1. [(Total de tiempo de prestación del servicio - Total del tiempo de servicio No disponible) / (Total de tiempo de prestación del servicio)] * 100= Tiempo de disponibilidad del servicio 2. (Nivel de servicio a cumplir *100) - (tiempo de disponibilidad del servicio) = Disponibilidad del servicio a deducir 3. (Disponibilidad del servicio a deducir) * (Deductiva) * (Valor de porcentaje del nivel de servicio dentro de la facturacion mensual) = Importe a deducir en factura

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ejemplo de cálculo deductivo

No.	INDICADOR	Contrato					Deductiva noviembre 2017			
		Deductiva	Porcentaje del valor de la factura mensual	Valor de la factura mensual	Valor máximo a deducir	Nivel de servicio a cumplir	Nivel de servicio alcanzado	Nivel de servicio aplicable para la deductiva	Monto mensual a deducir	Monto mensual a deducir proporcional
1	Porcentaje de abandono	0.1	6%	$ 62,139.77	$ 3,728.39	4	0.47	0.00	$ -	$ -
2	Tiempo de atención telefónica	0.05	5%	$ 62,139.77	$ 3,106.99	82	99.53	0.00	$ -	$ -
3	Calidad de la Operación	0.02	3%	$ 62,139.77	$ 1,864.19	95	94.06	0.94	$ 35	$ 35.05
4	Disponibilidad Servicio de Telefonía	0.1	5%	$ 62,139.77	$ 3,106.99	98	100.00	0.00	$ -	$ -
5	Entrega de reportes	0.03	5%	$ 62,139.77	$ 3,106.99	5	5.00	0.00	$ -	$ -
6	Entregables del servicio	0.1	5%	$ 62,139.77	$ 3,106.99	5	5.00	0.00	$ -	$ -
	TOTAL DEDUCTIVAS									35.05
									$ / IVA	35.05

Penas Convencionales

De conformidad con lo establecido en el artículo 53 y 53 BIS de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, así como en los numerales 5.5.8. y 5.5.8.1. de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones y de Prestación de Servicios del IMSS, la penalización se calculará a partir del día siguiente en que concluye el plazo o fecha convenida para iniciar la prestación del servicio, de acuerdo con los términos y condiciones expresados en la siguiente fórmula:

Pca=%d x nda x vspa

Dónde:

- Psa= pena convencional aplicable.
- %d = porcentaje determinado en la convocatorio por cada día de atraso en el inicio de la prestación del servicio.
- nda= número de días de atraso.
- vspa= valor de los servicios prestados con atraso, sin IVA.

Se sancionará con una pena convencional equivalente al (2.5%) sobre el valor de los servicios entregados en forma extemporánea, multiplicado por el número de días naturales transcurridos desde el vencimiento hasta la entrega.

Finalización, Transición y/o Migración de los Servicios

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

APÉNDICE

Campaña de Velatorios IMSS
Especificación Técnica para la Campaña de Velatorios IMSS a través del Centro de Contacto 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.
- ✓ Acortar los tiempos de respuesta.

El comportamiento histórico de la Campaña Velatorios desde su inicio el 25 de julio 2017 hasta el 31 de mayo de 2019, refleja los siguientes resultados de atención:

Velatorios

	Total-2017	Total-2018	Total-2019
Recibidas	1,631	3,922	1,599
Abandonadas	9	32	22
Atendidas	1,622	3,885	1,577
Nivel de Servicio < 20 Segundos	99.01%	98.85%	97.27%
Tiempo de atencion (Promedio AHT)	0:04:09	0:04:41	0:05:27
Velocidad promedio de respuesta (ASA)	0:00:01	0:00:02	0:00:11
Abandono > 20 seg	8	29	16
Llamadas Demoradas	19	52	47
% Atencion	99.58%	99.17%	98.19%
% Abandono	0.42%	0.67%	1.39%
% Abandono > 20 Seg	0.36%	0.61%	0.93%

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Instancia técnica o ventanilla única

La instancia técnica 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 documentos Anexo Técnico y que el Licitante asigne para la prestación del Servicio, materia del presente instrumento, durante su vigencia.

Instancia administradora y 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.

Instancia ejecutora (Proveedor de servicios de Centros de Contacto IMSS)

La instancia ejecutora de la Campaña de Velatorios es el licitante ganador para la prestación de servicios del Centro de Contacto IMSS (CCIMSS), durante la vigencia del Contrato establecido para dichos fines.

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

Servicios

Para la operación de la Campaña 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.

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 Sábados y Domingos	08:00 a 14:00 horas
PS-I Días Festivos	08:00 a 14:00 horas

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 posición de atención PS-I.

Posiciones Propias del Servicio (PSI)

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.

Al inicio de las operaciones será necesaria 1 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

Asimismo, se deberá habilitar dicha posición por parte del Proveedor considerando los requerimientos técnicos e informativos necesarios conforme a Términos y Condiciones del Anexo Técnico y Apéndice.

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.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Estructura





01800 6232323
Se transfiere la llamada
al 018001 FIBESO



01800 1342376
FIBESO



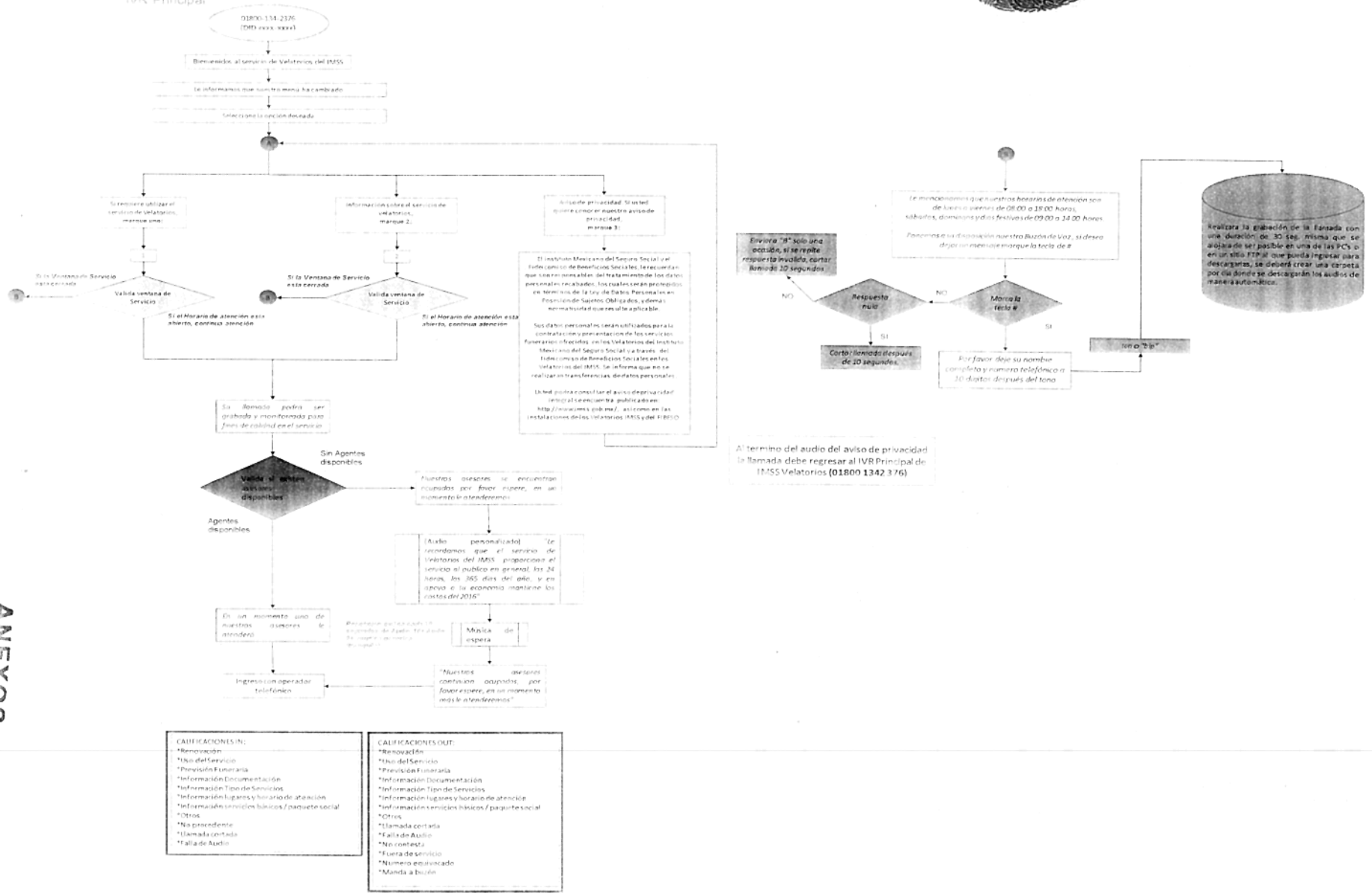
Operador
PSI



Supervisor
PSI



IVR Principal



Al termino del audio del aviso de privacidad la llamada debe regresar al IVR Principal de IMSS Velatorios **(01800 1342 376)**

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

ANEXOS DE CONTRATOS
DIVISIÓN

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 Licitante 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 Licitante deberá incluir en sus procesos de capacitación al Instituto:

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

La capacitación será responsabilidad del Proveedor y se realizará en las instalaciones del Instituto que la instancia administradora y requirente determinen y en los plazos que estas definan, observando que antes del inicio de operaciones tendrá que haberse realizado al menos una sesión de capacitación (la duración y contenido se definirán de común acuerdo por la instancia administradora y requirente y el Proveedor a la firma del contrato).

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.

Por lo anterior, el Proveedor deberá considerar el equipamiento de seguridad perimetral (Firewalls) que permitan habilitar esta funcionalidad conforme a lo establecido en el Anexo Técnico y Apéndice.

Instalaciones del proveedor

La instancia administradora y requirente de la Campaña de Velatorios en caso de contingencia, podrá utilizar otras de las instalaciones del proveedor, por lo cual deberá contar con lo definido en el Anexo Técnico para el caso de contingencia.

Herramientas del Centro de Contacto

El Proveedor deberá cumplir con lo especificado en los requerimientos de CCIMSS, descritos en el Anexo Técnico y Apéndice, así como a las especificaciones de la instancia administradora y requirente de la Campaña de Velatorios.

Soporte Técnico

Se otorgará vía presencial de lunes a viernes de 08:00 a 20:00 horas, en días y horas fuera de los contemplados anteriormente, se hará vía remota a través de los medios de comunicación definidos en la matriz de escalamiento estipulada en el Anexo Técnico.

Asimismo, en caso necesario, la instancia administradora podrá solicitar soporte técnico vía correo electrónico o vía telefónica, dependiendo del caso particular que se presente.

Transparencia y Protección de datos personales

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

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

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

De conformidad con el segundo párrafo del artículo 53 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Publico, 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 datos personales entregados por el Instituto a cualquier tercero sin contar con autorización por escrito del IMSS.	$ 50,000.00 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 de 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 la campaña que utilice 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.

Sistema de monitoreo

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

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Reportes

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

Los reportes y su frecuencia de entrega al área requirente de la Campaña de Velatorios se enuncian a continuación, la metodología, tipo de formato y entrega físicos, se describen en el Anexo Técnico.

		Periodicidad			
Campaña	Reporte	Diario	Semanal	Quincenal	Mensual
Velatorios	Detalle de llamadas de acuerdo al medio de captación			☐	
	Reporte de Niveles de Servicio	☐			
	Reporte de Porcentaje de llamadas e interacciones enviadas a tiempo de espera	☐			
	Reporte de principales DID´s de llamadas recibidas / emitidas, tanto por número de llamadas como por minutos de llamadas				☐
	Reporte de contactación de llamadas de salida				☐
	Reporte de tiempos de conexión de usuarios PS-I		☐		
	Reporte semana vencida		☐		
	Histórico de las interacciones	☐	☐	☐	☐
	Bitácora estadística de correlación	☐	☐	☐	☐
	Análisis de comportamiento y estacionalidad	☐	☐	☐	☐

Lo anterior, sin limitar a la instancia administradora y requirente de la Campaña de Velatorios de solicitar al Proveedor aquellos reportes y consultas no programadas durante la vigencia del contrato.

Deductiva

Las deductivas habrán de aplicarse de acuerdo al artículo 53 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, así como al numeral 5.3.15 de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestaciones de Servicios del Instituto.

Las deductivas se aplicarán por los siguientes conceptos y porcentajes:

INDICADOR	NIVEL DE SERVICIO A CUMPLIR	DEDUCTIVA	VALOR DE PORCENTAJE DEL NIVEL DE SERVICIO DENTRO DE LA FACTURACIÓN MENSUAL	EXPLICACIÓN Y FÓRMULA DE APLICACIÓN
Porcentaje de abandono de llamadas a partir del inicio del servicio y hasta el mes 12 de ejercicio de contrato.	Menor o igual al 5% diario El nivel de servicio mensual será el promedio simple de los promedios diarios del mes	0.5 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 la vía telefónica y por algún motivo su llamada 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 deducir en factura
Tiempo de atención telefonía	Mayor o igual al 82% de las llamadas de entrada atendidas antes de los 20 segundos	0.5 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
Calidad de operación	Mayor o igual a 95% de la meta de calidad	0.3 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 licitante. 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 (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 diario de la ventana de servicio	0.5 por cada punto porcentual de incumplimiento de nivel de servicio	5%	La disponibilidad del servicio se refiere al tiempo promedio diario que debe estar disponible el servicio por cada uno de los canales de comunicación. Es decir este nivel se aplica cuando las llamadas se interrumpan por causa de la caída de algún servidor de telefonía o del propio IVR o de cualquiera de los elementos de herdware o software que conforman la solución propuesta, se mencionan algunos de ellos de manera enunciativa y no limitativa, como: Disponibilidad de la infraestructura para transferir llamadas entre el primer nivel y las instalaciones de segundo nivel. Disponibilidad de la infraestructura para que las posiciones de servicio PSP accedan a las herramientas del licitante para el desempeño de sus funciones. Disponibilidad del servicio para acceder a los reportes de la herramienta del licitante. Disponibilidad del servicio para acceder al modulo de monitoreo de supervisión de los PS-I y PSP. Disponibilidad de los 01800. Formulas: 1. [(total de tiempo de prestación del servicio - total del tiempo de servicio No disponible) / (total de tiempo de prestación del servicio)] * 100= Tiempo de disponibilidad del servicio 2. (Nivel de servicio a cumplir *100) - (tiempo de disponibilidad del servicio) = Disponibilidad del servicio a deducir 3. (Disponibilidad del servicio a deducir) * (Deductiva) * (Valor de porcentaje del nivel de servicio dentro de la facturación mensual) = importe a deducir en factura

Ejemplo de cálculo deductivo

No.	INDICADOR	Contrato					Deductiva noviembre 2017			
		Deductiva	Porcentaje del valor de la factura mensual	Valor de la factura mensual	Valor máximo a deducir	Nivel de servicio a cumplir	Nivel de servicio alcanzado	Nivel de servicio aplicable para la deductiva	Monto mensual a deducir	Monto mensual a deducir proporcional
1	Porcentaje de abandono	0.1	6%	$ 62,139.77	$ 3,728.39	4	0.47	0.00	$ -	$ -
2	Tiempo de atención telefónica	0.05	5%	$ 62,139.77	$ 3,106.99	82	99.53	0.00	$ -	$ -
3	Calidad de la Operación	0.02	3%	$ 62,139.77	$ 1,864.19	95	94.06	0.94	$ 35	$ 35.05
4	Disponibilidad Servicio de Telefonía	0.1	5%	$ 62,139.77	$ 3,106.99	98	100.00	0.00	$ -	$ -
5	Entrega de reportes	0.03	5%	$ 62,139.77	$ 3,106.99	5	5.00	0.00	$ -	$ -
6	Entregables del servicio	0.1	5%	$ 62,139.77	$ 3,106.99	5	5.00	0.00	$ -	$ -
	TOTAL DEDUCTIVAS									35.05
									S / IVA	35.05

Penas Convencionales

De conformidad con lo establecido en el artículo 53 y 53 BIS de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, así como en los numerales 5.5.8. y 5.5.8.1. de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones y de Prestación de Servicios del IMSS, la penalización se calculará a partir del día siguiente en que concluye el plazo o fecha convenida para iniciar la prestación del servicio, de acuerdo con los términos y condiciones expresados en la siguiente fórmula:

Pca=%d x nda x vspa

Dónde:

- Psa= pena convencional aplicable.
- %d = porcentaje determinado en la convocatorio por cada día de atraso en el inicio de la prestación del servicio.
- nda= número de días de atraso.
- vspa= valor de los servicios prestados con atraso, sin IVA.

Se sancionará con una pena convencional equivalente al (2.5%) sobre el valor de los servicios entregados en forma extemporánea, multiplicado por el número de días naturales transcurridos desde el vencimiento hasta la entrega.

Finalización, Transición y/o Migración de los Servicios

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

Términos y Condiciones

SGMP_TerminosCondiciones

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

SERVICIO DE CENTROS DE CONTACTO

2022

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Contenido

1) Vigencia de la contratación y ejercicio fiscal al que corresponde 4
i. Objetivo del documento 4
ii. Descripción del servicio 4
2) Plazo, lugar y condiciones de la prestación del servicio 4
iii. Lugar en el que se prestará el servicio 5
iv. Condiciones 5
3) Criterio de evaluación de proposiciones 6
4) Licencias, permisos, registros, certificados o autorizaciones 6
v. Normas Oficiales 6
5) Folletos, catálogos, fotografías, manuales entre otros.- Documentación Técnica 6
6) Visitas a las instalaciones institucionales. 7
7) Visitas a las instalaciones del licitante 7
8) Penas Convencionales y Deductivas 7
vi. Penas Convencionales 7
vii. Deductivas 9
viii. Penas Contractuales 15
9) Mecanismos requeridos para responder por defectos o vicios ocultos de bienes, calidad de servicios y de operación y funcionamiento 15
10) Garantía de anticipo, cumplimiento, defecto o vicios ocultos de bienes, calidad de servicios y de operación y funcionamiento 16
11) Forma de pago. 16
ix. Fórmula de Ocupación. 17
x. Proceso de Generación de Factura por parte del proveedor. 17
12) Mecanismos de supervisión y verificación de los servicios contratados 18
xi. Prevalencia de Términos y Condiciones 20
xii. Confidencialidad 21
xiii. Propiedad Intelectual y Derechos de autor 25
xiv. Causales de rescisión de contrato 25
xv. Área requirente. 26
xvi. Área técnica. 28
xvii. Responsable de la evaluación de las propuestas técnicas. 28
xviii. Ventanilla única entre el Instituto y el Proveedor 29
xix. Administrador del contrato y responsable de la supervisión del servicio. 29
xx. Firmas de elaboración, revisión y aprobación 29

Control de versiones del documento

Versión	Fecha	Descripción	Responsable
Ver 0.1	30/12/2021	Creación	Rómulo Vizzuett Martínez
Ver 0.2	31/12/2021	Revisión	Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Ver 0.3	02/06/2022	Actualización	Rómulo Vizzuett Martínez
Ver 1.0	02/06/2022	Aprobación	Ing. Eduardo Oropeza Ortiz

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

1) **Vigencia de la contratación y ejercicio fiscal al que corresponde**

La vigencia del contrato será a partir del día natural siguiente a la notificación de la adjudicación y hasta el 31 de agosto de 2022.

i. **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 de Continuidad de Centros de Contacto", para el ejercicio 2022, en lo sucesivo CCIMSS.

ii. **Descripción del servicio**

El Instituto requiere la contratación de una empresa calificada en el manejo y administración de Centros de Contacto que:

- Brinde atención a derechohabientes, contribuyentes y público en general, en relación con prestaciones, trámites y servicios como los requeridos por el Instituto Mexicano del Seguro Social "IMSS".

- Gestione 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.

- Operación de Centro de Contacto IMSS (CCIMSS) con la utilización de diferentes medios de captación (Telefónicos (Inbound, Outbound o Blending), Mensajes de Texto, Mensajes SMS, Correo Electrónico, Chat, Redes Sociales, Aplicativos Móviles, Agentes Virtuales, ChatBot, entre otros) y plataformas operativas en ambientes multi skill de atención por parte de los agentes destinados a la atención del derechohabientes, contribuyentes y público en general, en relación con prestaciones, trámites y servicios otorgados por el Instituto Mexicano del Seguro Social "IMSS.

- El licitante deberá proponer la implementación de mejores prácticas priorizando la atención de los servicios de centros de contacto a través de "Agentes virtuales" (IVR, chatBot, inteligencia artificial, consulta a bases de datos institucionales, text to speech, speech to text, machine learning, 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 3 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 de cada campaña y al área técnica. Las campañas y área técnica deberán analizar y en su caso, autorizar e implementar dichas iniciativas y propuestas de automatización.

La prestación del servicio será acorde con las campañas y medios de captación descritos en el Anexo Técnico y sus Apéndices.

2) **Plazo, lugar y condiciones de la prestación del servicio**

El plazo para la prestación del servicio será a partir del día natural siguiente a la notificación de la adjudicación y hasta el 31 de agosto de 2022.

El licitante deberá entregar el día natural siguiente a la notificación del fallo el plan de trabajo correspondiente para su validación por parte del área técnica.

La implementación, pruebas, verificaciones de especificaciones físicas y funcionales, así como capacitación, será de acuerdo a lo establecido en el presente Anexo Técnico y sus Apéndices, por lo que durante este plazo no habrá erogación de recursos por parte del Instituto.

El ejercicio del gasto del recurso presupuestal será a partir de que el licitante 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 licitante 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 licitante y las pruebas funcionales a los sistemas del licitante ganador que se interconectan con sistemas IMSS, deberán iniciarse una vez notificado el fallo del procedimiento de contratación correspondiente, por lo que el IMSS iniciará las actividades necesarias para proveer la capacitación al personal del licitante adjudicado y verificará que los procesos de habilitación de soluciones y la funcionalidad para la prestación del servicio habilitada por parte del licitante, sean acordes a lo solicitado por cada campaña y lo especificado en el documento Anexo Técnico y Apéndices.

iii. Lugar en el que se prestará el servicio.

El servicio será proporcionado en las instalaciones propuestas por el proveedor adjudicado, así como en las instalaciones que el Instituto designe para tal efecto, requiriéndose que cuente con al menos dos ubicaciones. El site principal deberá estar dentro de la zona metropolitana de la Ciudad de México.

Para las campañas señaladas en el Anexo Técnico y sus Apéndices, se requiere que parte del servicio sea prestado en los lugares designados por el IMSS para tal efecto, los cuales se detallan en dichos documentos.

iv. Condiciones

El Licitante 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 Licitante en los tiempos que designe el personal del Instituto.

El Licitante 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

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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.

3) **Criterio de evaluación de proposiciones.**

La evaluación de las propuestas se aplicará el criterio de evaluación binario, de acuerdo con lo establecido en el artículo 36 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, en relación con el diverso 51 de su Reglamento.

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.

4) **Licencias, permisos, registros, certificados o autorizaciones.**

El Licitante deberá presentar como parte de su propuesta la documentación que acredite que cuenta con el personal de calidad y operación con la certificación COPC, para lo cual el Instituto se reserva el derecho de revisar el acreditamiento del cumplimiento de este requisito. El Licitante presentará como parte de su propuesta técnica, copia del certificado correspondiente.

v. **Normas Oficiales**

El licitante 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.

5) **Folletos, catálogos, fotografías, manuales entre otros.- Documentación Técnica**

El Proveedor entregará, 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 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 licitante 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, deberá acompañarse de una traducción integra simple al español, sin excepción.

6) **Visitas a las instalaciones institucionales.**

No aplica

7) **Visitas a las instalaciones del licitante.**

No aplica

8) **Penas Convencionales y Deductivas**

El Área Requirente/técnica determinara las penas y deducciones al pago de los servicios con motivo del incumplimiento parcial o deficiente en que pudiera incurrir el licitante 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.

El servidor público Administrador del Contrato será el responsable del procedimiento para la aplicación de las deducciones para cada una de las campañas que integran el servicio y será el responsable de calcular y aplicar la deducción por prestación deficiente del servicio tomando en consideración lo siguiente:

vi. 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, la penalización se calculará a partir del día siguiente en que concluye el plazo o fecha convenida para iniciar la prestación del servicio, de acuerdo con los términos y condiciones expresados en la siguiente fórmula:

Pca=%d x nda x vspa
Dónde:

Pca = pena convencional aplicable.
%d = porcentaje determinado en la convocatoria por cada día de atraso en el inicio de la prestación del servicio.
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%) sobre el valor de los servicios entregados en forma extemporánea, multiplicado por el número de días naturales transcurridos desde el vencimiento hasta la entrega.

En ningún caso, las penas convencionales no podrán exceder el monto señalado para la garantía de cumplimiento del contrato, sin considerar el IVA.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

La aplicación de las Penas Convencionales será con respecto a lo especificado en la presente sección y éstas se verificarán y tomarán en cuenta al momento de efectuar la validación de los servicios.

Se aplicarán las penas convencionales correspondientes a los tiempos de inicio o arranque de los servicios de la siguiente manera, por lo que el Proveedor deberá comprometerse a cumplir con los tiempos de entrega establecidos y en caso contrario, será sujeto de las posibles penas convencionales establecidas a continuación:

INDICADOR	NIVEL DE SERVICIO	PENALIZACIÓN
Para cada campaña: • Entrega de la infraestructura física y tecnológica configurada para brindar la funcionalidad solicitada	Inicio de operación a partir del día posterior a la notificación del fallo.	1% sobre el costo mensual estimado de cada campaña con base en el consumo asociado al número de estaciones de servicio definidas para la misma. La metodología para el cálculo del consumo mensual estimado será la siguiente: Costo mensual estimado= Número estaciones * el número de minutos de la ventana de servicio del mes considerando meses de 30 días.
Manuales e instructivos de operación y supervisión del sistema propuesto parametrizados para el Instituto.	Por cada día de atraso posterior a los 7 días del inicio del servicio.	1% sobre el costo mensual estimado de cada campaña con base en el consumo asociado al número de estaciones de servicio definidas para la misma. La metodología para el cálculo del consumo mensual estimado será la siguiente: Costo mensual estimado= Número estaciones * el número de minutos de la ventana de servicio del mes considerando meses de 30 días. Hasta la fecha de recepción a entera satisfacción del área técnica y requirente.
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	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 la finalización del servicio	1% de la facturación mensual promedio durante la vigencia de cada campaña por cada día natural de atraso en la aplicación del borrado seguro.

INDICADOR	NIVEL DE SERVICIO	PENALIZACIÓN
utilizados para procesar y almacenar dicha información.		
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% sobre el costo mensual de cada campaña del mes del ejercicio devengado sujeto de retraso
Revisiones y validaciones Licencias de software y contratos de mantenimiento de los componentes descritos en su solución propuesta por el Proveedor del Servicio	Por cada día de atraso en la entrega de las revisiones y validaciones, Licencias de software y contratos de mantenimiento de los componentes descritos en su solución propuesta	1% sobre el costo mensual de cada campaña del mes del ejercicio devengado sujeto de retraso

En caso de no iniciar la totalidad de la atención a usuarios de los servicios de centro de contacto a entera satisfacción de las área administradora del contrato y área técnica, con servicios funcionales de conformidad a lo establecido en el presente documento, en los primeros 10 días naturales posteriores al arranque establecido (el día posterior a la notificación el fallo) por causas atribuibles al licitante, 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:

vii. 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*

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

que materialmente se cumpla la obligación y ***sin que cada concepto de deducciones exceda a la parte proporcional de la garantía de cumplimiento que le corresponda del monto total del contrato.***

..."

Cabe señalar que el porcentaje de garantía de este contrato es del 10% sobre el monto total del contrato que en su momento sea adjudicado.

Las deductivas por incumplimiento parcial o deficiente de los Niveles de Servicio se verificarán de manera mensual y se aplicarán en cada ocasión que el Proveedor entregue cualquier servicio que no cumpla con los niveles de servicio establecidos en el Anexo Técnico.

La aplicación de las deductivas será con respecto a lo especificado en la presente sección y éstas se verificarán y tomarán en cuenta al momento de efectuar la validación de los servicios.

Si los requerimientos no se entregan en los tiempos establecidos y/o no se entregan con las características y parámetros solicitados en el presente documento, se aplicará una deductiva por cada vez que no se cumplan dichos tiempos.

Las deductivas aplicarán desde el inicio de los servicios de acuerdo con las campañas y áreas requirentes con base en lo estipulado en el documento Anexo Técnico, Apéndices y el presente documento y se notificarán vía Ventanilla Única.

Para todas las campañas se aplicarán las siguientes deductivas por incumplimiento de los Niveles de Servicio, además de las señaladas en los Apéndices de cada campaña:

INDICADOR	NIVEL DE SERVICIO A CUMPLIR	DEDUCTIVA	VALOR DE PORCENTAJE DEL NIVEL DE SERVICIO DENTRO DE LA FACTURACIÓN MENSUAL	EXPLICACIÓN Y FÓRMULA DE APLICACIÓN
Porcentaje de abandono de llamadas telefónicas, chat, correo electrónico durate la vigencia del servicio.	Menor o igual al 5% diario El nivel de servicio mensual será el promedio simple de los promedios diarios del mes	0.5 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 deducir en factura

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 de atención Telefonía, Chat, Correo Electrónico	Mayor o igual al 80% de las llamadas de entrada atendidas antes de los 20 segundos	0.5 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. Los cuales tendrán que ser atendidos en 13 horas naturales	0.2 por cada punto porcentual de incumplimiento de nivel de servicio	2%	Se entiende por: Tiempo de respuesta de correos electrónicos al tiempo que espera un usuario desde que se recibe el mensaje para ser atendido. El Tiempo de respuesta de correos electrónicos se obtiene de la siguiente forma: 1. [(Total de correos atendidos-Total de correos atendidos después del tiempo establecido) / (Total de correos recibidos)]*100= Porcentaje de respuesta de correos electrónicos. 2. (Nivel de servicio a cumplir *100) - (Porcentaje de respuesta de correos electrónicos)= Tiempo de respuesta de correos electrónicos a deducir. 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 licitante deberá proporcionar las herramientas electrónicas para la recolección de la información relativa a este indicador, debiendo ser la información

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
				corroborable por parte del personal del Instituto a través de las herramientas electrónicas mediante la emisión de los reportes correspondientes. 1. [(Total de llamadas transferidas a encuestas) / (total de llamadas atendidas)] * 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	85% de respuestas afirmativas de Satisfacción	0.5% 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 licitantes 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 licitante 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 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	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

INDICADOR	NIVEL DE SERVICIO A CUMPLIR	DEDUCTIVA	VALOR DE PORCENTAJE DEL NIVEL DE SERVICIO DENTRO DE LA FACTURACIÓN MENSUAL	EXPLICACIÓN Y FÓRMULA DE APLICACIÓN
		incumplimiento de nivel de servicio.		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 licitante. 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 posiciones de servicio de los tipos PS-I y PS-P)	Mayor o igual al 99% del tiempo diario de la ventana de servicio.	Por cada décima de punto porcentual o fracción de incumplimiento de nivel de servicio: 1% de facturación mensual.	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 por causas de falla en algún componente de la solución propuesta para el servicios del CCIMSS. Esto es, cuando cualquiera de los elementos de hardware o software que brindan la solución de atención a las campañas CCIMSS y que conforman la solución propuesta por el proveedor del servicio no se encuentre disponible para la prestación de servicio.

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
				Esto es, 99.90% de disponibilidad en un ejemplo de un mes de 30 dias, 22 dias hábiles con ventana de servicio de 12 horas y 8 días no hábiles (sábados y domingos) con ventanas de servicio de 6 horas, representan que el Licitante cuenta hasta con 18.72 minutos mensuales fuera de servicio. Este valor de 18.72 deberá recalcularse en función del mes a deducir (número de días hábiles y no hábiles), y horas de la ventana de servicio de cada campaña. Por cada bloque o fracción de 18.72 minutos 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 contrato.	100%	1%	20%	1% de la facturación mensual promedio durante la vigencia de cada campaña por cada dia natural de atraso
Soportes de facturación	100% de la información solicitada en Anexo Técnico y Apéndice de las campañas que integran el CCIMSS	Por cada dia de atraso en la corrección del incumplimiento: 1% de facturación mensual.	5%	La información soporte de los servicios prestados a las campañas del CCIMSS para su cotejo.
Información en Repositorio Electrónico	100% de la información solicitada en Anexo Técnico	Por cada dia de atraso en la corrección del incumplimiento:	5%	Deberá contener el 100% la información soporte de los servicios prestados a las campañas del CCIMSS entregada a cada área requirente para su cotejo, donde se acumule y registre copia de toda la documentación probatoria del servicios.

INDICADOR	NIVEL DE SERVICIO A CUMPLIR	DEDUCTIVA	VALOR DE PORCENTAJE DEL NIVEL DE SERVICIO DENTRO DE LA FACTURACIÓN MENSUAL	EXPLICACIÓN Y FÓRMULA DE APLICACIÓN
Herramienta Electrónica de Colaboración (Información probatoria de servicios)		1% de facturación mensual.		entregables periódicos y de única vez, certificaciones y licencias, así como todo lo requisitado en el anexo técnico, apéndices y términos condiciones, incluyendo las grabaciones debidamente identificadas, a fin de concentrar toda la documentación y entregables durante la vigencia del contrato La entrega de la información será en los primeros 15 días naturales del mes inmediato al periodo de cobro.

viii. 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.	0.0015 por ciento 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.	0.001 por ciento por cada dato del sujeto o titular de los derechos afectados
No guardar confidencialidad respecto de los datos personales entregados por el Instituto.	0.001 por ciento 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.

9) Mecanismos requeridos para responder por defectos o vicios ocultos de bienes, calidad de servicios y de operación y funcionamiento

El licitante deberá presentar en su propuesta la documentación para garantizar el soporte de los fabricantes involucrados en la provisión de sus servicios, a fin de lograr los niveles de servicio requeridos en dicho documento. Adicionalmente deberá demostrar que conserva esta garantía durante la vigencia del contrato.

Las licencias de mantenimiento y contratos de mantenimiento de las herramientas informáticas con las que oferte el servicio el licitante deberán contar con contratos de mantenimiento

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

preventivo y correctivo, así como actualizaciones vigentes durante el tiempo que dure el contrato, las cuales serán exigibles por parte del Instituto durante cualquier momento en la vigencia del mismo y el Instituto podrá verificar su validez a través de los medios a su alcance

10) Garantía de anticipo, cumplimiento, defecto o vicios ocultos de bienes, calidad de servicios y de operación y funcionamiento

"EL PROVEEDOR" para garantizar el cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones estipuladas en el contrato adjudicado, deberá presentar fianza expedida por afianzadora debidamente constituida en términos de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, por un importe equivalente al 10% (diez por ciento) del monto total del contrato, sin considerar el impuesto al valor agregado, a favor de "EL INSTITUTO".

La garantía deberá presentarse dentro del término establecido en el artículo 48 y 49 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, así como del 103 de su Reglamento y numeral 4.24.4, inciso j y 5.5.5.10 de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto Mexicano del Seguro Social.

De conformidad con el Artículo 81, fracción II del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, la aplicación de la garantía de cumplimiento será divisible y se hará efectiva de manera proporcional al monto de las obligaciones incumplidas.

La garantía de cumplimiento de las obligaciones del contrato únicamente podrá ser liberada mediante autorización que sea emitida por escrito por parte del Instituto en forma inmediata, siempre y cuando el proveedor haya cumplido a satisfacción del Instituto con todas las obligaciones contractuales, para lo cual deberá presentar mediante escrito la solicitud de liberación de la fianza en la División de Contratos.

Se hará efectiva la garantía relativa al cumplimiento del contrato:

- Cuando el proveedor incumpla con cualquiera de las obligaciones establecidas en el contrato que se celebre.
- Cuando se rescinda administrativamente el contrato.

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.

11) Forma de pago.

El Instituto se obliga a pagar al proveedor, de manera mensual (mes calendario) el moneda nacional por los servicios prestados (devengados), el importe detallado y documentado en el "Acta administrativa de entrega-recepción mensual del Servicio de Centros de Contacto", bajo los procesos administrativos del Instituto.

El Instituto aplicará para el cálculo del valor de **Ocupación** total diaria la siguiente formula:

ix. **Fórmula de Ocupación.**

(Tiempo hablado o tiempo en conversación electrónica (Talktime) + Tiempo en Espera (Hold Time) + Transferencia o Tiempo de trabajo después de la llamada (AfterCallWork) / Tiempo hablado o tiempo en conversación electrónica (Talktime) + Tiempo en Espera (Hold Time) + Transferencia o Tiempo de trabajo después de la llamada (AfterCallWork)+ Disponible (Avail) x 100= **% de Ocupación Total Diaria**

La fórmula anterior aplicará para todas las campañas del CCIMSS incluyendo telefonía y medios electrónicos.

x. Proceso de Generación de Factura por parte del proveedor.

Toda la información entregada por el proveedor, misma que será utilizada para el proceso de pago por los servicios que éste haya devengado, el origen deberá ser emitido por la herramienta tecnológica que el proveedor habilite para la prestación de los servicios del CCIMSS.

El Administrador del Contrato solicitará al licitante la extracción de los registros facturables de la herramienta con la que se presta el servicio, dicha extracción será en las instalaciones de cada una de las campañas del CCIMSS con presencia del personal designado por cada campaña.

Previo a la presentación de las facturas, el Licitante deberá documentar los servicios para cada interacción ante las áreas correspondientes del Instituto, presentando la documentación y registros correspondientes a fin de ser analizados y validados antes de su trámite a pago. El Instituto podrá validar, de manera aleatoria, el origen y existencia de los números telefónicos e IP´s de correos electrónicos y chats de origen, realizando pruebas a los mismos, en caso de que el Licitante no cuente con la documentación o registros electrónicos para verificar su validez, dichas llamadas, chats y correos electrónicos de entrada y/o salida no podrán ser facturadas por el Licitante.

Los servicios (PS-I en sus diversas modalidades, PS-P en sus diversas modalidades, IVR, chat) considerarán minutos completos, es decir, no se redondearán las fracciones de segundo de cada evento, sino que, en su caso, estas fracciones de segundo de los múltiples servicios deberán sumarse hasta completar minutos enteros. Es decir, por ejemplo, una llamada de cuatro minutos y veinte segundos, no podrá cobrarse redondeando como 5 minutos, sino que en su caso, se deberá acumular los segundos fraccionados de diversos eventos, a fin de completar minutos enteros, mismos que podrán facturarse enteros y no fracciones, para lo cual en los reportes de consumo deberá detallarse los minutos con segundos de cada servicio conforme al tiempo exacto ejercido, así como la suma de los minutos completos y de los segundos de los diversos eventos, facturando únicamente los minutos completos.

Para las campañas que aplique, el Instituto únicamente pagará aquellas llamadas/minutos con registro de mensaje voice mail cuando estas se encuentren fuera de la ventana de servicio.

En caso de que las áreas requirentes soliciten alguna modificación en la plantilla operativa (a la baja), esta será notificada al proveedor vía correo electrónico por parte de los administradores de las campañas que conforman el CCIMSS al Ejecutivo de Cuenta y/o Gerente de Campaña. Esta solicitud será suficiente para que el proveedor ejecute en un lapso no mayor de 24 horas el ajuste en la plantilla, entendiéndose que cualquier desviación en la solicitud no será susceptible de pago.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

12) Mecanismos de supervisión y verificación de los servicios contratados.

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 5 días hábiles posteriores al cierre de mes.

Se efectuarán pagos a "EL PROVEEDOR" una vez proporcionado los servicios, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 51 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 93 de su Reglamento, así como por lo establecido en los Términos y Condiciones que se agreguen al contrato.

El pago del servicio se realizará en "EL INSTITUTO", cuyos domicilios se relacionan en el Anexo correspondiente del contrato, una vez que el servicio haya sido proporcionado conforme al anexo técnico.

El pago se realizará en pesos mexicanos, en los plazos normados por la Dirección de Finanzas 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", sin que éstos rebasen los 20 (veinte) días naturales posteriores a aquel en que "EL PROVEEDOR" presente en las áreas de trámite de erogaciones la representación impresa del 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 de los servicios, y se indique en dicha documentación los servicios proporcionados, número de proveedor, número de contrato, número de fianza y denominación social de la afianzadora, en su caso.

"EL PROVEEDOR" deberá expedir sus CFDI, en el esquema de facturación electrónica, con las especificaciones normadas por el Servicio de Administración Tributaria (SAT) a nombre del Instituto Mexicano del Seguro Social, con Registro Federal de Contribuyentes IMS421231I45, domicilio en Avenida Paseo de la Reforma número 476, Colonia Juárez, Código Postal 06600, Demarcación Territorial Cuauhtémoc, en la Ciudad de México.

"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".

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" el archivo en formato XML, la validez de los mismos será determinada durante la carga y únicamente los comprobantes válidos serán procedentes para pago.

El pago se realizará mediante transferencia electrónica de fondos, a través del esquema electrónico interbancario que "EL INSTITUTO" tiene en operación; para tal efecto, "EL PROVEEDOR" proporcionará con oportunidad su número de cuenta, CLABE, banco y sucursal, a menos que "EL PROVEEDOR" acredite en forma fehaciente la imposibilidad para ello.

El pago se depositará en la fecha programada, a través del esquema interbancario si la cuenta bancaria de "EL PROVEEDOR" está contratada con BANORTE, BBVA BANCOMER, HSBC, SCOTIABANK INVERLAT o a través del esquema interbancario vía SPEI (Sistema de Pagos Electrónicos Interbancarios), si la cuenta pertenece a un banco distinto a los antes mencionados.

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

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

"EL PROVEEDOR" 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 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 PROVEEDOR" deberá entregar el CFDI a favor de "EL INSTITUTO" por el importe de la aplicación de la pena convencional por atraso.

Las Unidades Responsables del Gasto (URG) deberán registrar el contrato y su dictamen presupuestal en el Sistema PREI Millenium para el trámite de pago correspondiente.

"EL PROVEEDOR", durante la vigencia del contrato, se obliga a presentar a "EL INSTITUTO", junto con el CFDI respectivo la constancia positiva y vigente emitida por el INFONAVIT y la "Opinión de cumplimiento de obligaciones en materia de seguridad social", vigente y positiva, la cual puede ser consultada a través de la página electrónica http://www.imss.gob.mx/tramites/cumplimiento-obligaciones, en los términos requeridos por "EL INSTITUTO". (En caso de aplicar)

Los servicios cuya recepción no genere alta a través del SAI ni realice al 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 (en caso de aplicar).

Para que "EL PROVEEDOR" pueda celebrar un contrato de cesión de derechos de cobro, deberá notificarlo por escrito a "EL INSTITUTO" con un mínimo de 5 días naturales anteriores a la fecha de pago programada; el administrador del contrato o, en su caso, el Titular del Área Requirente, deberá entregar los documentos sustantivos de dicha cesión al área responsable de realizar el proceso, 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".

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

De igual forma procederá en caso de que celebre contrato de cesión de derechos de cobro a través de factoraje financiero conforme al Programa de Cadenas Productivas de Nacional Financiera, S.N.C., Institución de Banca de Desarrollo.

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 Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, "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 administrador del 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 Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, en relación con los artículos 38, 46, 54 Bis y 55 Bis, segundo párrafo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, 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 RCFF y, en su caso, la Resolución de la Miscelánea Fiscal del Ejercicio que corresponda.

• La solicitud la realizará al administrador del 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 UMAE correspondiente. (Eliminar lo marcado cuando el pago se efectúe a Nivel Central o ante los Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada).

El pago de los servicios quedará condicionado proporcionalmente al pago que "EL PROVEEDOR" deba efectuar por concepto de penas convencionales por atraso y/o por concepto de 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 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 Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

xi. Prevalencia de Términos y Condiciones

El presente documento de Términos y Condiciones para la contratación del servicio manifestado, tiene supremacía o prioridad sobre el contenido de los apéndices de este proceso de contratación, en cuanto a Penas Convencionales, Contractuales y/o Deductivas, Forma de

Pago y temas de confidencialidad, por lo que en caso de existir contradicción alguna, este documento de Términos y Condiciones prevalecerá sobre lo establecido en los apéndices.

Lo anterior, atendiendo a las disposiciones de control presupuestal y la Ley de Austeridad Republicana, privilegiando su artículo tercero.

xii. Confidencialidad

El Instituto y el Proveedor convienen en considerar como confidencial todo material impreso o electrónico con todos los datos, grabaciones, programas de cómputo o cualquier otro material impreso o electrónico que contenga información jurídica, operativa, técnica, financiera o de análisis, registros, documentos, especificaciones, productos, informes, dictámenes y desarrollos a que tenga acceso o que le sean proporcionados con motivo de la prestación del presente servicio.

De igual forma, será considerada como confidencial aquella información proporcionada por el Instituto Mexicano del Seguro Social para la ejecución del servicio que preste al Proveedor y sea propiedad exclusiva del Instituto Mexicano del Seguro Social.

Por lo anterior, el Proveedor reconoce que queda prohibida su difusión total o parcial en su favor o de terceros ajenos a la relación contractual, por cualquier medio, entre otros de manera enunciativa más no limitativa: vía oral, impresa, electrónica, magnética, óptica y en general ningún medio, conforme el plazo señalado en la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y demás disposiciones aplicables en la materia.

En este sentido el Proveedor acepta la prohibición señalada en el párrafo anterior, comprende inclusive, en forma enunciativa, que no se podrá llevar a cabo la difusión de la información del Instituto con fines de lucro, comerciales, académicos, educativos o para cualquier otro ajeno al objeto de la presente contratación, por lo que el Proveedor se responsabilizará del uso y cuidado de la información.

Por lo expuesto, el Proveedor se obliga a lo siguiente:

- Mantener absoluta confidencialidad de la información a la cual tenga acceso, siendo responsable de que cada uno de los integrantes del personal asignado para el desarrollo y operación del proyecto, respetará el manejo correcto de la información.
- Toda la información a que tenga acceso el personal del Proveedor que designe para la prestación de los servicios materia de la presente contratación, es considerada de carácter confidencial, por lo que el Proveedor deberá garantizar que por ningún motivo se viole ninguno de los siguientes acuerdos:
    - 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.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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 licitante, 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.

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

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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.

xiii. Propiedad Intelectual y Derechos de autor

El Proveedor en un término no mayor a 10 (diez) días naturales posteriores a la firma del contrato, deberá presentar escrito firmado por su representante legal de la empresa a las áreas técnica y requirentes en el que se obliga a liberar al Instituto Mexicano del Seguro Social de toda responsabilidad de carácter civil, mercantil, penal o administrativa que, en su caso, se ocasione con motivo de la infracción de derechos de autor, patentes, marcas u otros derechos de propiedad industrial o intelectual a nivel nacional o internacional, además de no encontrarse en ninguno de los supuesto de infracción a la Ley Federal del Derecho de Autor, ni a la Ley de la Propiedad Industrial. En el entendido de que en el caso de que sobreviniera alguna reclamación en contra del Instituto Mexicano del Seguro Social, por cualquiera de las causas antes mencionadas, el Proveedor se compromete a llevar a cabo las acciones necesarias para garantizar la liberación del Instituto de cualquier controversia o responsabilidad de carácter civil, mercantil, penal o administrativa que, en su caso, se ocasione. La responsabilidad de carácter civil, mercantil, penal o administrativa en cuanto a patentes, marcas y derechos de autor será únicamente respecto de la solución ofrecida por el Proveedor adjudicado.

xiv. Causales de rescisión de contrato

El Instituto podrá rescindir administrativamente, en cualquier momento, el (los) contrato(s) que, en su caso, sea(n) adjudicado(s) con motivo de la presente licitación, cuando el proveedor incurra en incumplimiento de cualquiera de las obligaciones a su cargo, de conformidad con el procedimiento previsto en el Artículo 54 de la Ley, en el supuesto de que el contrato se rescinda, no procederá el cobro de penas convencionales por atraso, ni la contabilización de la mismas al hacer efectiva la garantía de cumplimiento.

De manera enunciativa más no limitativa se señalan como causales de rescisión las siguientes:

- En caso de no iniciar la totalidad de la atención a usuarios de los servicios de centro de contacto a entera satisfacción de las área administradora del contrato y área técnica, con servicios funcionales de conformidad a lo establecido en el presente documento, en los primeros 3 días naturales posteriores al arranque establecido (el día posterior a la notificación del fallo) por causas atribuibles al licitante, 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.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

- 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:
- En caso de indisponibilidad del servicio por más de 8 horas hábiles continuas de cualquiera de las siguientes campañas:
    - Derechohabiente, Contribuyente, Trabajadores del Hogar, Banco de Sangre.
    - Cita Médica Telefónica
    - Cobranza y Servicios DIR
    - Código Infarto Siglo XXI
    - Código Infarto La Raza
    - Denuncias ante el Órgano Interno de Control
- 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
    - Pensionados
    - Modelo Preventivo de Enfermedades Crónicas
- En caso de indisponibilidad del servicio por más de 18 horas hábiles continuas en las campañas no incluidas en el párrafo anterior:
    - Planificatel
    - Centros Vacacionales
    - Velatorios
    - Bienestar Social

Si la aplicación de las penas convencionales rebasa el monto de la garantía de cumplimiento del contrato.

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

xv. Área requirente.

La Coordinación de Sistemas de Infraestructura Tecnológica Institucional fungirá como Administrador de Contrato y Área Requirente para el procedimiento de contratación, el cual se realizará conforme a las necesidades realizadas por las áreas usuarias:

Área Usuaria/Campaña	Nombre	Cargo	Correo electrónico institucional	Teléfono y extensión
(Campañas Derechohabiente Contribuyente, Trabajadoras del Hogar,	Mtra. Mariana Monserrat Tajonar Miranda Lic. Paulina López Aviles	Coordinadora de Atención y Orientación Titular de la División de Formación Estratégica de Atención y Orientación	mariana.tajonar@imss.gob.mx paulina.lopez@imss.gob.mx	52 38 27 00 Ext. 10074 / 10075
Campañas: Cobranza DIR Servicios DIR Entrega de medicamentos	Lic. Javier Navarrete Salazar	Titular de la Coordinación de Servicios Integrales	javier.navarrete@imss.gob.mx	52 38 27 00 Ext. 12490
Campaña Código Infarto Siglo XXI	Dr. Guillermo Saturno Chiu	Titular de la Dirección General de la UMAE Cardiología CMN "Siglo XXI"	guillermo.saturno@imss.gob.mx sergio.claire@imss.gob.mx	

Área Usuaria/Campaña	Nombre	Cargo	Correo electrónico institucional	Teléfono y extensión
	Dr. Sergio Rafael Claire Guzmán Dr. Erick Ramírez Arias	Titular de la Dirección Médica de la UMAE Cardiología CMN Siglo XXI Titular de Urgencias UMAE Cardiología CMN Siglo XXI	erick.ramirez@imss.gob.mx	56 27 69 00 Ext. 22000 56 27 69 00 Ext. 21094
Campaña Código Infarto La Raza	Dr. José Arturo Velázquez Garcia Dra. Lilia Luna Garcia	Titular de la Dirección General de la UMAE Especialidades CMN "La Raza" Titular de la Dirección General de la UMAE Especialidades CMN "La Raza"	jose.velazquezg@imss.gob.mx lilia.luna@imss.gob.mx	57 27 59 00 Ext. 23000
Campaña Denuncias OIC)	Dra. Tzitzi Yunuen Martinez Roman Lic. Ricardo Jiménez Yáñez	Titular del Área de Quejas, Denuncias e Investigaciones del Órgano Interno de Control en el IMSS Jefe del Área de Atención Ciudadana adscrito al Área de Quejas, Denuncias e Investigaciones del Órgano Interno de Control en el IMSS	tzitzi.martinez@imss.gob.mx ricardo.jimenez@imss.gob.mx	52 38 27 00 Ext. 16612 52 38 27 00 Ext. 16530
(Campaña Cita Médica)	Dr. Manuel Cervantes Ocampo	Titular de la Coordinación de Unidades de Primer Nivel	manuel.cervantes@imss.gob.mx	57 26 17 00 Ext. 16901
(Campaña Pensionados)	Act. Gabriel Omar Cabello León Ing. María Laura Josefina Gutiérrez Vera	Coordinador de Prestaciones Económicas Titular de la División de Pensiones	omar.cabello@imss.gob.mx laura.gutierrezv@imss.gob.mx	52 38 27 00 Ext. 12226 52 38 27 00 Ext, 12233
(Campaña Mesa de Servicios Tecnológicos)	Lic. Jaime Enrique Galindo Polanco Lic. Juan Ramón Garcia Padilla	Titular de la Coordinación, Monitoreo, Contacto y Riesgo Tecnológico Titular de la División de Mesa de Servicios Tecnológicos	jaime.galindop@imss.gob.mx juan.garciapa@imss.gob.mx	52 38 27 00 Ext, 12026 52 38 27 00 Ext, 12355
(Campaña Centros Vacacionales y Unidad de Congresos)	Mtro. Oscar Soto Carrillo	Titular de la División de Centros Vacacionales y Unidad de Congresos	oscar.soto@imss.gob.mx	52 38 27 00 Ext. 13110 56 27 69 00 Ext. 21273 / 22926, 22968
(Campaña Velatorios)	Lic. Jonathan Karim Romo Santoyo	Titular de la División de Velatorios	jonathan.romo@imss.gob.mx	52 38 27 00 Ext. 13110 56 29 02 00 Ext. 13380, 13212

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Área Usuaria/Campaña	Nombre	Cargo	Correo electrónico institucional	Teléfono y extensión
(Campaña Bienestar Social)	Mtra. Maria Magdalena Castro Onofre	Titular de la Coordinación de Bienestar Social	magdalena.castro@imss.gob.mx	56 29 02 00 Ext. 13400
	Lic. Amira González Stanford	Titular de la División de Cultura Física y Deporte	amira.gonzalez@imss.gob.mx	56 29 02 00 Ext. 13200
(Campaña Modelo Preventivo de Enfermedades Crónicas)	Dr. Manuel Cervantes Ocampo	Titular de la Coordinación de Unidades de Primer Nivel	manuel.cervantes@imss.gob.mx	57 26 17 00 Ext. 16902
	Dr. Ernesto Krug Llamas.	Titular de la División de Promoción a la Salud.	ernesto.krug@imss.gob.mx	57 26 17 00 Ext. 15854
(Campaña Planificatel Yo decido)	Ing. Eduardo Ooropeza Ortiz	Coordinador de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional	eduardo.oropeza@imss.gob.mx	52 38 27 00 Ext. 12356
	Mtra. Olga Georgina Martínez Montañez	Coordinadora Normativa en la DPES	georgina.martinezm@imss.gob.mx	55 56 29 02 00 5552 38 27 00 Ext. 10611/10619c
(Campaña Orientación Medica Telefónica)	Dr. Manuel Cervantes Ocamp	Titular de la Coordinación de Unidades de Primer Nivel	manuel.cervantes@imss.gob.mx	57 26 17 00 Ext. 16902
(Nueva Normalidad)	Dr. Edgar Jesús Zitle Garcia	Titular de la Coordinación de Salud en el Trabajo	edgar.zitle@imss.gob.mx	55 56-27-69-00

xvi. Área técnica.

El Área técnica encargada de verificar la prestación del servicio acorde a lo previsto en el Anexo Técnico y sus Apéndices, además serán los responsables en la toma de decisiones en todo lo referente a la administración del contrato que derive del procedimiento de contratación:

Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional

Los Administradores de cada campaña serán los responsables de evaluar la suficiencia del personal a atender sus campañas de acuerdo con la volumetría requerida, los insumos para la operación y los requerimientos para las capacitaciones, así como el perfil del personal ofertado, incluyendo las caracteristicas funcionales solicitadas.

xvii. Responsable de la evaluación de las propuestas técnicas.

El Área Técnica será la encargada de evaluar la infraestructura técnica con la que cuenta cada licitante y su capacidad técnica. Los Administradores de cada campaña serán los responsables de evaluar la suficiencia del personal a atender sus campañas de acuerdo con la volumetria requerida.

los insumos para la operación y los requerimientos para las capacitaciones, así como el perfil del personal ofertado, incluyendo las caracteristicas funcionales solicitadas.

xviii. Ventanilla única entre el Instituto y el Proveedor

El Instituto señala como Ventanilla Única a la Coordinación de Sistemas 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.

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

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

xx. Firmas de elaboración, revisión y aprobación

Elaboró	**Cargo**	**Firma**	**Fecha**
Rómulo Vizzuett Martínez	Responsable de Proyecto C de la Coordinación de Servicios de Infraestructura tecnológica Institucional		02/06/2022
Revisó y Aprobó	**Cargo**	**Firma**	**Fecha**
Ing. Eduardo Oropeza Ortiz	Titular de la Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional		02/06/2022

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

SIN TEXTO

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

NOTA INFORMATIVA

Ciudad de México, a 29 de junio de 2022

Lic. Humberto Rincón Juárez
Titular de la División de Contratos.
P r e s e n t e

ASUNTO: Atención a las observaciones al procedimiento AA-050GYRR988-E22-2022

En atención a las observaciones realizadas mediante Nota Informativa respecto del procedimiento AA-050GYRR988-E22-2022, se comunica lo siguiente:

1.- Por lo que hace al texto señalado en el oficio de adjudicación, en el que se indica como la vigencia del contrato a partir del día siguiente de la presente notificación y hasta el 31 de agosto de 2022; se precisa **que el día siguiente será el día natural siguiente de la presente notificación y hasta el 31 de agosto de 2022;** de conformidad con los Términos y Condiciones del Servicio.

2.-Respecto a lo indicado en el numeral 12) Mecanismos de supervisión y verificación de los servicios contratados de los Términos y Condiciones; se adjunta la Nota Informativa suscrita por el área requirente donde se remite el **Anexo Forma de Pago**, donde señala el lugar de pago que corresponde a la contratación que nos ocupa.

Sin otro particular, le envío saludos cordiales.

Atentamente

Moisés O. Limón Ortega
Titular de la División

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS
29 JUN 2022
RECIBIDO
DIVISION DE CONTRATOS

Elaboró: OMMV

Calle Durango No. 291, Piso 4, Col. Roma Norte, Alcaldía Cuauhtémoc, C. P. 06700, Ciudad de México
Tel: 55 5726 1700, Ext. 14261 www.imss.gob.mx

2022 Año de Ricardo Flores Magón
PRECURSOR DE LA REVOLUCIÓN MEXICANA

Ciudad de México, a 29 de junio de 2022

ATENTA NOTA

Lic. Moises O. Limón Ortega
Titular de la División de Servicios Integrales
P r e s e n t e

Me refiero al oficio número 09 53 84 61 1CFE/2022/005946 de fecha 14 de junio de 2022, mediante el cual notifico al proveedor Infocredit, S. de R.L. de C.V., la adjudicación del procedimiento de contratación mediante Adjudicación Directa Nacional número AA-050GYR988-E22-2022, del "Servicio de Centros de Contacto".

Sobre el particular, me permito remitir copia del anexo "Forma de Pago", conforme al numeral 12 "Mecanismos de supervisión y verificación de los servicios contratados", de los Términos y Condiciones, en el que se establece que el pago del servicio se realizará en "EL INSTITUTO", cuyos domicilios se relacionan en el Anexo correspondiente del contrato, una vez que el servicio haya sido proporcionado conforme al anexo técnico.

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

Atentamente

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación adscrito a la DIDT

COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES
Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS
COORDINACIÓN TÉCNICA DE
BIENES Y SERVICIOS
IMSS
RECIBIDO
29 JUN 2022
DIVISIÓN DE SERVICIOS
INTEGRALES

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Anexo Forma de Pago

Conforme al numeral 12 Mecanismos de supervisión y verificación de los servicios contratados, de los Términos y Condiciones, en el que se establece que el pago del servicio se realizará en "EL INSTITUTO", cuyos domicilios se relacionan en el **Anexo correspondiente del contrato**, una vez que el servicio haya sido proporcionado conforme al anexo técnico.

Para el trámite de pago el proveedor deberá expedir sus comprobantes fiscales digitales en el esquema de facturación electrónica, con las especificaciones normadas por el Sistema de Administración Tributaria (SAT), a nombre del Instituto Mexicano del Seguro Social, con Registro Federal de Contribuyentes IMS421231I45, domicilio en Avenida Paseo de la **Reforma 476, Colonia Juárez, C.P. 06600, Alcaldía 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 del Instituto el archivo en formato XML; la validez de los mismos será determinada durante la carga y únicamente los comprobantes validos serán procedentes para pago.

El proveedor se obliga a no cancelar ante el SAT los comprobantes fiscales digitales a favor del Instituto, previamente validados en el Portal de Servicios a Proveedores, salvo comunicación y autorización expresa, por parte del Instituto, a través del Administrador del Contrato, de la justificación y Reposición en su caso.

El pago de los servicios se efectuará 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.

La documentación comprobatoria deberá contar con la autorización de la Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional, quedando obligado el proveedor a entregar previamente su factura en la Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico del Instituto Mexicano del Seguro Social, ubicada en **Calle Toledo No. 21, Piso 6, Col. Juárez, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06600, Ciudad de México.**

En caso de aplicar, de igual manera, "EL PROVEEDOR" deberá de entregar nota de crédito a favor de "EL INSTITUTO" por el importe de la aplicación de penas convencionales derivados de atrasos o deductivas por las deficiencias en el servicio. Asimismo, el proveedor deberá entregar a "EL INSTITUTO" junto con la factura de cobro respectiva, la "Opinión de Cumplimiento de Obligaciones en materia de Seguridad Social" vigente y positiva. La "Opinión de Cumplimiento de Obligaciones en materia de Seguridad Social" con una vigencia de 30 días naturales a partir del día de su emisión.

En caso de que "EL PROVEEDOR" no adjunte la "Opinión de Cumplimiento de Obligaciones en materia de Seguridad Social" o no esté vigente y/o sea negativa, no se recibirá su documentación, e informará que deberá obtener la citada Opinión, o en caso de que sea negativa, que puede presentar aclaración o pagar sus créditos fiscales ante la Subdelegación que le corresponda o en caso de que no esté vigente, que deberá obtenerla nuevamente.

El pago se realizará mediante transferencia electrónica de fondos, a través del esquema electrónico interbancario que el Instituto tiene en operación, para tal efecto el proveedor se obliga a proporcionar en su oportunidad el número de cuenta, CLABE, Banco y Sucursal a nombre del proveedor, a menos que el proveedor acredite en forma fehaciente la imposibilidad para ello.

Anexo Forma de Pago

El pago se depositará en la fecha programada de pago, a través del esquema intrabancario si la cuenta bancaria del proveedor está contratada con BANORTE, BBVA BANCOMER, HSBC, o SCOTIABANK INVERLAT o a través del esquema interbancario vía SPEI (Sistema de Pagos Electrónicos Interbancarios) si la cuenta pertenece a un banco distinto a los mencionados.

Asimismo, el Instituto podrá aceptar a solicitud del proveedor que en el supuesto de que tenga cuentas liquidas y exigibles a su cargo, aplicarlas contra los adeudos que, en su caso, tuviera por concepto de cuotas obrero-patronales, conforme a lo previsto en el artículo 40 B de la Ley del Seguro Social, adicionalmente el proveedor acepta se realicen las deducciones correspondientes en su caso, generados por la aplicación de penas convencionales derivados de atrasos o deductivas por la deficiencias en el servicio.

El proveedor que celebre contrato de cesión de derechos de cobro, deberá notificarlo por escrito al Instituto, con un mínimo de cinco días naturales anteriores a la fecha de pago programada, entregando invariablemente los documentos sustantivos de dicha cesión, asimismo 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 dichas cantidades más los intereses correspondientes, conforme a la tasa que establezca la Ley de Ingresos de la Federación, para los casos de prórroga cuando existan 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 ponga efectivamente las cantidades a disposición del Instituto.

	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 988 E022 22 001

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

ANEXO 3

"PROPUESTA TÉCNICA Y ECONÓMICA DE "EL PROVEEDOR" Y OFICIO DE ADJUDICACIÓN"

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, 01 de junio del 2022

Anexo Técnico

Servicio de Centros de Contacto IMSS

Infocredit S. de R.L. de C.V.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Atentamente

Amaury Israel Sánchez Olea
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 Alvaro Obregon C.P. 01020
55.5322.0450

www.eficasia.com

Ciudad de México, 01 de junio del 2022

Propuesta Técnica

INFOCREDIT, S. DE R.L DE C.V" es una empresa fundada en 2005, con más de 3,000 estaciones en cuatro centros de contacto, tres en la ciudad de México y uno en Toluca, Estado de México. Con experiencia en operaciones de atención ciudadana, operaciones masivas de alta complejidad en la información, altos estándares en seguridad y acceso a la información, así como, personal capacitado, pone a su consideración la presente proposición compuesta por la propuesta técnica, basada en mejorar las condiciones para la prestación del "Servicio de Centro de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (CC IMSS)".

Así mismo y de conformidad con lo requerido en el tercer párrafo del numeral 1.1.- Introducción General que indica a la letra "*Infocredit S. de R.L. de C.V. deberá ofertar, detallar y describir tanto la solución ofertada, como los alcances del servicio descrito en el presente documento, 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, por lo que en caso de que no describa y detalle los componentes ofertados de la solución que cumplan con los requerimientos del Anexo técnico y sus Apéndices, se considerará que no cumple con lo requerido en el presente documento.*", hacemos de su conocimiento que INFOCREDIT, S. DE R.L DE C.V. , entrega como parte de su Propuesta Técnica, una relación sumarizada y una descripción completa y detallada de los Componentes Habilitadores e Infraestructura Auxiliar que forman parte de su solución ofertada para proveer los servicios, en cualquiera de los elementos del Anexo Técnico, Términos y Condiciones, Apéndices, Juntas de Aclaraciones incluyendo folletos y fichas técnicas que describen las características y especificaciones técnicas del fabricante de cada uno de ellos, para los casos en los que esto aplique.

Atentamente

Amaury Israel Sánchez Olea
Representante Legal

Ciudad de México, 01 de junio del 2022

1. Objetivo del documento

Establecer los requerimientos y las especificaciones técnicas y de calidad, así como el alcance para la prestación del "Servicio de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social" (CCIMSS.) para el ejercicio 2022.

Clasificador Único de las Contrataciones Públicas (CUCOP): 31900002

1.1. Introducción General

La prestación del Servicio del Centro de Contacto IMSS (CCIMSS) para el ejercicio 2022, proporcionará un punto de contacto donde se otorgue información oportuna para acceder a los trámites y servicios del Instituto con calidad y buen trato a través de los siguientes medios: 1) Telefonía; 2) Chat; 3) Mensajes SMS; 4) Correo electrónico, 5) Mensajes de voz, 6) Mecanismos de respuesta automatizada (BOT e Inteligencia Artificial), entre otros, así como habilitar campañas para orientar y canalizar al derechohabiente, contribuyentes, asegurado, sujeto obligado o público en general según corresponda, para realizar los diferentes trámites o servicios que proporciona el Instituto a través de los medios destinados para ello.

El Servicio del Centro de Contacto IMSS (CCIMSS) incluye todo lo necesario para la atención a derechohabientes, contribuyentes y público en general, así como su instalación, configuración, soporte técnico y toda la infraestructura de hardware y software necesaria para que el licitante proporcione el servicio solicitado, permitiendo la interacción electrónica de manera efectiva, cordial, con calidad y buen trato a los peticionarios que soliciten el servicio de orientación, información, trámites, agendamiento, así como quejas y denuncias respecto de los servicios que presta el Instituto.

El licitante deberá ofertar, detallar y describir tanto la solución ofertada, como los alcances del servicio descrito en el presente documento, 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, por lo que en caso de que no describa y detalle los componentes ofertados de la solución que cumplan con los requerimientos del Anexo técnico y sus Apéndices, se considerará que no cumple con lo requerido en el presente documento.

Atentamente

Amaury Israel Sánchez Olea
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, 01 de junio del 2022

Glosario de términos

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 Básico	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 interacción 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 y reconocimiento de voz (voz a texto / texto a texto)

Atentamente

Amaury Israel Sánchez Olea
Representante Legal

Ciudad de México, 01 de junio del 2022

Agente Virtual Avanzado Tipo A	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 alineados a una normativa escrita determinada, como por ejemplo jubilaciones, semanas cotizadas, entre otros.
Agente Virtual Avanzado Tipo B	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 no estándares o no alineados a una normativa escrita determinada.
Aplicación de captura	Software utilizado por los agentes del centro de contacto para etiquetar las interacciones atendidas, a fin de realizar clasificaciones por temas consultados o tipo de interacción.
Área Requirente	Área del Instituto responsable de la administración, operación y control de los recursos que integra el contrato de Centro de Contacto.
Área Técnica	Área dentro del Instituto responsable de la solicitud, gestión y puesta en marcha de los requerimientos de las Áreas Usuarias del servicio de Centro de Contacto.
ASA	Average Speed Answer (Por sus siglas en inglés) o velocidad promedio de respuesta, se refiere a la velocidad promedio con la que un usuario recibe la respuesta de un agente telefónico humano, una vez que ha sido turnado por el IVR (Interactive Voice Response por sus siglas en inglés).
Ausentismo	Una medición del porcentaje de personal que no está presente durante su turno programado.
Blaster / Robocall / BOT	Sistema que brinda el servicio automatizado de marcación de llamadas masivas automáticas o pregrabadas con la opción de enlazarse con un operador telefónico para contactar a un grupo determinado de usuarios finales.

Atentamente

Amaury Israel Sánchez Olea
Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México, 01 de junio del 2022

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 a 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, 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).

Atentamente

Amaury Israel Sánchez Olea
Representante Legal

Ciudad de México, 01 de junio del 2022

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 Infocredit S. de R.L. de C.V. 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.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Atentamente

Amaury Israel Sánchez Olea
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, 01 de junio del 2022

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 Infocredit S. de R.L. de C.V. 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 de Infocredit S. de R.L. de C.V. 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 especifica 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.

Atentamente

Amaury Israel Sánchez Olea
Representante Legal

Ciudad de México, 01 de junio del 2022

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.

Atentamente

Amaury Israel Sánchez Olea
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, 01 de junio del 2022

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.

Atentamente

Amaury Israel Sánchez Olea
Representante Legal

Ciudad de México, 01 de junio del 2022

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.

Atentamente

Amaury Israel Sánchez Olea
Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México, 01 de junio del 2022

Pronóstico	Análisis de volumen de transacciones, patrones de entrada AHT y reductores históricos, a fines de determinar patrones futuros y requisitos de demanda.
Protocolo	Conversación virtual a través de internet entre personas que están físicamente en espacios separados. Es un modelo de organización de información que permite intercambios interactivos que opera en un sistema de comunicación electrónica, en tiempo real y que permite enviar información a un agente e interactuar para que haya comunicación continua.
Protocolo SIP	Protocolo de Inicio de Sesiones (Session Initiation Protocol, por sus siglas en inglés). Es un protocolo desarrollado por el grupo de trabajo MMUSIC del IETF con la intención de ser el estándar para la iniciación, modificación y finalización de sesiones interactivas de usuarios donde intervienen elementos multimedia como video, voz, mensajería instantánea, juegos en línea y realidad virtual. Este protocolo es conocido también como SIPv1.
PS-I	Modelo de servicio de centros de contacto provisto por el proveedor que incluye tanto la infraestructura, mobiliario, equipos de cómputo y todo lo necesario para la correcta operación del servicio de centro de contacto, **incluyendo el operador humano** para la atención de las interacciones en los medios de captación designados.
PS-P	Modelo de servicio de centros de contacto provisto por el proveedor que incluye tanto la infraestructura, mobiliario, equipos de cómputo y todo lo necesario para la correcta operación del servicio de centro de contacto, **sin incluir el operador humano** para la atención de las interacciones en los medios de captación designados. El operador humano, en este caso, es proporcionado por el Instituto.
PS-I Especializado	Modelo de servicio de centros de contacto provisto por el proveedor que incluye tanto la infraestructura, mobiliario, equipos de cómputo y todo lo necesario para la correcta operación del servicio de centro de contacto, **incluyendo el operador humano** para la atención de las interacciones en los medios de captación designados. A diferencia de los PS-I, el PS-I especializado, cuenta con estudios de licenciatura y cédula profesional o bien conocimientos específicos en materias de interés para el Instituto, los cuales serán evaluados y en 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.

Atentamente

Amaury Israel Sánchez Olea
Representante Legal

Ciudad de México, 01 de junio del 2022

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.

Atentamente

Amaury Israel Sánchez Olea
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, 01 de junio del 2022

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.

Atentamente

Amaury Israel Sánchez Olea
Representante Legal

Ciudad de México, 01 de junio del 2022

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.
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.

Atentamente

Amaury Israel Sánchez Olea
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, 01 de junio del 2022

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.

Atentamente

Amaury Israel Sánchez Olea
Representante Legal

Ciudad de México, 01 de junio del 2022

2. Objetivo

El Instituto Mexicano del Seguro Social en adelante IMSS o El Instituto, requiere del "Servicio de Centros de Contacto" del Instituto Mexicano del Seguro Social, en adelante El CCIMSS.

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 Blended), Mensajes de Texto, Mensajes SMS, Correo Electrónico, Chat, Redes Sociales, Aplicativos Móviles, Agentes Virtuales, ChatBot, así como habilitar e integrar campañas para orientar y canalizar al derechohabiente, contribuyente y público en general, según corresponda, para realizar los diferentes trámites y servicios que proporciona el Instituto a través de los medios destinados para ello.

Objetivos Generales

El Instituto requiere la contratación de una empresa con experiencia en el manejo y administración de Servicios de Centros de Contacto que:

- Brinde atención a derechohabientes, contribuyentes y público en general, en relación con prestaciones, trámites y servicios otorgados por el Instituto Mexicano del Seguro Social "IMSS".
- Gestione campañas para acercar los servicios del Instituto al ciudadano y sea capaz de incorporarse a la iniciativa denominada **Transformación Digital IMSS**, misma que considera la inclusión de un esquema de servicio multicanal con una experiencia homologada en la atención.
- Proporcione secuencia a las actividades que se realizan actualmente en materia de servicios de centros de contacto acorde con los requerimientos establecidos en el presente Anexo Técnico y sus Apéndices.
- Proponga acciones de mejora permanente de los servicios a proporcionar.
- Brinde los servicios en los diferentes canales de atención que se han habilitado (llamadas de telefonía, correo electrónico, chat, mensajería y redes sociales, entre otros).

Objetivos Particulares

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Atentamente

Amaury Israel Sánchez Olea
Representante Legal

Ciudad de México, 01 de junio del 2022

- Recibir 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 (Inbound, Outbound o Blending), Mensajes de Texto, Mensajes SMS, Correo Electrónico, Chat, Redes Sociales, Aplicativos Móviles, Agentes Virtuales, Bot e inteligencia artificial.

- Al Interior del Instituto, implementar, administrar y habilitar campañas para orientar y canalizar al derechohabiente, asegurado, sujeto obligado o ciudadano en general según corresponda, para realizar los diferentes trámites y servicios que proporciona el Instituto a través de los medios destinados para ello.
- Al exterior del Instituto, proporcionar 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.

3. Alcance

Los servicios que Infocredit S. de R.L. de C.V. proveerá al IMSS, son el diseño, planeación, habilitación, implementación, administración y operación integral de un Centro de Contacto, cumpliendo al menos los siguientes puntos:

- Operación regida por Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA's).
- Interacción tecnológica de comunicaciones (voz y datos) con los sistemas informáticos, bases de datos y aplicativos, que el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) considere necesarios para brindar los servicios y que se especificarán en cada uno de los apéndices que integran el presente documento.
- 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 al Instituto, que permitan la toma de decisiones orientadas a optimizar los recursos del CCIMSS y que se especificarán en cada uno de los apéndices que integran el presente documento.
- Canales de atención especializados a través de segmentos de usuarios y medio de contacto.
- Monitorear y supervisar los servicios prestados, de acuerdo a métricas e indicadores de la industria así como aquellos previamente establecidos por el Instituto Mexicano del Seguro Social, dicha supervisión podrá ser de forma presencial y/o remota, de acuerdo a los lineamientos expresados en este documento y los Apéndices.
- 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 del Centros de Contacto.

Atentamente

Amaury Israel Sánchez Olea
Representante Legal

Ciudad de México, 01 de junio del 2022

- Operación de Centro de Contacto IMSS (CCIMSS) con la utilización de diferentes medios de captación (Telefónicos Inbound, Outbound o Blended, Mensajes de Texto, Mensajes SMS, Correo Electrónico, Chat, Redes Sociales, Aplicativos Móviles, Agentes Virtuales, Bot, inteligencia artificial entre otros) y plataformas operativas en ambientes multi skill de atención por parte de los agentes destinados a la atención del derechohabiente, contribuyentes y público en general, en relación con prestaciones, trámites y servicios otorgados por el Instituto Mexicano del Seguro Social IMSS.
- Atención de diferentes campañas que integrarán al Centro de Contacto (CCIMSS) del Instituto a través de un grupo definido de agentes destinados a éste fin.
- Atención de diferentes campañas que integrarán al Centro de Contacto (CCIMSS) del Instituto a través de IVR (Interactive Voice Response o Respuesta de voz interactiva).
- Seguimiento y notificación de solicitudes de prestación de servicio e incidencias operativas hasta su solución, acorde con lo establecido en el presente documento.
- El servicio que Infocredit S. de R.L. de C.V. prestará y que se enuncia en el presente documento, aplicará a todas las campañas que forman el CCIMSS, las características específicas de cada campaña, se enuncian en los Apéndices correspondientes.
- Los productos de los servicios de desarrollo que deriven de la implementación del servicio de Centro de Contacto descrito en el presento Anexo Técnico, Términos y Condiciones y sus Apéndices, deben ser desarrollos en esquemas web services o similar, garantizando su reutilización por el Instituto.
- Todos los productos de los servicios de desarrollo que deriven de la implementación del servicio de Centro de Contacto descrito en el presento Anexo Técnico, Términos y Condiciones y sus Apéndices, quedarán con titularidad de derechos a favor del Instituto.
- Los documentos Anexo Técnico, Términos y Condiciones y Apéndices son parte integral de los requerimientos operativos que el Infocredit S. de R.L. de C.V. considera e incluye en su propuesta.

Consideraciones generales:

- Con la finalidad de optimizar el costo del servicio, con base en las políticas de ahorro y austeridad, el equipamiento (equipo de cómputo personal, servidores de cómputo y componentes habilitadores en sus centros de datos, mamparas, sillas, equipo de cómputo, comunicaciones y seguridad informática necesarios para la correcta operación en red tanto habilitados en instalaciones de Infocredit S. de R.L. de C.V. o del IMSS, licenciamiento, así como todo lo necesario para el correcto funcionamiento del servicio) que habilite Infocredit S. de R.L. de C.V. para la prestación del servicio podrá ser nuevo o semi-nuevo siempre y cuando se encuentre en buenas condiciones de uso y con vida útil por la duración de los

Atentamente

Amaury Israel Sánchez Olea
Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México, 01 de junio del 2022

servicios objeto del presente documento, brindando el mantenimiento correspondiente a cargo Infocredit S. de R.L. de C.V. a fin de cumplir con los niveles de servicio establecidos. En caso de falla de alguno de los componentes ofertados por Infocredit S. de R.L. de C.V., Infocredit S. de R.L. de C.V. efectuará el cambio correspondiente en un tiempo no mayor de 48 horas a fin de cumplir con las funcionalidades solicitadas y los niveles de servicio establecidos en el presente documento entendiendo que los servicios no proporcionados de manera completa no serán pagados hasta que Infocredit S. de R.L. de C.V. sustituya o complete lo requerido para el servicio.

Para el caso de los equipos de cómputo personal en instalaciones del Instituto, éstos pueden ser nuevos o semi-nuevos siempre y cuando se encuentre en buenas condiciones de uso y con vida útil durante la vigencia de la prestación de los servicios objeto del presente Anexo Técnico.

- Para cada campaña que integra al CCIMSS, el Infocredit S. de R.L. de C.V. tendrá en sitio un stock para el reemplazo inmediato de los componentes tecnológicos que integran a los componentes habilitadores para la prestación del servicio.

- Para el caso del licenciamiento necesario para la correcta operación del servicio de Centros de Contacto (CCIMSS), este deberá estar actualizado a la versión más reciente disponible en el mercado con estatus de liberación al consumidor final, para lo cual el Infocredit S. de R.L. de C.V. presentará al inicio del servicio y de manera al menos bimestral, copia de los licenciamientos con los cuales proporciona los servicios objeto del presente proceso de contratación.
- En caso de desarrollos de software para adecuar el licenciamiento comercial a las necesidades del servicio IMSS, este deberá estar desarrollado por personal certificado en las plataformas comerciales sujetas de ser modificadas o adecuadas, para lo cual Infocredit S. de R.L. de C.V. deberá presentar al inicio del servicio y de manera al menos bimestral, copia de los certificados del personal con los cuales proporciona los servicios objeto del presente proceso de contratación.
- Dos o más empresas podrán participar de manera conjunta de conformidad con lo establecido en el artículo 34 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público; siempre y cuando las empresas sean del sector de centros de contacto, no se permite la presentación de certificados de calidad o seguridad de la información o experiencia de empresas o personal cuyo giro sea distinto al de la prestación de Servicio de Centros de Contacto.
- Previo a la aceptación del inicio del servicios, Infocredit S. de R.L. de C.V. realizará pruebas de estrés, esto es, pruebas de funcionalidad que reflejen el requerimiento de interacciones esperadas para la campaña a fin de que las áreas requirentes y el área técnica puedan verificar la funcionalidad ofertada, la cual se documentará mediante un acta administrativa de aceptación del servicios por cada campaña.

Atentamente

Amaury Israel Sánchez Olea
Representante Legal

Ciudad de México, 01 de junio del 2022

- Para el pago de los servicios, el Infocredit S. de R.L. de C.V. presentará la documentación probatoria de la prestación de los mismos previamente conciliada con el Área Requirente, incluyendo el soporte probatorio, íntegro, veraz y verificable de los registros de las interacciones desde su inicio de atención hasta su conclusión y en su caso encuesta de satisfacción, por lo que en caso de no contar con esta información probatoria no será susceptible a trámite de pago.

4. Requerimientos Técnicos (funcionales y no funcionales)

Infocredit S. de R.L. de C.V. demostrará que el sistema de la solución propuesta para la prestación de Servicio de Centros de Contacto (CCIMSS) en su proposición tiene la capacidad de brindar la funcionalidad y cumplir con los requerimientos establecidos en la volumetría de minutos de operación de las campañas, por lo cual deberá proporcionar, habilitar y documentar el detalle de la composición y relación entre los componentes de la solución tecnológica ofertada.

En caso de presentarse por parte de Infocredit S. de R.L. de C.V. cambios a la solución propuesta, en su plataforma operativa, o en su solución tecnológica sin autorización por escrito por parte del administrador del contrato, se aplicarán deductivas en el rubro de disponibilidad del servicio tomando en cuenta la totalidad de las horas de afectación por cada ocasión que se incurra en lo anteriormente descrito.

Especificaciones técnicas y de calidad del servicio de atención que se preste a través del Centro de Contacto (CCIMSS), para lo cual Infocredit S. de R.L. de C.V. deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir en su propuesta lo siguiente:

Servicio básico que ofrecerá Infocredit S. de R.L. de C.V.:

- Dar atención del servicio de centros de contacto en los horarios y días que indique el Instituto, en el Apéndice correspondiente a cada campaña.
- Atender las peticiones de atención por parte de los usuarios del CCIMSS, recibidas por cualquier medio de captación.
- Implementar el esquema de ejecución de las interacciones de entrada/salida/blended como parte del servicio que solicite el Instituto.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Atentamente

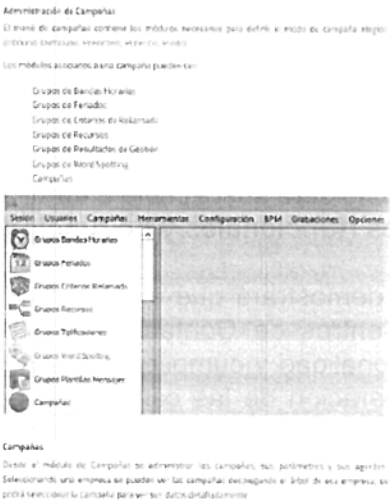
Amaury Israel Sánchez Olea
Representante Legal

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

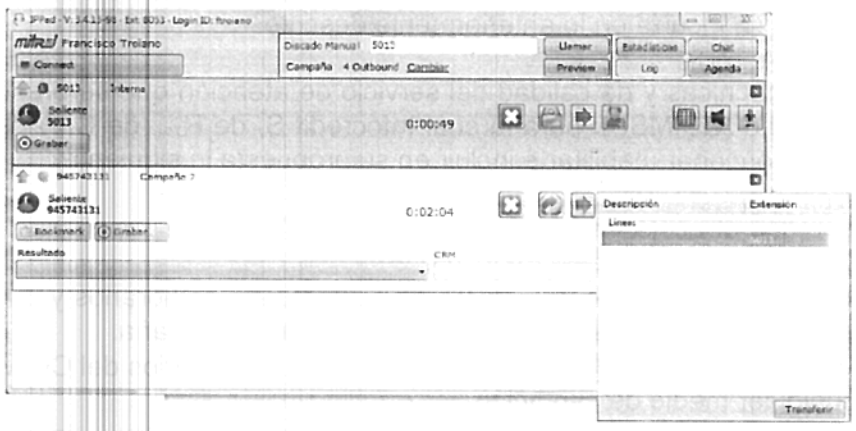
Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55.5322.0450

www.eficasia.com

Ciudad de México, 01 de junio del 2022



- Contar con la capacidad técnica para la transferencia de interacciones de entrada a los números telefónicos del personal operativo que indique el Instituto u otros servicios dentro y fuera del Instituto.



- Dar facilidades al personal del Instituto o algún tercero designado por él, para la verificación, supervisión y monitoreo de los servicios tanto en instalaciones IMSS como de Infocredit S. de R.L. de C.V.

Atentamente

Amaury Israel Sánchez Olea
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 Alvaro Obregón C.P. 01020
55.5322.0150

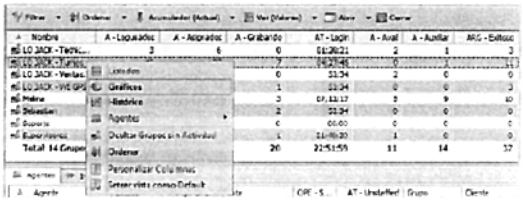
www.eficasia.com

Ciudad de México, 01 de junio del 2022

Monitoreo Gráfico de los Agentes de un Grupo

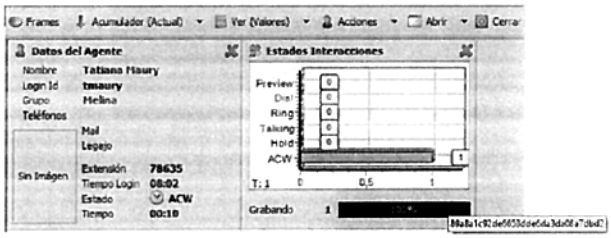
El monitoreo gráfico de grupos de agentes consiste en visualizar en forma gráfica la información en tiempo real y/o acumulada de sus parámetros básicos de operación y/o resultados de gestión del grupo.

Al monitoreo gráfico de los agentes de un grupo se accede dando doble clic sobre un grupo en el árbol principal, o seleccionando Gráficos con el botón derecho del mouse en el árbol principal o en la ventana de *Listados* de grupos.



Monitoreo Gráfico de Agentes individuales

Al dar doble clic con el mouse sobre el agente elegido, o seleccionando gráficos con el botón derecho, aparece la ventana de monitoreo gráfico:



El monitoreo del agente consiste en visualizar información en tiempo real y/o acumulada de sus parámetros básicos de operación y/o su actividad y resultado de gestión. Es similar al monitoreo de grupos de agentes, aunque para un agente particular.

- El tipo y alcance de verificación, supervisión y monitoreo a los servicios será en sitio y remoto según lo determine el Instituto, el personal responsable de ejecutar dichas actividades, será designado por el administrador del contrato o en su caso del área técnica.
- Prestar los servicios requeridos por el Instituto en idioma español latino.
- Atención telefónica de llamadas inbound, outbound y blending, mediante el aprovisionamiento de Posiciones de Servicio (PS-I) que incluyan el recurso humano 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 Infocredit S. de R.L. de C.V. y el aprovisionamiento de Posiciones de Servicio Propias (PS-P) que incluyan todos los elementos habilitadores para el desempeño de sus actividades (aparato telefónico, diademas alámbricas e inalámbricas, computadora, mampara, silla, herramientas de software y hardware) en las instalaciones del Instituto, mostramos los equipos en Site Moras, Toluca y externas.

Atentamente

Amaury Israel Sánchez Olea
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, 01 de junio del 2022

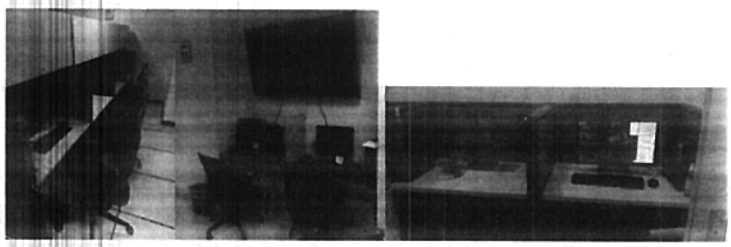
Site INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V. en Moras 313, Col, del Valle (Cede principal)



Site INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V. Toluca en Paseo Tollocan #1613 (Cede Alterna 2)



Instalaciones en oficinas del IMSS, fuera de nuestras instalaciones.



- Infocredit S. de R.L. de C.V. propondrá la implementación de mejores prácticas a fin de optimizar los recursos humanos y financieros del Instituto, priorizando la atención de los servicios de centros de contacto a través de "Agentes virtuales" (IVR, chatbot, inteligencia artificial, consulta a bases de datos institucionales, text to speech, speech to text, así como decisiones basadas en modelos predictivos de atención automatizada), para lo cual, tanto al inicio del servicio como de manera periódica (al menos 1 una vez durante la vigencia del contrato), 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/área técnica. El administrador de contrato/área técnica deberá analizar y en su caso, autorizar e implementar dichas iniciativas y propuestas de automatización.

Atentamente

Amaury Israel Sánchez Olea
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, 01 de junio del 2022

Esta comunicación comprende los siguientes tipos de interacciones:

- Interacciones Inbound, Outbound o Blended, para una atención en las PS-I, PS-I Especializado o PS-P.
- Interacciones transferidas por las PS-I hacia las PS-P cuando se requiera.
- Transferencia de interacciones Inbound entre las diferentes campañas que integran al Servicio del CCIMSS.

Para la duración promedio de las interacciones de Inbound y Outbound por cada medio de captación para las campañas que integran el Centro de Contacto (CCIMSS), aplicará lo especificado en los Apéndices correspondientes.

El Instituto podrá solicitar servicios de Blended durante la vigencia del contrato de acuerdo con las necesidades de operación de cada campaña.

Infocredit S. de R.L. de C.V. incluirá, describirá y detallará en su proposición, todo lo necesario para proveer el servicio del Centro de Contacto (CCIMSS) "de punta a punta" para todas y cada una de las campañas que conforman el Centro de Contacto (CCIMSS) y que se describen en el presente Anexo Técnico y en los Apéndices correspondientes, así como en su momento, de aquellas campañas que por motivos operativos se integren durante la vigencia del contrato con características de funcionalidad y operación similares a las descritas en el presente servicio y que formarán parte integral de los alcances del servicio.

La solución propuesta por Infocredit S. de R.L. de C.V. detallará, describirá e incluirá todos los recursos tecnológicos, materiales y financieros, así como capacidad de procesamiento, hardware, software, licencias de uso y todo lo necesario para su correcta operación, para el número de canales necesarios de conexión a los servidores de aplicaciones o de telefonía propuestos por Infocredit S. de R.L. de C.V.

La solución propuesta por Infocredit S. de R.L. de C.V. permitirá la integración de "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 Infocredit S. de R.L. de C.V. en plataforma Multicanal y operación robusta para la prestación del servicio objeto del presente Anexo Técnico, para lo cual el Infocredit S. de R.L. de C.V. incluye en su proposición los elementos de software, desarrollo de interfaces o servicios de configuración necesarios para habilitar dicha funcionalidad.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Atentamente

Amaury Israel Sánchez Olea
Representante Legal

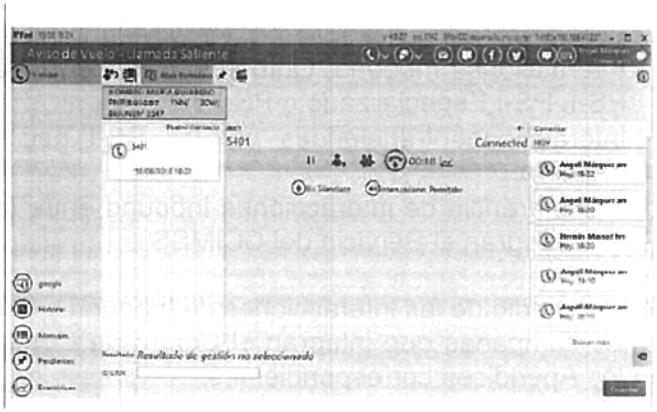
EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Alvaro Obregon C.P. 01020
55.5322.0450

www.eficasia.com

Ciudad de México, 01 de junio del 2022

popup



Infocredit S. de R.L. de C.V. detalla, describe e incluye en su propuesta la habilitación de hardware y software que permita la transferencia de información derivada de la operación de cada una de las campañas y medios de captación a los servicios de información que utiliza el Instituto para el desempeño de las actividades, esta transferencia podrá ser a través de servicios Web Services, URL´s o Interfaces, conforme a lo descrito en cada uno de los apéndices que integran el presente documento.

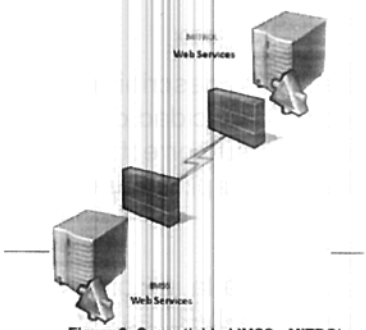


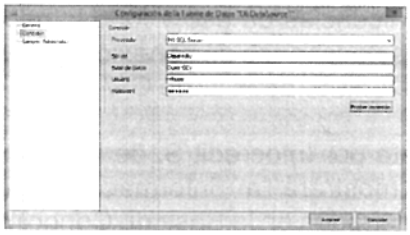
Figura 2. Conectividad IMSS - MITROL

Fuentes de datos

Al seleccionar el botón agregar (icono signo más de color verde de la ventana Fuentes de Datos) le aparece la siguiente ventana de configuración de fuentes (origen) de datos

Permite configurar las conexiones y accesos para el ingreso a las fuentes de datos

Al ingresar en la solapa **General** se puede configurar el nombre de la conexión de datos. En la solapa **Conexión** se configura los datos de la conexión proveedor o motor de base de datos, servidor, base de datos y credenciales de acceso.



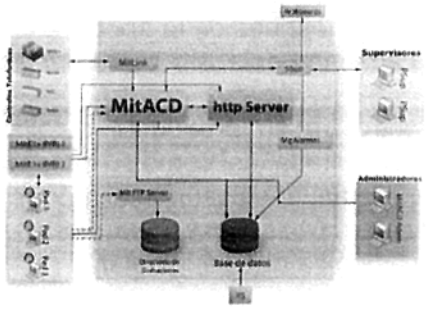
El sistema deberá operar mediante la funcionalidad Multicanal (integración CTI (Computer Telephony Integration), CRM, BI entre otros) para transferencia de información, desde el IVR, hacia las estaciones de trabajo y desde cualquier fuente de información o bases de datos que el Instituto determine.

Atentamente

Amaury Israel Sánchez Olea
Representante Legal

Ciudad de México, 01 de junio del 2022

- Administrador ACD
- Supervisor ACD
- IPPAD
- CalidadMitrol
- Web de Reportes
- Web de Formularios de Calidad
- MitACD
- IVR
- SSUP
- Servidor Http
- Manager Alarmas
- Wallboard

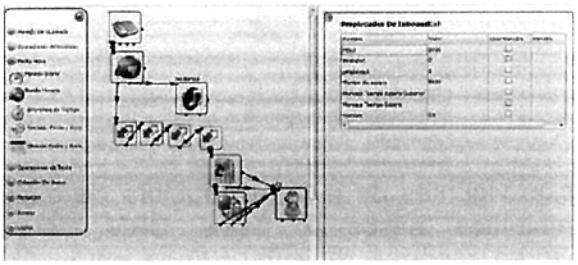


La herramienta de Centro de Contacto (CCIMSS) que oferte Infocredit S. de R.L. de C.V. integra en su solución ofertada, la funcionalidad de recibir las llamadas generadas por los usuarios a través del IVR incluyendo la información de la opción que el usuario digitó o solicitó, para asignarlas a las colas de espera de atención de los agentes correspondiente.

Entrantes

La estrategia del IVR genérico de Campañas Entrantes realiza las siguientes acciones:

1. Atiende
2. Consulta banda horaria/feriados
   - Si (continúa)
   - 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)



La salida a consulta de información en internet para los usuarios de PS-I y PS-P será a través de la infraestructura proporcionada por el Infocredit S. de R.L. de C.V. del servicio

Atentamente

Amaury Israel Sánchez Olea
Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

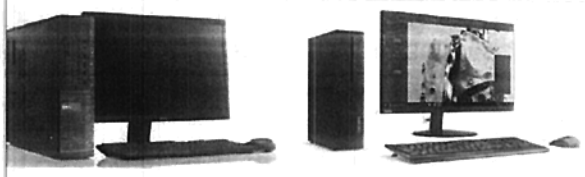
Ciudad de México, 01 de junio del 2022

objeto del presente Anexo Técnico, con las restricciones de "navegación en internet" expresadas en el presente documento y sus apéndices.

Infocredit S. de R.L. de C.V. incluye en su oferta, una Mesa de Ayuda en los inmuebles donde el instituto cuente con infraestructura de 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 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 Centro de Contacto (CCIMSS) en cada inmueble.

Infocredit S. de R.L. de C.V. dentro de su propuesta detalla y describe la solución tecnológica que oferta para ser implementada, así como su interrelación entre los diferentes componentes tecnológicos que la integran, desglosando al menos los siguientes elementos tanto en sus componentes de hardware (HW) como software (SW) y la descripción detallada de su interacción en la solución tecnológica que se instalará:

- Detalle de equipamiento, referenciando marcas, modelos, versiones y capacidad que integran la solución propuesta.



Diademas Telefónicas
Plantronics C3220



Características:
- Micrófono con cancelación de Ruido
- Control de volumen ergonómico
- Ecualizador dinámico, respuesta de frecuencia de micrófono óptima de 100 Hz a 10 kHz para telefonía de voz de banda ancha para PC (hasta 6800 Hz))
- Protección auditiva SoundGuard: limitación acústica para protección contra los sonidos por encima de 118 dBA
- PC USB
- Diademas ergonómicas / Peso Ligero (2kg)

- Copia de licencias vigentes de la infraestructura de manera enunciativa más no limitativa; herramientas, bases de datos, CRM, así como componentes de seguridad, monitoreo, reportes, registro en línea, entre otros.)

Atentamente

Amaury Israel Sánchez Olea
Representante Legal

EFICASIA
Soluciones Integrales en Centros de Contacto

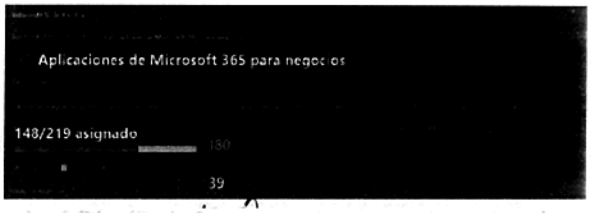
Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Alvaro Obregon C.P. 01020
55.5322.0450

www.eficasia.com

Ciudad de México, 01 de junio del 2022







mitrol
Interaction technologies

Quiénes Somos

En Mitrol desarrollamos software para gestionar y rentabilizar operaciones de Contact Center. Somos una compañía global dedicada a lograr que las organizaciones superen sus metas de negocio, a partir de una gestión inteligente e integral de las interacciones con sus clientes, empleando nuestras innovadoras y eficientes soluciones tecnológicas.

Nuestra Historia

Trabajamos para dar soluciones a una extensa variedad de operaciones y negocios, comprometiéndonos con nuestros clientes, escuchando sus necesidades y proponiendo mejoras para generar resultados de negocio más rentables.



VALOR ÚNICO

Le ofrecemos tecnología **estable, integrada e innovadora y acompañamiento operativo** para que juntos diseñemos una experiencia de contacto **única con sus clientes**, optimizando su conocimiento y generando **relaciones estratégicas a largo plazo.**

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Atentamente

Amaury Israel Sánchez Olea
Representante Legal

Ciudad de México, 01 de junio del 2022


Windows Server 2012

Contrato de Licencia Open

El presente Contrato de Licencia Open de Microsoft se celebra entre el Cliente y Microsoft Corporation y consiste en: (1) estos términos, (2) la Lista de Productos y (3) los Derechos de Uso de los Productos. En caso de que el tipo de organización del Cliente no sea un negocio, entonces el formulario de entidad pública cualificada queda incorporado mediante referencia en http://www.microsoft.com/licensing/contracts.

El Cliente puede obtener de su Revendedor una copia impresa de todos los documentos contenidos en las ubicaciones web indicadas en este contrato si la solicita.

Cualquier referencia a "día" en este contrato será un "día natural".

Servers | Windows Server - User CAL | 2012

- Las especificaciones técnicas de los componentes tecnológicos que integran la solución propuesta (HW y SW).



- Las hojas de especificaciones técnicas emitidas por parte de los fabricantes respecto de los componentes que integran la solución propuesta.
- Para todos los componentes que conforma la solución tecnológica propuesta por Infocredit S. de R.L. de C.V., deberán incluir las licencias de uso y pólizas de mantenimiento correspondientes, brindando copia de las mismas a la convocante, previo al inicio de la operación. En caso de incumplimiento se aplicarán las penas convencionales o en su caso las deducciones correspondientes.

Infocredit S. de R.L. de C.V. acredita que el sistema propuesto tiene la capacidad de soportar los requerimientos establecidos en la volumetría de minutos de operación de las campañas, para lo cual deberá proporcionar, habilitar, documentar y proporcionar el detalle de la composición y relación entre los componentes de la solución tecnológica ofertada. El Instituto analizará y determinará en su caso, el incumplimiento de este requisito.

Atentamente

Amaury Israel Sánchez Olea
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 Alvaro Obregon C.P. 01020
55.5322.0450

www.eficasia.com

Ciudad de México, 01 de junio del 2022

Infocredit S. de R.L. de C.V. dentro de su proposición deberá integra los manuales e instructivos de operación y supervisión de la solución tecnológica ofertada y que será instalada. Asimismo, previo al inicio de la operación, deberá entregar estos manuales en español latino, acordes a la operación requerida por el Instituto, por lo que en caso de incumplimiento se aplicarán las penas convencionales o en su caso las deducciones correspondientes.

Con la finalidad de que 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 el enero-agosto 2020, la información expresada es de carácter informativo y no representa un compromiso del Instituto respecto al comportamiento de los servicios, ya que los mismos son bajo demanda conforme a las necesidades del Instituto y de los peticionarios del servicio. Se requiere que 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:

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Atentamente

Amaury Israel Sánchez Olea
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, 01 de junio del 2022

Campañas	2020 Interacciones Atendidas
Telefonía - Derechohabiente 1º y 2º Nivel	767,338
Telefonía - Contribuyente 1º y 2º Nivel	540,634
Chat - Derechohabientes 1º y 2º Nivel	213,676
Chat - Contribuyentes 1º y 2º Nivel	222,975
Mail - Derechohabiente 1º y 2º Nivel	26,100
Mail Contribuyente 1º y 2º Nivel	2,805
Cita Médica	2,242,879
Planificatel	1,846
Total Pensionados	126,144
Pensionados Inbound	122,792
Pensionados Chat	3,352
Mesa de Servicio Tecnológico	54,697
Total Dir	317,431
DIR Atencion	29,615
DIR Denuncias	4,036
Cobranza DIR (Out)	258,646
SIDEIMSS	4,576
SIROC	12,553
VERIF PERS	8,005
Total Codigo Infarto	4,372
Codigo Infarto-Centro Médico	2,516
Codigo Infarto-La Raza	1,856
Centros Vacacionales	8,514
Velatorios	2,676
Bienestar Social	3,386
MPEC	241,342
OIC	19,098
OMT	101,897
Empleador	19,810
Persona Trabajadora del Hogar	34,586
Banco de Sangre	15,005
OMT Información	163,103
OMT Programación SSP	112,783
Entrega de Medicamentos	54,701
Salud Mental	3,959
Entrega de Medicamentos Out	1,129,604
Nueva Normalidad	57,534
Miguel Hidalgo	1,118
	6,490,013

Citas Agendadas	2020 Citas
	2,318,457

Atentamente

Amaury Israel Sánchez Olea
Representante Legal

EFICASIA
Soluciones Integrales en Centros de Contacto

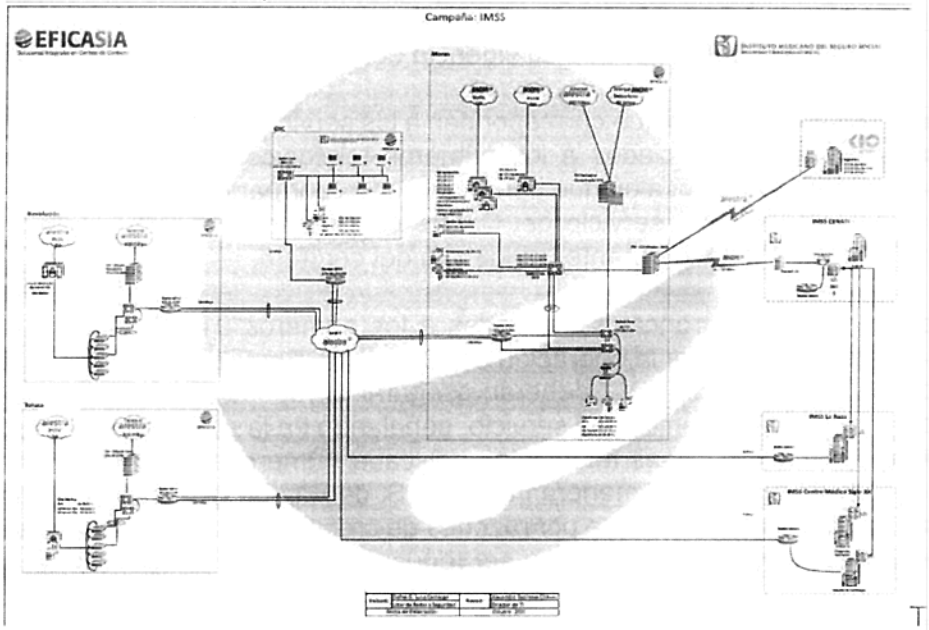
Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Alvaro Obregon C.P. 01020
55.5322.0450

www.eficasia.com

Ciudad de México, 01 de junio del 2022

Infocredit S. de R.L. de C.V. dentro de su proposición integra una relación detallada de la infraestructura que integra la solución tecnológica ofertada para cumplir con lo solicitado en cada apartado del presente Anexo Técnico y sus respectivos Apéndices, detallando los componentes de la solución integral propuesta para la prestación de los servicios de CCIMSS.

Infocredit S. de R.L. de C.V. dentro de su propuesta detalla y describe los mecanismos de redundancia que utilizará para garantizar la continuidad de 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.



Las cartas de recomendación o constancia laboral deberán indicar nombre completo, funciones y actividades suscintas y periodo en que se llevaron a cabo. Adicionalmente deberán presentar curriculum vitae.

En caso de cambio de Administrador o Ejecutivo de Cuenta o cualquier responsable de los servicios proporcionados a las diferentes campañas del Centro de Contacto (CCIMSS), Infocredit S. de R.L. de C.V. notificará al Instituto por escrito al menos 3 días hábiles 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.

Atentamente

Amaury Israel Sánchez Olea
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, 01 de junio del 2022

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.

Infocredit S. de R.L. de C.V. describe, detalla, oferta, proporciona, habilita y poner a punto, de manera integral, todo lo que se establece en los documentos denominados Anexo Técnico, Términos y Condiciones, así como en los Apéndices.

Infocredit S. de R.L. de C.V. una vez adjudicado gestionará ante la empresa de comunicaciones de su preferencia, los servicios que garanticen la calidad para brindar el mejor servicio al Instituto mediante el uso de los números telefónicos 01800, cabezas de grupo y números fijos (DID´s) y aquellos que el Instituto le indique utilizados para la operación del Centro de Contacto (CCIMSS), para lo cual el Instituto le cederá los derechos de uso de los mismos por el periodo de vigencia del contrato.

Los costos derivados del uso que correspondan a los servicios de comunicaciones de líneas telefónicas o troncales asociadas a los números telefónicos 01800, cabezas de grupo, números fijos (DID´s) y troncales que serán utilizados por parte de Infocredit S. de R.L. de C.V. para la prestación del servicio del Centro de Contacto (CCIMS), serán a cargo de Infocredit S. de R.L. de C.V. durante la vigencia del contrato.

Las líneas telefónicas y troncales asociadas a los números 01800, cabezas de grupo y números fijos utilizados para la operación del Centro de Contacto (CCIMSS) y contratadas por Infocredit S. de R.L. de C.V., deberán asegurar al menos el manejo de la volumetría señalada por el Instituto al inicio del servicio, señalando en la propuesta de Infocredit S. de R.L. de C.V., el total de líneas telefónicas por cada número 01800, cabezas de grupo y números fijos (DID´s), de igual manera Infocredit S. de R.L. de C.V. incluye los incrementos en la infraestructura telefónica, que por razones de crecimiento en las campañas y el propio Centro de Contacto (CCIMSS) pudieran ser requeridas durante la vigencia del mismo.

Infocredit S. de R.L. de C.V. será evaluado de manera mensual durante la vigencia del contrato por el personal asignado por el Instituto para medir la satisfacción y cumplimiento de los niveles del servicio proporcionado. La medición será realizada de manera cualitativa, cuantitativa y será considerada para cálculo y aplicación de las penas convencionales y deductivas correspondientes. La metodología será realizada, asignada y revisada con Infocredit S. de R.L. de C.V. en los tiempos que designe el personal del Instituto.

Referente al servicio denominado "Buzón de Voz" (principalmente usado en horarios fuera de servicio), Infocredit S. de R.L. de C.V. brindará el servicio de grabado 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 accesados por parte del personal asignado por el

Atentamente

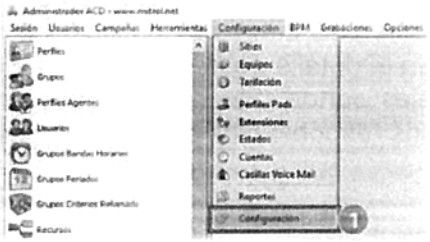
Amaury Israel Sánchez Olea
Representante Legal

Ciudad de México, 01 de junio del 2022

administrador de la campaña vía la solución tecnológica ofertada por Infocredit S. de R.L. de C.V. a fin de dar el seguimiento correspondiente.

Asimismo, cada mes estas grabaciones de buzón de voz y su registro de control deberán acompañarse a los medios electrónicos que Infocredit S. de R.L. de C.V. entregará al 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 establezcan los administradores de contrato.

1. Seleccionar Configuración – Configuración



Infocredit S. de R.L. de C.V. proporcionará al Instituto dentro de los dos días naturales siguientes a la fecha de notificación del fallo, una matriz de escalación con tiempos definidos de atención y solución a fallas para el servicio del Centro de Contacto (CCIMSS), incluyendo medios de contacto electrónico, tales como correo electrónico y teléfonos tanto fijos como celulares.

El personal de 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 del 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 del 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 documento, Infocredit S. de R.L. de C.V. se sujeta 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.

Atentamente

Amaury Israel Sánchez Olea
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 Alvaro Obregón C.P. 01020
55.5322.0450

www.eficasia.com

Ciudad de México, 01 de junio del 2022

Infocredit S. de R.L. de C.V. detalla y describe en su propuesta, 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 Infocredit S. de R.L. de C.V. la información correspondiente a: a) detalle de la falla, b) horario de afectación, c) nivel de la afectación d) acciones realizadas para recuperar la operación, e) análisis post-mortem de causas raíz, y f) acciones a implementar para evitar que se repita el incidente.

Este informe generado por la herramienta electrónica para brindar la funcionalidad del registro, seguimiento, control y administración de fallas, deberá incluir la documentación necesaria para mantener informados a los administradores de campaña y área técnica 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 administración de la campaña afectada como a la ventanilla única.

1. Ingreso al sistema de tickets

Se ingresa a la URL http://172.29.3.17/eficasia/ desde cualquier navegador Web. El acceso sólo está permitido desde las instalaciones de Eficasia o externas con red administrada de Eficasia. En su defecto, si el usuario posee acceso a la VPN empresarial, podrá hacer uso de este túnel para conectarse.

Aparecerá la siguiente imagen, se deberá seleccionar la opción necesaria, en este ejemplo accedemos con la opción "Abrir un nuevo Ticket"



Asimismo, cada mes este informe generado por la herramienta electrónica y su registro de control, deberán incluirse en los medios electrónicos que Infocredit S. de R.L. de C.V. entregará al Instituto adjunto a su facturación, sujetándose a la aplicación de las penas convencionales y/o deductivas correspondientes en caso de incumplimiento.

a. **De la Infraestructura Tecnológica**

Infocredit S. de R.L. de C.V. dentro de su propuesta detalla y describe la infraestructura tecnológica que formará parte de la solución tecnológica que oferta, detallando la composición y la relación que guardará con los componentes de la solución tecnológica integral ofertada y requerida para la prestación del servicio CCIMSS.

Atentamente

Amaury Israel Sánchez Olea
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, 01 de junio del 2022

Infocredit S. de R.L. de C.V. establece, incluye, detalla y describe en su oferta todo lo necesario para la operación de los servicios el Centro de Contacto (CCIMSS) acordes con los niveles de servicios y funcionalidades descritos en el anexo técnico y los apéndices establecidos, 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 un sistema integral y multicanal ofertado.

Debido a la importante y crítica operación del Centro de Contacto (CCIMSS) requerida por el Instituto, la infraestructura ofrecida por Infocredit S. de R.L. de C.V. cumple al menos con lo siguiente:

- Que cuenta con, el certificado vigente de calidad ISO 9001:2015 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). Infocredit S. de R.L. de C.V. presenta como parte de su propuesta técnica, copia del original de las certificaciones correspondientes para su cotejo. El Instituto podrá verificar ante el órgano certificador la autenticidad del documento. Durante la vigencia del contrato, Infocredit S. de R.L. de C.V. se compromete a mantener esta certificación vigente durante la vigencia del contrato.
- Que cuenta con el certificado vigente de calidad ISO 27001:2013 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). Infocredit S. de R.L. de C.V. presenta como parte de su propuesta, copia del original de las certificaciones correspondientes para su cotejo. El Instituto podrá verificar ante el órgano certificador la autenticidad del documento. Durante la vigencia del contrato, Infocredit S. de R.L. de C.V. se compromete a mantener esta certificación vigente durante la vigencia del contrato.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Atentamente

Amaury Israel Sánchez Olea
Representante Legal

Ciudad de México, 01 de junio del 2022


SIGE
CERTIFICADO DE REGISTRO
NYCE
INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V.
(EFICASIA)
NMX-I-27001-NYCE-2015 / ISO/IEC 27001:2013
IAF ema
A Partner of IQNet


SIGE
CERTIFICADO DE REGISTRO
NYCE
INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V.
NMX-CC-9001-IMNC-2015 / ISO 9001:2015
IAF ema
A Partner of IQNet

- Deberá presentar como parte de su propuesta la documentación que acredite que cuenta con el personal certificado en ITIL v3 al menos fundations, de por lo menos 3 personas que operarán en las campañas del Centro de Contacto (CCIMSS). El Instituto podrá verificar ante el órgano certificador la autenticidad del documento. Durante la vigencia del contrato, Infocredit S. de R.L. de C.V. se compromete a mantener esta certificación vigente durante la vigencia del contrato.


PeopleCert
AXELOS
Cuauhtemoc Morales Rangel
ITIL® Foundation Certificate in IT Service Management
Veronica Trejo
ITIL® Foundation Certificate in IT Service Management
Vicente Flores Sanchez
ITIL® Foundation Certificate in IT Service Management

- Infocredit S. de R.L. de C.V. presenta como parte de su propuesta la documentación que acredite que cuenta con al menos 3 personas de calidad y/o operación con la certificación como coordinador o implementador COPC (Customer Operations Performance Centre), para lo cual el Instituto se reserva el derecho de revisar el

Atentamente

Amaury Israel Sánchez Olea
Representante Legal

Ciudad de México, 01 de junio del 2022

acreditamiento del cumplimiento de este requisito. Infocredit S. de R.L. de C.V. presentará como parte de su propuesta técnica, copia del certificado correspondiente. El Instituto podrá verificar ante el órgano certificador la autenticidad del documento. Durante la vigencia del contrato, Infocredit S. de R.L. de C.V. se compromete a mantener esta certificación vigente durante el periodo de servicio del contrato, así como su entrega periódica al inicio del servicio y cuando menos una vez durante la vigencia del contrato, a las campañas y al área técnica.







- Infocredit S. de R.L. de C.V. 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 Instituto podrá solicitar la documentación de certificados descrita anteriormente que considere necesaria a Infocredit S. de R.L. de C.V., así como la consulta ante las entidades emisoras de los certificados para verificar la veracidad de los mismos, sin quebrantar la legislación aplicable en materia de protección de datos personales vigente.

Infocredit S. de R.L. de C.V. presentará a más tardar un mes posterior al inicio de servicios de cada campaña y actualizará al menos mensualmente durante la vigencia del contrato, (en caso de que haya sufrido modificaciones su infraestructura física y lógica) los diagramas de interconexión físicos y lógicos (incluyendo lo relacionado a los respaldos) de todos los componentes a utilizar para prestar el servicio de Centro de Contacto (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

Atentamente

Amaury Israel Sánchez Olea
Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México, 01 de junio del 2022

de todos los elementos involucrados en la solución ofertada, sujetándose a la aplicación de las penas convencionales y deductivas correspondientes en caso de incumplimiento.

Infocredit S. de R.L. de C.V. presenta a más tardar un mes posterior al inicio de servicios de cada campaña y actualizará al menos mensualmente durante la vigencia del contrato, (en caso de que haya sufrido modificaciones su infraestructura física y lógica) los diagramas de interconexión físicos y lógicos (incluyendo lo relacionado a los respaldos) de todos los componentes a utilizar para prestar el servicio de Centro de Contacto (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 ofertada, sujetándose a la aplicación de las penas convencionales y deductivas correspondientes en caso de incumplimiento.
presentará como parte de su propuesta, las políticas y procedimientos certificados en 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 Infocredit S. de R.L. de C.V. incluyan los requerimientos establecidos por cada área requirente en los apéndices de cada campaña.

Infocredit S. de R.L. de C.V. oferta, detalla y describe en su propuesta la infraestructura tecnológica física y lógica para la habilitación de los servicios del Centro de Contacto (CCIMSS) que permitan verificar que Infocredit S. de R.L. de C.V. brinda la funcionalidad solicitada, detallando 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).

Atentamente

Amaury Israel Sánchez Olea
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 Alvaro Obregon C.P. 01020
55.5322.0450

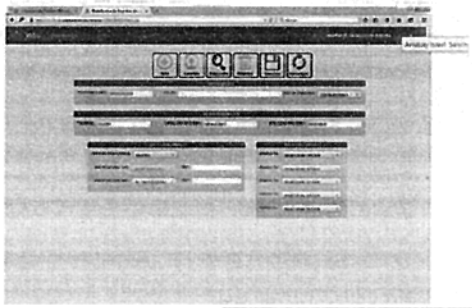
www.eficasia.com

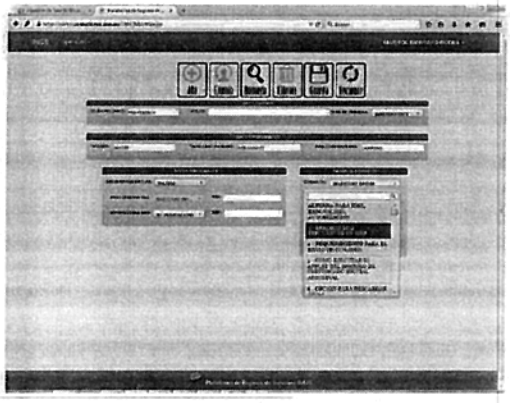
Ciudad de México, 01 de junio del 2022

CRM (Inclusión de todos los medios de captación)

Bullet 1: Manejo de Base de Conocimientos y actualización diaria. Pasó

1 ingreso a aplicativo





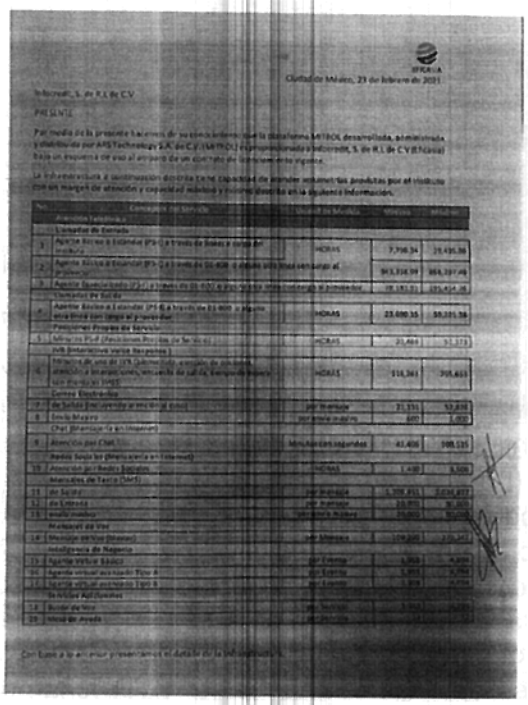
- Distribuidor automático de llamadas entrantes (ACD)
- Sistema de Respuesta Interactiva de Voz (IVR)
- Grabador de llamadas y grabador de las pantallas de los agentes.
- Marcador o discador asistido, progresivo o automático y predictivo.
- Todos aquellos componentes principales de solución tecnológica 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" (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).
- Infraestructura dedicada a campañas específicas, como: Órgano Interno de Control y Dirección de Incorporación y Recaudación, entre otras.

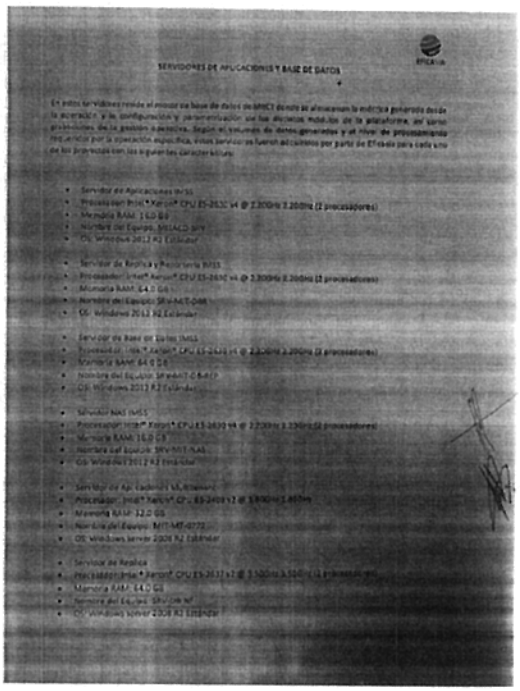
ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Atentamente

Amaury Israel Sánchez Olea
Representante Legal

Ciudad de México, 01 de junio del 2022





b. **De las instalaciones de Infocredit S. de R.L. de C.V..**

Infocredit S. de R.L. de C.V. oferta, describe, documenta y detalla el cumplimiento de los siguientes aspectos en su centro de datos donde está ubicada la solución ofertada de centros de contacto (CCIMSS):

- Que el acceso al área de sites de cómputo donde se encuentra la infraestructura en operación de las campañas del Centro de Contacto (CCIMSS) cuente con al menos 2 factores de autenticación siendo al menos uno de ellos, control biométrico.

Atentamente

Amaury Israel Sánchez Olea
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 Alvaro Obregon C.P. 01020
55.5322.0150

www.eficasia.com

Ciudad de México, 01 de junio del 2022



- Que cuenta 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 Centro de Contacto (CCIMSS) por parte de los administradores de las campañas o el personal que él designe así como al área técnica del Instituto.



- Que cuenta con detectores de fuego, humo y supresores de incendio en el SITE y en las áreas operativas y piso de operaciones, involucradas con la operación del CCIMSS.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Atentamente

Amaury Israel Sánchez Olea
Representante Legal

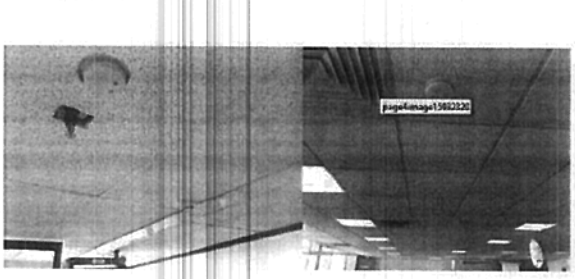
EFICASIA
Soluciones Integrales en Centros de Contacto

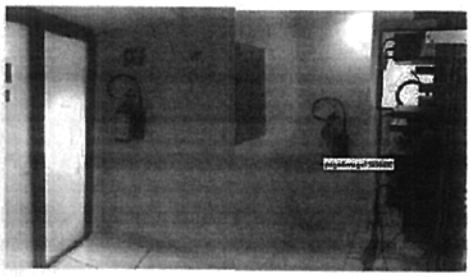
Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55.5322.0450

www.eficasia.com

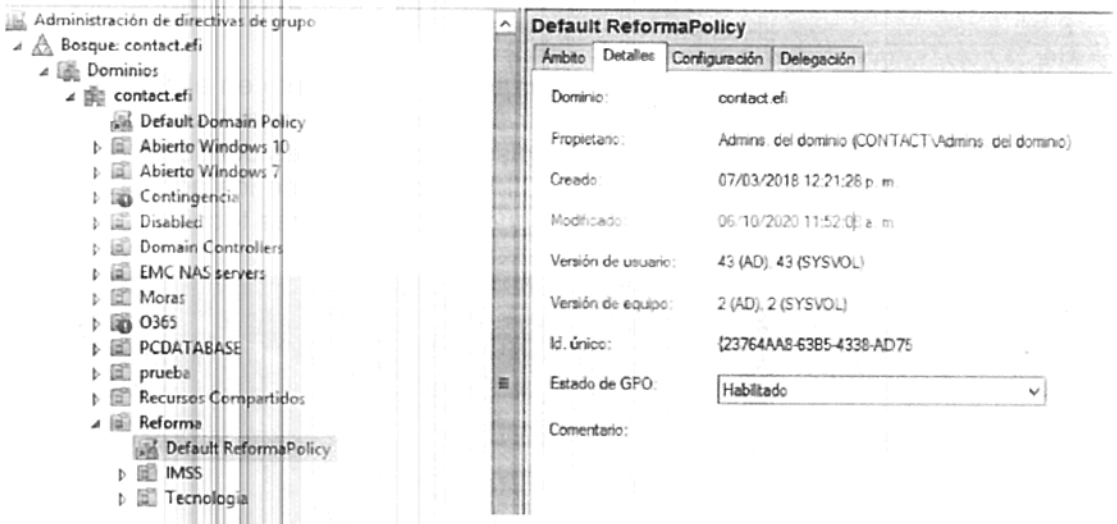
Ciudad de México, 01 de junio del 2022

Site Moras





- Que cuenta con la solución tecnológica ofertada por Infocredit S. de R.L. de C.V. que incluye el uso de Active Directory.



- La solución tecnológica ofertada por 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 administradores de las campañas y el Instituto.
- Que cuenta con Hardware que garantice la operación en los principales componentes con los que ofrecerá el servicio de Centros de Contacto (CCIMSS) (enlaces, firewalls, servidores de cómputo, servidor de telefonía o equivalente).
- Que cuenta con seguridad lógica en toda la infraestructura, delimitada por firewalls statefull, el cual deberá tener la capacidad para soportar el ancho de banda y soportar el NAT de 1 a 1 para protección de la red del Instituto, y deberá contar al menos con 4 interfaces 10/100/1000, RJ45 o fibra óptica.
- Que en el ámbito de competencia Infocredit S. de R.L. de C.V. en caso de que resulte ganador del presente proceso de contratación, tendrá que dar cumplimiento a la legislación en materia de protección de datos personales.

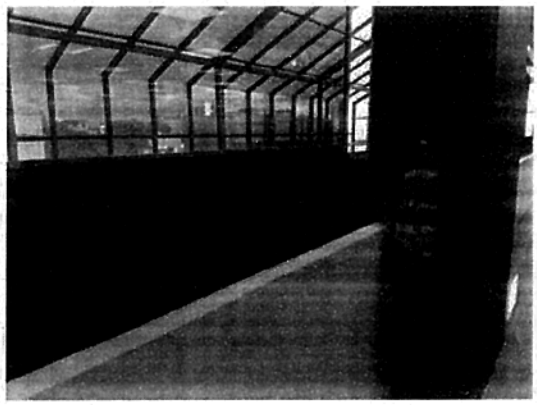
Atentamente

Amaury Israel Sánchez Olea
Representante Legal

Ciudad de México, 01 de junio del 2022

- Que Infocredit S. de R.L. de C.V. será responsable de la seguridad de la información o de posibles ataques en los equipos con los cuales proporcionará el servicio de Centro de Contacto al Instituto y a la red o sistemas del IMSS con los cuales se interconecte, por lo cual Infocredit S. de R.L. de C.V. se responsabiliza del uso, manejo, o en su caso, mal uso, abuso, o manejo ilegal de la información del Instituto, por lo cual quedará en su caso, sujeto a las penas convencionales o deductivas descritas en el presente procedimiento de contratación y sus apéndices.
- Infocredit S. de R.L. de C.V. cuenta con sistema de detección de incendios y extintores en las áreas operativas y en los SITES.

Extintores Operaciones Centro Moras
Piso 3





- Que los SITES de cómputo de 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 ofertados.



ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Atentamente

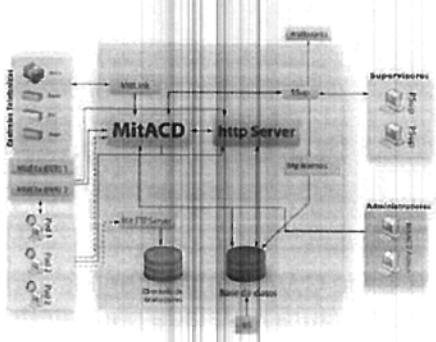
Amaury Israel Sánchez Olea
Representante Legal

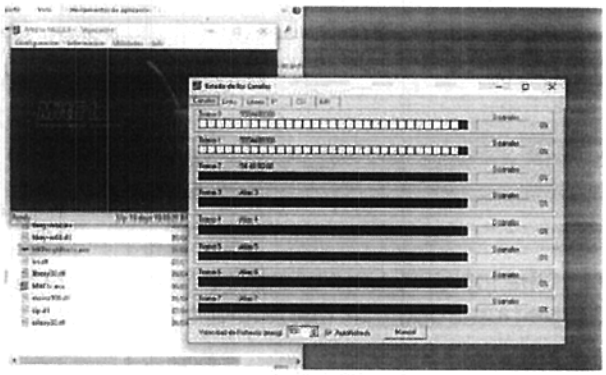
Ciudad de México, 01 de junio del 2022

c. Características de la herramienta del CC IMSS ofertada por Infocredit S. de R.L. de C.V..

Infocredit S. de R.L. de C.V. oferta, describe, documenta y detalla el cumplimiento de al menos los siguientes aspectos de la herramienta del Centro de Contacto (CCIMSS) ofertada:

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 (al menos R2 e IP) y permitirá la comunicación directa al conmutador y tecnología con que cuente el Instituto (troncal, digital, entre otros). Para las campañas del Centro de Contacto (CCIMSS) que así lo requieran la interconexión, desvío y operabilidad de troncales y extensiones será con costo a cargo de Infocredit S. de R.L. de C.V. y en caso de que Infocredit S. de R.L. de C.V. utilice las líneas telefónicas provistas por el Instituto en el inmueble ubicado en Calle Tokio # 80, o cualquier otro inmueble que el Instituto determine, Infocredit S. de R.L. de C.V. redireccionarlas a su solución tecnológica ofertada a través de sus propias troncales digitales y medios.





IVR. La atención de llamadas incluirá sistemas de respuesta interactiva de voz (IVR o equivalente). Infocredit S. de R.L. de C.V. deberá ofertar, proveer e implementar los IVR necesarios para cada campaña del Centro de Contacto (CCIMSS) en sus instalaciones o en los Inmuebles del Instituto donde la operación e infraestructura para la prestación del servicio se encuentre instalada, los árboles de decisiones serán propiedad del Instituto, por lo que éste podrá solicitarlos en cualquier momento de acuerdo a sus necesidades. El formato electrónico de entrega de información será convenido entre las partes, considerando estándares de industria y la tecnología específica del IVR.

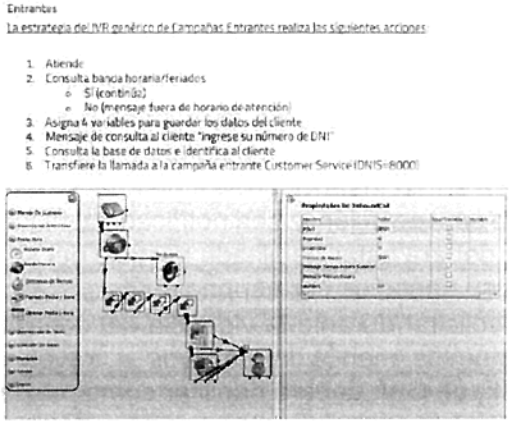
- El IVR deberá permitir la utilización de árboles de decisión para la atención de las llamadas, y la programación será ilimitada en el número de niveles del árbol del IVR.

Atentamente

Amaury Israel Sánchez Olea
Representante Legal

Ciudad de México, 01 de junio del 2022

- La plataforma o Servidor del IVR deberá ser propuesta por Infocredit S. de R.L. de C.V., y debe permitir el crecimiento en puertos de conexión o escalabilidad al servidor de telefonía o equivalente.
- Las grabaciones para el IVR serán implementadas por una voz propuesta por Infocredit S. de R.L. de C.V. y autorizada por el Instituto.
- 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.



- La solución de IVR de Infocredit S. de R.L. de C.V. estará basada en aplicaciones estándar o de la industria (ejemplo VXML), que permita la migración de dichas aplicaciones hacia otras plataformas.
- El sistema de Infocredit S. de R.L. de C.V. deberá soportar 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.
- Infocredit S. de R.L. de C.V. privilegia en la operación los servicios de Centros de Contacto (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).

Infocredit S. de R.L. de C.V. oferta, describe, documenta y detalla el cumplimiento de al menos los siguientes aspectos del Centro de Contacto (CCIMSS) ofertado:

- La solución propuesta deberá venir 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.

Atentamente

Amaury Israel Sánchez Olea
Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México, 01 de junio del 2022

- El sistema de Infocredit S. de R.L. de C.V. deberá soportar y ofertar mensajes grabados vía teléfono (buzón de voz).
- El sistema de Infocredit S. de R.L. de C.V. 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.
- El sistema de Infocredit S. de R.L. de C.V. 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.
- El sistema de Infocredit S. de R.L. de C.V. permitirá obtener histórico y generar los reportes correspondientes para el seguimiento de todas las interacciones y medios de captación ofertados por 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.
- Infocredit S. de R.L. de C.V. deberá demostrar que cuenta con una solución que permita 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 herramienta, deberá estar habilitada al inicio del servicio de las campañas que así lo indiquen en su apéndice correspondiente.
- El Instituto podrá solicitar durante la vigencia del contrato que Infocredit S. de R.L. de C.V. habilite nuevos menús interactivos a través del teclado telefónico que Infocredit S. de R.L. de C.V. deberá habilitar como máximo 10 días posteriores a su solicitud oficial.
- Infocredit S. de R.L. de C.V. deberá demostrar que cuenta con una solución que permita a través de navegador web instrucciones, comandos o acciones sobre un sistema, y que el resultado de esta acción le sea notificado al usuario, mediante llamada telefónica, chat, correo electrónico o redes sociales. Esta herramienta, deberá estar habilitada al inicio del servicio de las campañas que así lo indiquen en su apéndice correspondiente.
- El Instituto podrá solicitar durante la vigencia del contrato que Infocredit S. de R.L. de C.V. habilite nuevos menús interactivos a través del navegador web que Infocredit S. de R.L. de C.V. deberá habilitar como máximo 10 días posteriores a su solicitud oficial.
- La solución propuesta por Infocredit S. de R.L. de C.V. deberá 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 Infocredit S. de R.L. de C.V. proponga cambios en la solución, estos no se podrán realizar en tanto no cuente con la autorización escrita del área técnica y/o el administrador del contrato.

Atentamente

Amaury Israel Sánchez Olea
Representante Legal

Ciudad de México, 01 de junio del 2022

- La solución propuesta, detallada y documentada por Infocredit S. de R.L. de C.V. deberá incluir una plataforma telefónica basada en protocolo R2 y SIP entre otros con redundancia en los componentes claves tales como conmutador, enlaces, servidor de aplicaciones de captura y servidor de base de datos y operar con respaldo de UPS y planta de energía eléctrica para garantizar la continuidad operativa.
- Un sistema de distribución automático de llamadas, chat, correos electrónicos y medios electrónicos (ACD o equivalente y demás componentes)
- La administración y distribución de las llamadas, chat´s y correos electrónicos de diferentes grupos de agentes, deben permitir el manejo de diferentes canales de comunicación (multicanales), además de proveer monitoreo, administración y generar reportes de los grupos (ACD y demás componentes) definidos en el Anexo Técnico y apéndices.
- 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 administrador de campaña en el apéndice correspondiente.
- 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 capacidad de brindar marcado predictivo, progresivo o automático.
- Infocredit S. de R.L. de C.V. deberá presentar dentro de su oferta, un listado de las licencias de software y contratos de mantenimiento de los componentes descritos en su solución propuesta, que utilizará en caso de resultar adjudicado con el contrato objeto del presente proceso de contratación, 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 propuesta por parte de Infocredit S. de R.L. de C.V. deberá 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 Centro de Contacto (CCIMSS) desde su ingreso a la herramienta tecnológica propuesta por Infocredit S. de R.L. de C.V., esta información podrá ser solicitada por los administradores 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 a efecto de permitir la conexión de sitios o agentes remotos que integren las campañas del Centro de Contacto (CCIMSS); Se autoriza que durante los primeros 45 días de

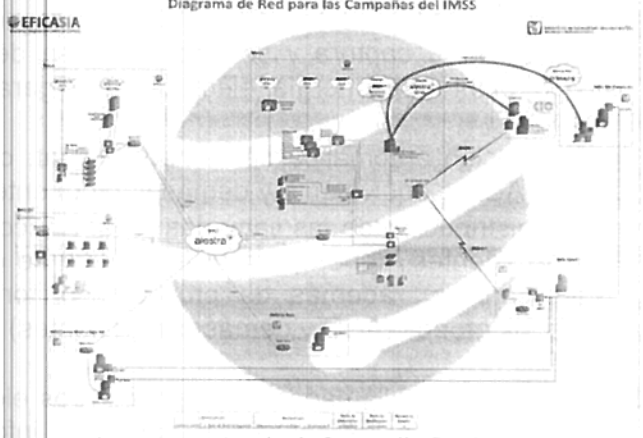
Atentamente

Amaury Israel Sánchez Olea
Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

operación se comuniquen al Instituto mediante un enlace VPN a través de internet usando el protocolo IPSEC.

Diagrama de Red para las Campañas del IMSS



- La solución propuesta por parte de Infocredit S. de R.L. de C.V. 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 propuesta por parte de Infocredit S. de R.L. de C.V. deberá 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 Infocredit S. de R.L. de C.V..

d. Características de las salas de capacitación del CCIMSS.

Infocredit S. de R.L. de C.V. oferta, describe, documenta y detalla en su proposición el cumplimiento de al menos los siguientes aspectos del Centro de Contacto (CCIMSS):

- Infocredit S. de R.L. de C.V. deberá contar con al menos dos (2) aulas en instalaciones propias o rentadas con equipos de cómputo acceso a Internet, (red Institucional e internet) equipo telefónico físico o virtual en la Ciudad de México o área conurbada que permita el entrenamiento del personal a través de la simulación de interacciones dentro de la plataforma ofertada, donde se lleve a cabo la operación de los servicios del CCIMSS, con al menos una capacidad de veinte (20) 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, Infocredit S. de R.L. de C.V. 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

Atentamente

Amaury Israel Sánchez Olea
Representante Legal

administrador en la herramienta ofertada, con opción de conexión al centro de datos de Infocredit S. de R.L. de C.V., así como todo lo necesario para realizar la capacitación y contar con la herramienta tecnológica que permita 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 capacitacion de Infocredit S. de R.L. de C.V. al personal IMSS, se realizará en instalaciones del Instituto.

e. **De la Conectividad**

Infocredit S. de R.L. de C.V. oferta, describe, documenta y detalla en su proposición el cumplimiento de al menos los siguientes aspectos del Centro de Contacto (CCIMSS) ofertado:

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

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

Atentamente

Amaury Israel Sánchez Olea
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 Alvaro Obregon C.P. 01020
55.5322.0450

www.eficasia.com

Ciudad de México, 01 de junio del 2022

- Infocredit S. de R.L. de C.V. 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 Infocredit S. de R.L. de C.V. deberá ser suficientes para cursar un tráfico inicial de al menos 32 Mbps entre su site de comunicaciones principal y el Instituto. La dirección del enlace de comunicaciones de capacidad de al menos 32 Mbps (o el ancho de banda que Infocredit S. de R.L. de C.V. considere suficiente para brindar el servicio, con la calidad y disponibilidad mencionada en el presente documento, considerando que el ancho de banda no deberá ser menor a 32 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 Infocredit S. de R.L. de C.V. hacia los edificios del Órgano Interno de Control, UMAE Siglo XXI, UMAE La Raza, Unidad de Congresos CMN Siglo XXI, Hamburgo 18, Villalongin, Durango 289 y los que por razones operativas del Centro de Contacto (CCIMSS) se sumen durante la vigencia del contrato serán de al menos 10 Mbps (o el ancho de banda que Infocredit S. de R.L. de C.V. considere suficiente para brindar el servicio con la calidad y disponibilidad mencionada en el presente documento).

Atentamente

Amaury Israel Sánchez Olea
Representante Legal

Ciudad de México, 01 de junio del 2022

- El enlace de comunicación que deberá ser provisto por Infocredit S. de R.L. de C.V. entre el site de comunicaciones principal de Infocredit S. de R.L. de C.V. y el Centro de Datos del Instituto será de al menos 10 Mbps (o el ancho de banda que Infocredit S. de R.L. de C.V. considere suficiente para brindar el servicio con la calidad y disponibilidad mencionada en el presente documento).
- Los enlaces de comunicación provistos por Infocredit S. de R.L. de C.V. y necesarios para la interconexión entre el enlace de 32 Mbps y los diferentes sitios dentro del conjunto Reforma-Tokio-Toledo del Instituto donde se ubiquen las campañas que conforman al Centro de Contacto (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 Centro de Contacto (CCIMSS).
- Los enlaces de comunicaciones de Infocredit S. de R.L. de C.V. entre su site principal de operación y aquellos site donde proporcione el servicio del Centro de Contacto (CCIMSS), deberá 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 aumento en la capacidad descrita por Infocredit S. de R.L. de C.V. durante la vigencia del contrato.
- En todos los casos, Infocredit S. de R.L. de C.V. 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 que Infocredit S. de R.L. de C.V. considere suficiente para brindar el servicio), donde Infocredit S. de R.L. de C.V. deberá instalarlos son las siguientes:
    - Para las instalaciones de las campañas Derechohabiente, Contribuyente, Banco de Sangre y Yo crezco, es Av. Paseo de la Reforma No 476 planta baja ala oriente Col. Juárez, C.P. 06600, en dicha ubicación ya se cuenta con enlace de fibra óptica desde el inmueble ubicado en la Calle Tokio #80 P.B., hacia el edificio de Reforma 476, por lo cual la propuesta de Infocredit S. de R.L. de C.V., podrá hacer uso de dicho enlace de fibra óptica, debiendo en su caso, hacerse responsable del mantenimiento preventivo y correctivo y del equipo de routeo y de switcheo del mismo durante la vigencia del contrato sin costo para el Instituto.
    - Las instalaciones del Centro de Datos del Instituto, en el ejercicio 2020 correspondió a la empresa Kio Networks, cuya dirección es Av. Prolongación paseo de la Reforma 5396, Colonia Cuajimalpa, C.P. 05000, Ciudad México. Sin embargo, es posible que durante la vigencia del contrato se modifique la dirección del Centro de datos, para lo cual Infocredit S. de R.L. de C.V. deberá reubicar dicho enlace a solicitud del Instituto.

Atentamente

Amaury Israel Sánchez Olea
Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México, 01 de junio del 2022

- Las instalaciones de la campaña Órgano Interno de Control IMSS se ubican en, Av. Revolución No. 1586 2°. piso Col. San Ángel, Alcaldía. Álvaro Obregón México, Ciudad de México. 01000.
- Las instalaciones de la campaña Código Infarto UMAE Siglo XXI, Centros Vacacionales y Unidad de Congresos, se ubican en Av. Cuauhtémoc número 330 Col. Doctores Alcaldía Cuauhtémoc CP 06720, Ciudad de México.
- Las instalaciones de las campañas Cita Médica, Modelo Preventivo de Enfermedades Crónicas y Asistencia Médica Telefónica, se ubican en Hamburgo No. 18, Col Juárez, CP 06600 Alcaldía Cuauhtémoc, Ciudad de México.
- Las instalaciones de la campaña Código Infarto UMAE La Raza, se ubican en Paseo de las Jacarandas s/n La Raza CP 02990 Alcaldía Azcapotzalco, Ciudad de México.
- Las instalaciones de la campaña Confirmación de Citas 2do Nivel se ubicarán en Durango 289 Piso 5 Col Roma Norte Alcaldía Cuauhtémoc CP 06700, Ciudad de México.

- El Instituto se reserva el derecho de incrementar y modificar los domicilios donde se requiera para las campañas que integran el servicio del Centro de Contacto (CCIMSS).
- Infocredit S. de R.L. de C.V. habilitará todo el cableado y equipos activos de telecomunicaciones (voz, datos, eléctrico) y equipamiento necesario acorde a su propuesta operativa para atender los requerimientos del servicio descritos en el Anexo Técnico. Apéndices y Términos y Condiciones por cada campaña que integran el Centro de Contacto (CCIMSS).
- El Instituto brindará el acceso a 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 de Infocredit S. de R.L. de C.V., deberá realizarse por el 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.
- Infocredit S. de R.L. de C.V. deberá configurar en o los enlaces de comunicaciones descritos en su propuesta para brindar el servicio descrito en el presente Anexo Técnico, Apéndices y el documento Términos y Condiciones 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 del Instituto y la seguridad perimetral correspondiente.

Atentamente

Amaury Israel Sánchez Olea
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
55.5322.0150

www.eficasia.com

Ciudad de México, 01 de junio del 2022

Las posiciones PS-I, PS-P y PS-I Especializado y PS-I Especializado en las instalaciones del Instituto ubicadas en el conjunto Tokio 80- Toledo 21 – Reforma 476 o en los edificios del Órgano Interno de Control, UMAE Siglo XXI, UMAE La Raza, Hamburgo 18, Centros Vacacionales y Unidad de Congresos Siglo XXI y los que por razones operativas del Centro de Contacto (CCIMSS) pudieran sumarse, deberán tener acceso tanto a la red de computo de Infocredit S. de R.L. de C.V., como a la red del Instituto, para lo cual:

- Infocredit S. de R.L. de C.V. deberá considerar todo el equipamiento de seguridad perimetral (Firewalls, switches y cableado de datos) que permitan habilitar esta funcionalidad.
- Infocredit S. de R.L. de C.V. deberá considerar y aplicar las definiciones establecidas en al Apéndice denominado: Seguridad Perimetral y las reglas de seguridad que el área correspondiente en el Instituto determine.
- El acceso a la red de Infocredit S. de R.L. de C.V. permitirá hacer uso de la solución ofertada por Infocredit S. de R.L. de C.V., mientras que el acceso a la red del 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 Centro de Contacto (CCIMSS) en la herramientas electrónicas de gestión solicitadas para tal fin.
- Para el servicio del Centro de Contacto (CCIMSS), actualmente el Instituto cuentan con un nodo a la red institucional, por lo que Infocredit S. de R.L. de C.V. 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 (kio o 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.

Infocredit S. de R.L. de C.V. oferta, describe, documenta y detalla en su propuesta:

- 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 texot, 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.

Atentamente

Amaury Israel Sánchez Olea
Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México, 01 de junio del 2022

- 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 Infocredit S. de R.L. de C.V..
- 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 Interoperabildad con Bases de Datos Institucionales.

f. **Del Sistema de Monitoreo**

Infocredit S. de R.L. de C.V. oferta, describe, documenta y detalla el cumplimiento de al menos los siguientes aspectos del Centro de Contacto (CCIMSS) ofertado:

Infocredit S. de R.L. de C.V. dentro de su propuesta deberá ofertar, describir, documentar y detallar el sistema electrónico de monitoreo 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. Infocredit S. de R.L. de C.V. 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 servicio y 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 el Centro de Contacto (CCIMSS). La habilitación del audio y video se aplicará conforme a lo indicado en el apéndice de cada campaña.
- 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 las grupales de medios electrónicos, atención telefónica y las que ofrezca el Centro de Contacto (CCIMSS) serán entregadas en un dispositivo electrónico como parte de los entregables mensuales del servicio al administrador del contrato, Infocredit S. de R.L. de C.V. 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.

Atentamente

Amaury Israel Sánchez Olea
Representante Legal

Ciudad de México, 01 de junio del 2022

- 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.
- Infocredit S. de R.L. de C.V. deberá proporcionar una herramienta automatizada 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 Infocredit S. de R.L. de C.V. a fin de tener comunicación inmediata entre el personal del Instituto con el equipo habilitado por Infocredit S. de R.L. de C.V., con el resto del personal de Infocredit S. de R.L. de C.V. y del Instituto con el equipo habilitado por 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 Centro de Contacto (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 del instituto para la consulta de temas.
- Permitirá la grabación y almacenamiento del 100% de la atención que se brinde por los canales de servicio. Serán almacenadas en el sistema para poder ser consultadas en línea al menos por 30 días naturales desde las instalaciones del Instituto (en las posiciones habilitadas por parte de Infocredit S. de R.L. de C.V.), y serán entregadas a mes vencido a cada área requirente del Instituto en un periodo no mayor de quince días naturales posterior a su solicitud.
- Posterior al periodo de consulta de las grabaciones on-line y entrega de las mismas en medios electrónicos, 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, 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.
- Serán registradas e identificadas las grabaciones en el sistema provisto por Infocredit S. de R.L. de C.V., identificadas 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 Infocredit S. de R.L. de C.V. al servidor público responsable de la administración del contrato que el Instituto designe.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Atentamente

Amaury Israel Sánchez Olea
Representante Legal

Ciudad de México, 01 de junio del 2022

Acerca de CalidadMitrol

CalidadMitrol es un reproductor avanzado de grabaciones que le permite encontrar, visualizar y evaluar interacciones de la plataforma MitCT. Esta herramienta se caracteriza por utilizar el módulo de reportes, aprovechando todas las opciones de filtrado de grabaciones.



CalidadMitrol.exe
Herramienta de Aseguramiento d...
Mitrol

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

- Las pantallas de supervisión solicitadas deberán estar acompañadas por un equipo de cómputo personal propuestos por Infocredit S. de R.L. de C.V., a fin de que estas pantallas de supervisión accedan a los sistemas de monitoreo de los servicios provistos por Infocredit S. de R.L. de C.V. 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 Infocredit S. de R.L. de C.V. deberán cumplir con las definiciones que en materia de seguridad perimetral definidas por el Instituto en el Apéndice XV. Seguridad Perimetral para el servicio de CCIMSS.

g. Interfaces con otros elementos del solicitante del servicio.

La solución propuesta por Infocredit S. de R.L. de C.V. deberá incluir las interfaces que Infocredit S. de R.L. de C.V. 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 las diferentes áreas requirentes, administradoras y área técnica ventanilla única del servicio durante la vigencia del contrato.

Las siguientes descripciones aplican como se señala, para lo cual Infocredit S. de R.L. de C.V. deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir en su propuesta lo siguiente:

Atentamente

Amaury Israel Sánchez Olea
Representante Legal

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Alvaro Obregon C.P. 01020
55.5322.0450

www.eficasia.com

Ciudad de México, 01 de junio del 2022

- 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 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.
- 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 Centro de Contacto (CCIMSS), así como los servicios descritos en el presente documento.
- Infocredit S. de R.L. de C.V. 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 01800 y DID pertenecientes al Instituto con los que actualmente opera el Centro de Contacto (CCIMSS) en todas sus campañas y áreas requirentes, para su utilización durante la vigencia del contrato, devolviendo la posesión de los mismos al termino del mencionado contrato, los números 01800 y DID se enuncian a continuación:

    - Campaña denominada Cita Médica Telefónica (800 681 25 25).
    - Campañas diversas dentro de las que destacan Contribuyente, Derechohabiente y Yo Crezco (800 6232323). Infocredit S. de R.L. de C.V. 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-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, 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 Código Infarto (800 936 37 43) 800 9 EMERGE
    - Campaña Velatorios 800 134 23 76 (800 1FIBESO)
    - Campaña Orientación Médica Telefónica 800 2222 668 (800 2222 OMT)
    - El Instituto cederá durante la vigencia del contrato, los derechos de uso de dichos números a efecto de que Infocredit S. de R.L. de C.V. los utilice y cubra el costo el pago mensual del servicio durante la vigencia del contrato.

Atentamente

Amaury Israel Sánchez Olea
Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México, 01 de junio del 2022

para lo cual, 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, Infocredit S. de R.L. de C.V. deberá ceder nuevamente los derechos al 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 de Infocredit S. de R.L. de C.V., tal como se especifica en el Anexo Técnico sus Apéndices y Términos y Condiciones correspondientes, de acuerdo con las solicitudes operativas de cada campaña del Centro de Contacto (CCIMSS).
- Para aquellas campañas con operación en instalaciones del Instituto y posiciones PS-P y PS-I Especializado de alta criticidad confidencial, así como aquellas que por su naturaleza operativa así lo requieran, el Instituto podrá proveer líneas telefónicas (troncales y cabezas de grupo) en sus diferentes configuraciones (ejemplo: SIP, R2, R2 Modificado), con el fin de ser incorporadas a la solución propuesta por Infocredit S. de R.L. de C.V. para cada campaña que aplique, las cuales serán definidas en cada apéndice de campaña correspondiente.
- Infocredit S. de R.L. de C.V. cubrirá el costo mensual del servicio correspondiente al uso de los números 01800 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 01800, Infocredit S. de R.L. de C.V. deberá habilitar un DID adicional local en la Ciudad de México, Monterrey, N.L. y/o Guadalajara, JAL., por medio de la cual puedan ser accesadas cada una de estas campañas, esto es, cada campaña deberá de ser accesada tanto por el 01800 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 accesarán a los servicios de las diferentes campañas, deberá ser incluido en el servicio provisto por parte de Infocredit S. de R.L. de C.V., y por lo tanto el costo de los servicios telefónicos y de comunicaciones serán a cuenta de Infocredit S. de R.L. de C.V..

h. **Servicios adicionales que se deben ofertar, documentar, describir, habilitar e incluir:**

Las siguientes descripciones aplican como se señala, para lo cual Infocredit S. de R.L. de C.V. deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir en su propuesta lo siguiente:

- Proporcionar, habilitar, configurar, poner a punto, administrar, así como efectuar el pago periódico durante la vigencia del servicio, de los números telefónicos con los

Atentamente

Amaury Israel Sánchez Olea
Representante Legal

Ciudad de México, 01 de junio del 2022

prefijos 01800 o DID que indique el Instituto para la atención de las llamadas de entrada de los usuarios y enlaces de comunicaciones que Infocredit S. de R.L. de C.V. oferte para el servicio en comento, así como efectuar todas las gestiones legales y administrativas necesarias en lo referente a la operación, administración y pago del servicio correspondiente, incluyendo el costo de los servicios en el precio ofertado por minuto al Instituto.

- Recibir y registrar las llamadas mediante buzón de voz fuera del horario estipulado, para posteriormente realizar las llamadas de salida correspondientes que solicite el Instituto en el apéndice correspondiente de cada campaña.
- Proporcionar, habilitar, configurar, poner a punto, administrar y prestar en su caso, el servicio en las instalaciones de Infocredit S. de R.L. de C.V. o en las instalaciones del Instituto de acuerdo a lo establecido por las campañas en sus respectivos apéndices.
- Proporcionar, habilitar, configurar, poner a punto, proveer y administrar un conmutador (PBX), servidor de telefonía o equivalente.
- Proporcionar, habilitar, configurar, poner a punto, proveer y administrar un sistema ACD o equivalente, con posibilidad de segmentar la atención por medio de grupos especializados (Skills) de acuerdo con las necesidades del Instituto, y que genere estadísticas de flujo de interacciones y personal disponible en tiempo real teniendo el Instituto acceso total a la información en sitio.
- Proporcionar, habilitar, configurar, poner a punto, proveer y administrar los servicios de IVR o equivalente, para la atención de llamadas, para proporcionar los siguientes servicios:
    - Proveer, habilitar, administrar e implementar el árbol de decisiones que el Instituto defina al inicio del servicio, incluyendo las opciones en los menús y las opciones en los submenús que serán parte del IVR.
    - Proveer, habilitar, administrar e implementar las mejoras, adiciones y cambios que el instituto indique durante la vigencia del contrato en el árbol de decisiones, incluyendo las opciones en los menús y las opciones en los submenús que serán parte del IVR, a más tardar tres días hábiles a partir de la solicitud por parte del Instituto.
    - Modificar previa solicitud por escrito del Instituto, las grabaciones del IVR, sin cargo adicional, modificación que deberá ser efectuadas e implementadas a más tardar tres días hábiles a partir de la solicitud por parte del Instituto.
    - Proveer, habilitar, administrar e implementar un IVR con la capacidad de manejar y direccionar la interacción de los canales de servicio solicitados y funcionalidades de VoiceXML.
    - Proveer, habilitar, administrar e implementar la reproducción de grabaciones informativas que el Instituto determine, durante el tiempo de espera en línea telefónica del usuario, antes de que este sea atendido por un agente o por el IVR. El Instituto podrá solicitar que las grabaciones

Atentamente

Amaury Israel Sánchez Olea
Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México, 01 de junio del 2022

sean realizadas por 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 del Centro de Contacto. El tiempo aproximado de la duración de la encuesta será de un minuto o lo que se defina en cada campaña.

- 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 Infocredit S. de R.L. de C.V. para optimizar la operación y manejo de información de los usuarios del Centro de Contacto (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 en cada campaña en el apéndice correspondiente.

- 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 del Instituto como de algún otro Organismo Público o Privado:

  - Utilizará tecnologías y estándares descritos en este documento y/o aquellas adicionales que Infocredit S. de R.L. de C.V. oferte para llevar a cabo la integración, sin costo adicional al Instituto.
  - Infocredit S. de R.L. de C.V. 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.
  - Infocredit S. de R.L. de C.V. 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 Infocredit S. de R.L. de C.V. sin cargo adicional al 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.

Atentamente

Amaury Israel Sánchez Olea
Representante Legal

Ciudad de México, 01 de junio del 2022

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, Infocredit S. de R.L. de C.V. deberá proporcionar licencias de software de soporte y asistencia remota para conexión entre los equipos PC de los agentes PS-P y los equipos PC del personal IMSS ó de aquellos que el Instituto determine.

Las especificaciones de interacción entre los servicios ofertados por Infocredit S. de R.L. de C.V., hacia las bases de datos y componentes del Instituto, quedarán definidas en los documentos Anexo Técnico, Términos y Condiciones y Apéndices, por lo que Infocredit S. de R.L. de C.V. 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 Centro de Contacto (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.

Infocredit S. de R.L. de C.V. deberá proporcionar un sistema de buzón de voz, fuera de los horarios de servicio estipulados en el presente documento, a fin de dar atención a las solicitudes de información de los diferentes medios de captación y deberán entregarse al Instituto los mensajes de voz al día hábil siguiente de su recepción con los datos del usuario, en caso de incumplimiento se aplicará una deductiva, de conformidad a lo definido por cada campaña en su apéndice correspondiente.

Infocredit S. de R.L. de C.V. 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 Infocredit S. de R.L. de C.V.

Infocredit S. de R.L. de C.V. deberá ofertar, proporcionar, detallar y habilitar una mesa de ayuda exclusiva con personal propio en las instalaciones del Instituto, 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 sábado de 7 a 15 horas, asimismo, proporcionar al Instituto al menos 5 personas de soporte en sitios IMSS (distribuidos principalmente en conjunto Tokio-Toledo-Reforma, CMN Siglo XXI, CMN La Raza, OIC Av. Revolución y en los inmuebles

Atentamente

Amaury Israel Sánchez Olea
Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México, 01 de junio del 2022

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 Centro de Contacto (CCIMSS), por lo que no se aceptará un costo adicional para este personal en sitio.

Infocredit S. de R.L. de C.V. deberá ofertar, proporcionar, detallar y habilitar las estaciones integrales de trabajo de los agentes, las cuales incluirán de manera enunciativa más no limitativa:

- Equipos de cómputo,
- Equipos de telefonía,
- Diademas alámbricas o inalámbricas,
- Mobiliario, sillas y escritorios.
- Es responsabilidad de Infocredit S. de R.L. de C.V. el suministro del cableado, equipos terminales, software especializado con capacidad para administrar el centro de contacto, licencias, conexión de red hacia cada uno de los equipos de cómputo personal de los operadores, sistemas con firewalls, sistemas de respaldo de información, y todo el equipo de red necesario para la conexión y puesta en operación, así como los mantenimientos correctivos y preventivos necesarios.
- En caso de identificar la necesidad del remplazo de alguno de los componentes anteriormente descritos, por daño, falla o deterioro funcional, se le notificará a Infocredit S. de R.L. de C.V. y deberá sustituirlos sin costo adicional durante la vigencia del contrato. Infocredit S. de R.L. de C.V. contará con un stock de componentes sustitutos prioritarios a fin de efectuar esta sustitución y mantener operativo el servicio proporcionado al Instituto.

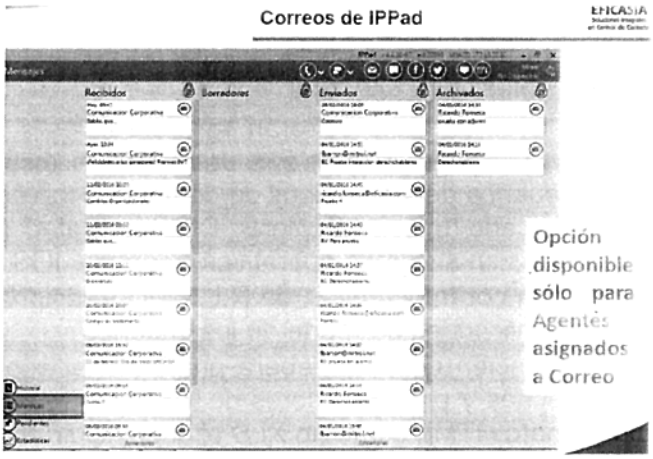
Especificaciones técnicas y de calidad del servicio de atención que se preste por internet (**Chat** y **Correo Electrónico, Servicios Web, Páginas Web, Servicios por redes sociales,** entre otros), para lo cual Infocredit S. de R.L. de C.V. deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir en su propuesta lo siguiente:

- Infocredit S. de R.L. de C.V. deberá incluir en su propuesta los canales de comunicación, firewalls y en general, toda la infraestructura necesaria para que los PS-I, PS-P y PS-I Especializados puedan proporcionar este servicio.
- Este servicio podrá comprender uno o más de los siguientes servicios:
    - Atención a correos electrónicos entrantes.
    - Análisis de correo electrónico con respuesta automática y semi-automática.
    - Envíos de correos electrónicos salientes, previa autorización del Instituto.
    - Envíos masivos de correos electrónicos, previa autorización del Instituto.

Atentamente

Amaury Israel Sánchez Olea
Representante Legal

Ciudad de México, 01 de junio del 2022



Chat.

Infocredit S. de R.L. de C.V. deberá ofertar, proporcionar, detallar y habilitar todo lo necesario (recursos humanos, tecnológicos, materiales y de servicios) para 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 Infocredit S. de R.L. de C.V. proporcionará, detallará y habilitará una solución que permitirá la interacción de los usuarios del Centro de Contacto (CCIMSS) y los usuarios operadores del servicio (PS-I, PS-P) de forma que pueda proveer los servicios de correo electrónico, chat, páginas web y servicios por redes sociales entre otros descritos en el presente documento.
- 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 y los Apéndices correspondientes, es decir, 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.
- 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

Atentamente

Amaury Israel Sánchez Olea
Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México, 01 de junio del 2022

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 propuesta por Infocredit S. de R.L. de C.V. asignará un PS-I y PS-P para la atención de solicitudes por parte de los usuarios.
- 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 Administradora de la Campaña podrá durante la vigencia del contrato modificar la estructura de reporte e incluir los campos y formatos necesarios.
- Infocredit S. de R.L. de C.V. proporcionará, detallará y habilitará en su propuesta para el aplicativo de Chat una encuesta de satisfacción del servicio 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 requirente y Administradora de la Campaña podrá durante la vigencia del contrato modificar la estructura de la encuesta e incluir los campos y formatos necesarios.
- Infocredit S. de R.L. de C.V. deberá entregar al Instituto las conversaciones de chat en formato de texto (*.doc), las cuales deberán contener los ID´s, fecha, nombre del PS-P y/o PS-I, la IP y alias del usuario del servicio, así como duración, fecha y hora de inicio y fin, de acuerdo a lo solicitado en el apartado "reportes" del documento Anexo Técnico y Apéndices correspondiente.
- Infocredit S. de R.L. de C.V. deberá brindar al 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 Infocredit S. de R.L. de C.V. determine que la petición del usuario excede su capacidad o que debe transferirlo a usuarios PS-P del Instituto, el costo del chat restante posterior a la transferencia deberá ser considerado para facturación como costo PS-P, sin ser susceptible de continuar el costo PS-I.

Atentamente

Amaury Israel Sánchez Olea
Representante Legal

Ciudad de México, 01 de junio del 2022

- Infocredit S. de R.L. de C.V. proporcionará, detallará y habilitará en su propuesta una herramienta electrónica 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 requirentes del Instituto 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 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 herramienta de encuestas de salida descrita en el presente apartado deberá configurarse en un plazo no mayor a 3 días naturales.
- Infocredit S. de R.L. de C.V. proporcionará, detallará 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.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Atentamente

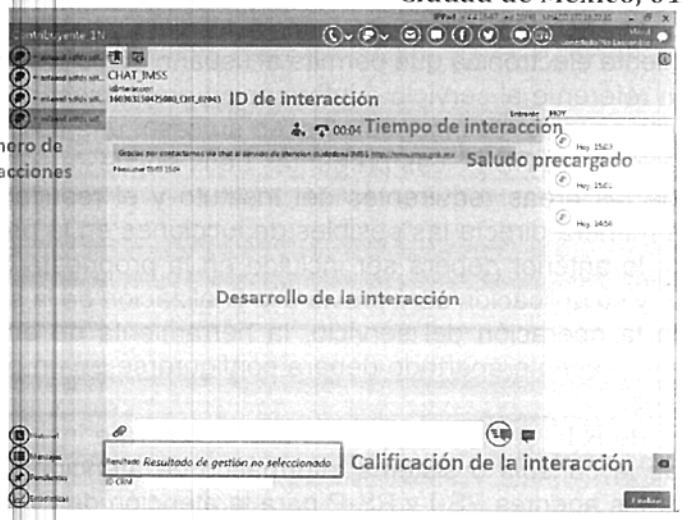
Amaury Israel Sánchez Olea
Representante Legal

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, 01 de junio del 2022



Correo Electrónico.

Infocredit S. de R.L. de C.V. deberá ofertar, proporcionar, detallar y habilitar todo lo necesario (recursos humanos, tecnológicos, materiales y de servicios) para proporcionar los servicios y funcionalidad solicitada, las cuales incluirán de manera enunciativa más no limitativa:

- 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.
- 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 y en los Apéndices correspondientes, es decir, 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.
- 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

Atentamente

Amaury Israel Sánchez Olea
Representante Legal

Ciudad de México, 01 de junio del 2022

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 Infocredit S. de R.L. de C.V., tal como lo solicite el área requirente a través de los apéndices correspondientes a cada campaña.
- Este tipo de atención por parte del Centro de Contacto (CCIMSS) será con agentes PS-I y PS-P 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.
- 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.
- El sistema ofertado por Infocredit S. de R.L. de C.V. deberá responder al usuario de forma automática con un correo electrónico que indique la recepción del mismo, con mensaje especificando que será atendido. El sistema asignará el correo electrónico a un PS-I o PS-P de acuerdo a la disponibilidad de los mismos, y conforme a las instrucciones del Instituto.
- 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.
    - Asignación de ID a cada correo.

- Infocredit S. de R.L. de C.V., a través de este sistema, 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 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 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 Infocredit S. de R.L. de C.V., así mismo, no serán facturados los correos electrónicos donde se detecte error o mala orientación.

Atentamente

Amaury Israel Sánchez Olea
Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México, 01 de junio del 2022

- La máscara de captura en el portal del Instituto, permitirá distinguir entre correos electrónicos de orientación y los relativos a quejas y requerimientos especiales, por lo que de manera programada, únicamente se le harán llegar a 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 Infocredit S. de R.L. de C.V., deberá ser derivado a segundo nivel para su atención por parte de personal del 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 de Contribuyente Derechohabiente y de Mesa de Servicios Tecnológicos y de cualquier otra campaña que integre al Centro de Contacto (CCIMSS), el Instituto proporcionará a Infocredit S. de R.L. de C.V. las plantillas de respuesta de los temas más recurrentes liberados.
- Infocredit S. de R.L. de C.V. proporcionará, detallará 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.
    - Debe ser verificable y visible la dirección IP de la cual se contacte el usuario de correo electrónico.
    - Permitir administrar la personalización (fuente, tamaño y colores entre otros) por parte del supervisor.
    - Poder enviar links y recibirlos con hipervínculos a páginas de internet.
    - Permitir calificar cada sesión de correo electrónico.

Servicios Web.

Infocredit S. de R.L. de C.V. deberá ofertar, proporcionar, detallar y habilitar todo lo necesario (recursos humanos, tecnológicos, materiales y de servicios) para proporcionar los servicios y funcionalidad solicitada, las cuales incluirán de manera enunciativa más no limitativa:

Atentamente

Amaury Israel Sánchez Olea
Representante Legal

Ciudad de México, 01 de junio del 2022

- 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.
- 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 en los Apéndices correspondientes, es decir, 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.
- 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.
- 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 deberá permitir realizar citas médicas, trámites y servicios vía internet, disponibles en los horarios de atención que determine el área requirente y administradora de la campaña
- 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 Infocredit S. de R.L. de C.V.
- 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 Completely Automated Public Turing Test to tell Computers and Humans Apart (CAPTCHA).

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Atentamente

Amaury Israel Sánchez Olea
Representante Legal

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Alvaro Obregon C.P. 01020
55.5322.0450

www.eficasia.com

Ciudad de México, 01 de junio del 2022



Páginas Web.

Infocredit S. de R.L. de C.V. deberá ofertar, proporcionar, detallar y habilitar todo lo necesario (recursos humanos, tecnológicos, materiales y de servicios) para proporcionar los servicios y funcionalidad solicitada, las cuales incluirán de manera enunciativa más no limitativa:

- 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/asesoría/seguimiento a los usuarios que utilizan la Página Web del instituto o la que el Instituto designe, utilizando los componentes habilitadores del servicio y equipo de cómputo con las características mínimas que se especifican en el presente documento.
- 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 en los Apéndices correspondientes, es decir, 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.
- 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.
- Infocredit S. de R.L. de C.V. deberá ofrecer la funcionalidad que permita a los PS-I, PS-P, dar seguimiento a los usuarios del CCIMSS, que accedan a través de una página web o página electrónica, la cual puede contener texto, sonido,

Atentamente

Amaury Israel Sánchez Olea
Representante Legal

Ciudad de México, 01 de junio del 2022

video, programas, enlaces, imágenes, entre otros y que puede ser accedida mediante un navegador.

Servicios a través de redes sociales.

Infocredit S. de R.L. de C.V. deberá ofertar, proporcionar, detallar y habilitar todo lo necesario (recursos humanos, tecnológicos, materiales y de servicios) para proporcionar los servicios y funcionalidad solicitada, las cuales incluirán de manera enunciativa más no limitativa:

- 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.
- 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 en los Apéndices correspondientes, es decir, 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.
- 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.
- El servicio se prestará, conforme a los protocolos establecidos para redes sociales y en los apéndices de cada campaña, 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 logeado.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Atentamente

Amaury Israel Sánchez Olea
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 Alvaro Obregón C.P. 01020
55.5322.0450

www.eficasia.com

Ciudad de México, 01 de junio del 2022

Servicio a través de la plataforma denominada Whatsapp o equivalente:

Infocredit S. de R.L. de C.V. deberá ofertar, proporcionar, detallar y habilitar todo lo necesario (recursos humanos, tecnológicos, materiales y de servicios) para proporcionar los servicios y funcionalidad solicitada, las cuales incluirán de manera enunciativa más no limitativa:

- 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.
- 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 en los Apéndices correspondientes, es decir, 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.
- El servicio se prestará, conforme a los protocolos establecidos para Whatsapp o plataforma equivalente y en los apéndices de cada campaña se detallará si en su caso será un servicio con el que contará el Centro de Contacto (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 logeado.
- Para este servicio, Infocredit S. de R.L. de C.V. deberá contar con las licencias necesarias para operar con la versión empresarial de los servicios whatsapp o plataforma equivalente a fin de que múltiples usuarios puedan ser atendidos por un mismo número institucional fijo, sin que exista cambio en el número telefónico institucional.

Servicio sin intervención de agente humano (texto a voz, voz a texto entre otros)

Infocredit S. de R.L. de C.V. deberá ofertar, proporcionar, detallar y habilitar todo lo necesario (recursos humanos, tecnológicos, materiales y de servicios) para proporcionar

Atentamente

Amaury Israel Sánchez Olea
Representante Legal

Ciudad de México, 01 de junio del 2022

los servicios y funcionalidad solicitada, las cuales incluirán de manera enunciativa más no limitativa:

- 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 Centro de Contacto (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.
- Infocredit S. de R.L. de C.V. 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 una vez durante la vigencia del contrato), 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 y al área técnica. 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 se especificará en la propuesta económica en el apartado que para este fin se establezca, siendo este por minuto.
- El servicio se prestará, conforme a los protocolos establecidos para este servicio y en los apéndices de cada campaña se detallará si en su caso será un servicio con el que contará el Centro de Contacto (CCIMSS) al inicio de operaciones.
- Para el caso de estos servicios, el costo será por interacción, entendiendo que las interacciones atendidas como la suma de todos los subprocesos necesarios para la atención de un usuario, es decir, desde el saludo, hasta la despedida y cierre de la interacción, 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 interacción completas, por lo que, en caso de atención inconclusa al usuario del servicio por causas imputables a la herramienta de atención, propuesta por Infocredit S. de R.L. de C.V., esta interacción no tendrá costo para el Instituto.

Servicio 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):

Infocredit S. de R.L. de C.V. deberá ofertar, proporcionar, detallar y habilitar todo lo necesario (recursos humanos, tecnológicos, materiales y de servicios) para proporcionar

Atentamente

Amaury Israel Sánchez Olea
Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México, 01 de junio del 2022

los servicios y funcionalidad solicitada, las cuales incluirán de manera enunciativa más no limitativa:

- 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 mediante el servicio a través de agentes virtuales.
- Infocredit S. de R.L. de C.V. 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 una vez durante la vigencia del contrato), 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 y al área técnica. 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 se especificará en la propuesta económica en el apartado que para este fin se establezca.
- El servicio se prestará, conforme a los protocolos establecidos para este servicio y en los apéndices de cada campaña se detallará si en su caso será un servicio con el que contará el Centro de Contacto (CCIMSS) al inicio de operaciones.
- Para el caso de estos servicios con agente virtual tipo A y tipo B, el costo será por interacción, entendiendo interacción como la suma de todos los subprocesos necesarios para la atención de un usuario, es decir, desde el saludo, hasta la despedida y cierre de la interacción, incluyendo todos los análisis, intercambios de información y procesos automatizados necesarios para atender al usuario.
- El costo de interacción será fijo por cada interacción completa, por lo que, en caso de llamadas cortadas o procesos interrumpidas por Infocredit S. de R.L. de C.V. a lo largo de la llamada, esta interacción solo se podrá cobrar al 30%.
- El costo de interacción del agente virtual tipo A y tipo B, en caso de interacción completa 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 humano = 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.

Atentamente

Amaury Israel Sánchez Olea
Representante Legal

Ciudad de México, 01 de junio del 2022

- Si alguna pregunta no es contestada de manera adecuada, el pago es cero, sin embargo, en caso de reincidencia sobre la misma desviación con información imprecisa o no correcta o confusa o equivocada, se aplicará Deductiva que corresponderá al costo de 5 interacciones.

i. Servicio de estaciones de servicio tipo PS-P.

- El servicio de estaciones de servicio tipo PS-P, consiste en que Infocredit S. de R.L. de C.V. describa, detalle en su proposición lo necesario para que habilite las estaciones integrales de trabajo que operarán con personal IMSS, las cuales incluirán de manera enunciativa mas no limitativa: equipos de cómputo, equipos de telefonía, diademas alámbricas o inalámbricas, sillas y escritorios (mamparas) a fin de acceder y hacer uso de las soluciones ofertadas del CCIMSS. Es responsabilidad de 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 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 Infocredit S. de R.L. de C.V., esto es, se deberá facturar a partir del proceso de log-in a la herramienta de 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 (o los minutos establecidos por cada campaña en el Apéndice correspondiente), la herramienta deberá ejecutar el procedimiento de log-off a fin de detener el cobro del servicio en estaciones PS-P sin actividad, siempre y cuando deje habilitadas el número de estaciones que definirá cada campaña para operar en éste supuesto. La herramienta de atención del Centro de Contacto (CCIMSS) propuesta por Infocredit S. de R.L. de C.V., deberá alertar a los agentes PS-P sobre el aumento de tráfico a fin de solicitar al agente PS-P su log in a la herramienta propuesta por Infocredit S. de R.L. de C.V..
- Las estaciones de servicio que sean dadas de baja por medio del procedimiento de log-off deberán ejecutar el procedimiento manual de Log-in por parte del operador PS-P.
- Los servicios de las campañas se facturarán considerando los minutos de servicio devengados, esto es, los minutos de servicio en los cuales las estaciones de servicio se encuentran utilizando las aplicaciones de la solución propuesta, por lo que el tiempo de servicio facturable se determinará mediante los registros de "login/logout" a la solución propuesta por Infocredit S. de R.L. de C.V., los cuales estarán dentro de la ventana de operación establecida.

Atentamente

Amaury Israel Sánchez Olea
Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México, 01 de junio del 2022

- Por motivos de confidencialidad de la información de los usuarios a quienes se contacta, para el caso de las campañas de la DIR o alguna otra campaña que así lo solicite, las líneas telefónicas de entrada y salida, serán proporcionadas por parte del Instituto y entregadas en el inmueble ubicado en Tokio 80, planta baja a través de una troncal utilizando el protocolo R2, SIP o el que el Instituto determine.
- El costo de las líneas telefónicas necesarias para la operación de agentes PS-P, PS-P especializado y PS-I, serán a cargo de Infocredit S. de R.L. de C.V., con excepción de las descritas en el párrafo anterior referentes a la DIR o quien lo solicite, que por confidencialidad de la información solicite que se operen vía número telefónicos que pague el instituto.

j. **Perfiles Operativos.**

Infocredit S. de R.L. de C.V. deberá asegurar que el personal operativo, de calidad y de capacitación de las campañas Derechohabiente, Contribuyente y Cita Médica 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 Infocredit S. de R.L. de C.V. 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.

De los agentes de atención del Centro de Contacto (CCIMSS), para lo cual Infocredit S. de R.L. de C.V. deberá detallar, documentar, proporcionar, e incluir en su propuesta lo siguiente:

- Infocredit S. de R.L. de C.V. deberá aportar los recursos humanos y asumirá toda la responsabilidad laboral sobre los agentes y cualquier otro personal que emplee para la prestación de este servicio, no existiendo vínculo laboral alguno con el Instituto.
- Los contratos suscritos entre el Instituto y Infocredit S. de R.L. de C.V., así como los que se celebren entre Infocredit S. de R.L. de C.V. y su personal, incluirán una cláusula de confidencialidad acorde a la normatividad vigente en materia de protección de datos personales a la cual tendrán acceso con motivo del presente servicio; en dicha cláusula se incluirán entre otros requisitos los establecidos en la (Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, en los Lineamientos de Protección de Datos Personales vigentes y en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares), así como los demás ordenamientos legales que resulten aplicables.
- La 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,

Atentamente

Amaury Israel Sánchez Olea
Representante Legal

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 Centro de Contacto (CCIMSS), Infocredit S. de R.L. de C.V. se obliga a elaborar y presentar al momento de formular su propuesta técnica, un "Sistema de Gestión de Seguridad de Datos Personales (SGSDP)", el cual deberá cumplir con los supuestos normativos que permitan salvaguardar y asegurar la protección de los datos personales que en su caso sean proporcionados por el Instituto, así como con las Obligaciones de Infocredit S. de R.L. de C.V. en materia de protección de datos personales.

El Instituto solicitará a Infocredit S. de R.L. de C.V. que los agentes cuenten con alguno de los siguientes perfiles para la prestación del servicio:

Agente Básico o Estándar (PS-I).

Para lo cual Infocredit S. de R.L. de C.V. deberá detallar, documentar, proporcionar, e incluir en su proposición lo siguiente:

- 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: Excelente 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 Infocredit S. de R.L. de C.V. oferte para la presentación del servicio).

Detalles de la operación del perfil Básico o Estándar **(PS-I)** en las campañas del Instituto, para lo cual Infocredit S. de R.L. de C.V. deberá detallar, documentar, proporcionar, e incluir en su propuesta lo siguiente:

- El Instituto en acuerdo con Infocredit S. de R.L. de C.V., determinará la cantidad de posiciones por campaña y podrán ser redimensionados de acuerdo a la demanda y las necesidades del servicio del Instituto.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Atentamente

Amaury Israel Sánchez Olea
Representante Legal

Ciudad de México, 01 de junio del 2022

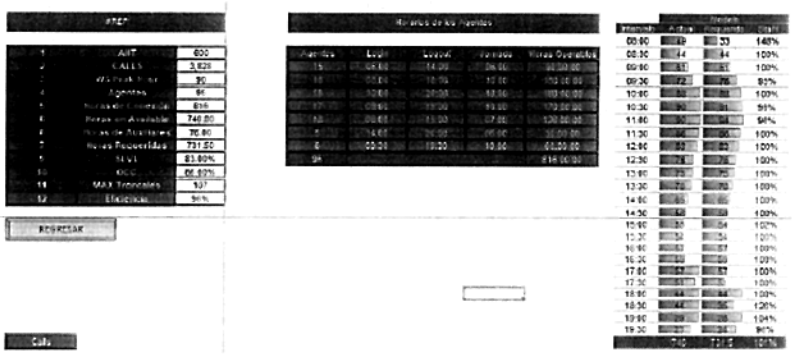
- Infocredit S. de R.L. de C.V. deberá aportar los recursos humanos y asumirá toda la responsabilidad laboral de los PS-I y cualquier otro personal que emplee para la prestación de este servicio, no existiendo vínculo laboral alguno con el Instituto.
- Los contratos suscritos entre el Instituto y Infocredit S. de R.L. de C.V., así como los de 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.
- Aquellas campañas del Centro de Contacto (CCIMSS) que requieran que el solicitante asigne PS-I para prestar el servicio se indicarán en los Apéndice correspondientes.
- 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 en cada Apéndice, todas las interacciones, chats y correos electrónicos entre otros, recibidos por el Centro de Contacto (CCIMSS).
- Operar la aplicación de captura y registro ofertada por Infocredit S. de R.L. de C.V. para el servicio del Centro de Contacto (CCIMSS), así como conocer y manejar las funcionalidades de telefonía, chat y correo electrónico y aquellas necesarias para la operación de la campaña donde Infocredit S. de R.L. de C.V. lo haya asignado.
- Atender las llamadas Inbound, Outbound y Blended 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.
- Licencias de uso de las herramientas informáticas (hardware y software) del CCIMSS. Infocredit S. de R.L. de C.V. deberá mantenerlo actualizado a la última versión liberada en el mercado, detallando las características de dichas licencias con las cuales Infocredit S. de R.L. de C.V. brindará el servicio.
- Accesorios telefónicos o SoftPhone con diademas alámbricas estereofónicas con controlador de volumen que integre características DSP para el procesamiento digital de la voz con micrófono y supresor de ruido bi-aural o mono-aural, detallando las características de dichos accesorios con las cuales Infocredit S. de R.L. de C.V. brindará el servicio.
- El soporte técnico que se requiera para el correcto funcionamiento será responsabilidad de Infocredit S. de R.L. de C.V., para lo cual Infocredit S. de R.L. de C.V. deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir los recursos para brindar el soporte técnico de manera dedicada y sin compartir para las campañas Derechohabiente y Contribuyente y Cita Médica.
- Se deberá considerar desde el inicio de la operación horarios escalonados para PS-I de las campañas Derechohabiente, Contribuyente y Cita Médica y para aquellas campañas que así lo definan en su apéndice correspondiente, a efecto

Atentamente

Amaury Israel Sánchez Olea
Representante Legal

Ciudad de México, 01 de junio del 2022

garantizar la continuidad de la operación durante toda la ventana de servicio. La definición de horarios de los agentes PS-I será especificada en cada apéndice 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 Infocredit S. de R.L. de C.V. deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir los recursos para brindar dicho servicio.
- Para las campañas que así lo requieran, los PS-I deberán contar con los permisos en sus equipos de cómputo para ingreso y descarga de aplicaciones del portal del IMSS, así como a las herramientas de configuración para el acceso vía WEB (IDSE, SIPARE, SUA, Escritorio Virtual entre otros), de acuerdo a lo especificado en cada apéndice.



- Para la Mesa de Servicios Tecnológicos, los agentes PS-I o PS-I Especializado de Mesa de Servicios Tecnológico deberán contar con el acceso al aplicativo de la Mesa de Servicios ARS Remedy o la herramienta que el Instituto determine, así como los aplicativos institucionales que atienden los operadores de la Mesa de Servicios Tecnológicos, URL´s requeridas para sus servicios, accesos de seguridad y el servicio de encuestas de satisfacción, esto es enunciativo más no es limitativo y cuando un nuevo servicio se incorpore a la Mesa de Servicios Tecnológicos se deberá efectuar las configuraciones en los equipos de seguridad

Atentamente

Amaury Israel Sánchez Olea
Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México, 01 de junio del 2022

informática (firewalls o infraestructura de Infocredit S. de R.L. de C.V.) necesarias para que pueda ser operado a través de la Mesa de Servicios Tecnológicos.

- La salida a consulta de información en internet referente a información propia del servicio de Centro de Contacto (CCIMSS) para los usuarios PS-I y PS-P será a través de la infraestructura proporcionada por Infocredit S. de R.L. de C.V. del servicio, para lo cual Infocredit S. de R.L. de C.V. deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir los recursos para brindar dicho servicio, considerando las políticas de filtrado de contenido de Infocredit S. de R.L. de C.V. 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 Infocredit S. de R.L. de C.V., 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 Infocredit S. de R.L. de C.V., los cuales estarán dentro de la ventana de operación establecida:
    - Para el caso de telefonía PS-I, 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.
    - 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.
    - Para el caso de Redes Sociales, sólo serán susceptibles de ser facturados los estados propios del servicio tales 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.

Atentamente

Amaury Israel Sánchez Olea
Representante Legal

Ciudad de México, 01 de junio del 2022

- Para el caso de correos electrónico, el pago será por evento.

- En caso de que una estación de servicio PS-I de agente de servicio presente inactividad por un periodo de 10 minutos, la aplicación deberé cerrar la sesión y dejar de facturar el servicio.

Agente Especializado (PS-I Especializado).

Para lo cual Infocredit S. de R.L. de C.V. deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir en su propuesta lo siguiente:

- Estudios: Estudios mínimos de nivel licenciatura concluida, 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: Excelente 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 Infocredit S. de R.L. de C.V. oferte para la presentación del servicio).

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

Posiciones PS-P Especializado DIR

Para la campaña Cobranza y Servicios DIR, se podrá operar con posiciones del tipo PS-P Especializados DIR en las instalaciones del Instituto ubicadas en la calle de Toledo 21 piso mezzanine, dentro del conjunto Tokio -Toledo - Reforma, para lo cual se requerirá por parte de Infocredit S. de R.L. de C.V. la instalación de posiciones de atención y componentes habilitadores para agentes del tipo PS-P Especializados DIR, incluyendo el hardware y software de la solución CCIMSS, así como todos los elementos de red, switches y cableado necesarios para la interconexión a la red LAN del Instituto.

Infocredit S. de R.L. de C.V. deberá considerar en su propuesta económica que el Instituto proveerá las líneas telefónicas de entrada-salida (troncales y cabezas de grupo) en configuración SIP, R2, o las que el Instituto determine, los servidores de cómputo necesarios para el alojamiento del aplicativo con el que se brindará el servicio de CCIMS a

Atentamente

Amaury Israel Sánchez Olea
Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México, 01 de junio del 2022

la campaña Cobranza y Servicios DIR, los servidores de cómputo para las bases de datos, así como el lugar físico de instalación dentro de un SITE para su alojamiento.

Infocredit S. de R.L. de C.V. durante la vigencia del contrato será responsable de la administración de la infraestructura habilitada en los servidores de computo que proporciona el Instituto para proveer el servicio a la campaña Cobranza y Servicios DIR, así como de proporcionar, instalar y operar el licenciamiento necesario para el aplicativo CRM DIR descrito en el apéndice correspondiente, así como demás licencias necesarias para el correcto funcionamiento del servicio ofertado, incluyendo adicionalmente los equipos de cómputo personal, diademas, licenciamiento en equipos de cómputo personal, mobiliario del tipo mamparas, sillas, pantallas de monitoreo, y todos los componentes habilitadores para este servicio.

Agente Especializado (PS-I Especializado MST).

Para lo cual Infocredit S. de R.L. de C.V. deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir en su propuesta lo siguiente:

- Estudios: Estudios mínimos de nivel licenciatura en curso o trunca con el 50% de los créditos, con acreditación de constancia de estudios.
- 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: Excelente 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 Infocredit S. de R.L. de C.V. oferte para la presentación del servicio).

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

Agente Especializado (PS-I Especializado OIC).

Para lo cual Infocredit S. de R.L. de C.V. deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir en su propuesta lo siguiente:

- Estudios: Estudios mínimos de nivel licenciatura en Derecho, con cédula profesional o en su caso, personal con Licenciatura y perfil que el OIC después de las entrevistas, autorice.

Atentamente

Amaury Israel Sánchez Olea
Representante Legal

Ciudad de México, 01 de junio del 2022

- 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: Excelente 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 Infocredit S. de R.L. de C.V. oferte para la presentación del servicio).

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

Agente Especializado (PS-I Especializado Dirección de Prestaciones Médicas DPM).

Para lo cual Infocredit S. de R.L. de C.V. deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir en su propuesta lo siguiente:

- Estudios: Estudios mínimos de nivel licenciatura en áreas médicas o especialistas de la salud, con cédula profesional, personal con Licenciatura y perfil que la DPM después de las entrevistas, autorice.
- 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: Excelente 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 Infocredit S. de R.L. de C.V. oferte para la presentación del servicio).

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

Perfiles de personal de Infocredit S. de R.L. de C.V. para la atención de la operación de las campañas que integran el Centro de Contacto CCIMSS:

Atentamente

Amaury Israel Sánchez Olea
Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México, 01 de junio del 2022

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 Infocredit S. de R.L. de C.V. sin costo adicional, de conformidad con lo siguiente:

- 1 Administrador o Ejecutivo de Cuenta del Contrato.
- 1 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 Gerente de Calidad para el contrato.
- 1 Gerente de Capacitación para el contrato
- 1 supervisor de operación por cada 15 PS-I.
- 1 Analista de dimensionamiento o de Work Force Managment por cada 150 posiciones de servicio PS-I con base en los indicadores de calidad.
- 1 Analista de calidad por cada 30 PS-I.

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

Administrador o Ejecutivo de Cuenta del Contrato

- Infocredit S. de R.L. de C.V. 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 requirentes y administradoras de cada campaña.
- Perfil: Estudios mínimos de licenciatura concluida (título), 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.
- 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.

Atentamente

Amaury Israel Sánchez Olea
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 Alvaro Obregon C.P. 01020
55.5322.0450

www.eficasia.com

Ciudad de México, 01 de junio del 2022

Gerente de Operación.

- Gerente de Operación por parte de Infocredit S. de R.L. de C.V.: 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 (Cédula Profesional), la acreditación será con la 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 Centros de Contacto y Atención a Clientes.
- 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.

Gerente de Calidad

- Gerente de Calidad por parte de Infocredit S. de R.L. de C.V.: Un gerente de calidad para el contrato.
- Dedicado exclusivamente para la operación del servicio en el Instituto con experiencia en la solución tecnológica ofertada.
- Objetivos del puesto: 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.
- 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.
- Funciones principales del puesto, enunciativas más no limitativas:
  - Designar la cantidad de personal a laborar por turno de acuerdo al cuadro de flujo de trabajo.
  - Determinar, en conjunto con planeación, los picos de trabajo y coordinar la inserción de nuevos colaboradores de acuerdo al flujo de trabajo.
  - Elaborar y supervisar las estrategias de calidad y de productividad de su equipo de trabajo.

Atentamente

Amaury Israel Sánchez Olea
Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México, 01 de junio del 2022

- Perfil: Estudios mínimos de licenciatura concluida en áreas administrativas relacionadas con la prestación del servicio (Cédula Profesional).
- Experiencia: De al menos un año en servicios de Calidad en Centros de Contacto y Atención a Clientes.
- 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.

Gerente de Capacitación

- Gerente de Capacitación por parte de Infocredit S. de R.L. de C.V.: un gerente de capacitación por el contrato.
- Dedicados a la operación del servicio en el Instituto con experiencia en la solución tecnológica ofertada.
- Objetivos del puesto: Mantener el buen funcionamiento del personal adscrito a su área.
- 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.
- Funciones principales del puesto, enunciativas más no limitativas:
  Designar la cantidad de personal a laborar por turno de acuerdo con el cuadro de flujo de trabajo.
  Determinar, en conjunto con planeación, los picos de trabajo y coordinar la inserción de nuevos colaboradores del acuerdo al flujo de trabajo.
  Realizar revisiones de las estrategias de alcance de métricas y elaborar nuevas formas de lograr mejores resultados.
  Elaborar y supervisar las estrategias de calidad y de productividad de su equipo de trabajo.
  Elaborar herramientas para mejorar el desempeño y rendimiento de los sub alternos.
- 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.
- Perfil: Estudios mínimos de licenciatura concluida en áreas administrativas relacionadas con la prestación del servicio (Cédula Profesional).
- Experiencia: De al menos un año en servicios de Capacitación en Centros de Contacto y Atención a Clientes.
- Contar con diploma, certificación o constancia de por lo menos 2 de los cursos enlistados a continuación:
  - Certificación sobre procesos de Calidad.

Atentamente

Amaury Israel Sánchez Olea
Representante Legal

Ciudad de México, 01 de junio del 2022

- Administración efectiva en Centros de Contacto.
- Liderazgo y coaching.

Supervisor de campaña.

Infocredit S. de R.L. de C.V. deberá acreditar un supervisor de operación por cada 15 PS-I por campaña.

Los supervisores de las campañas Derechohabiente, Contribuyente, y Cita Médica serán evaluados por personal del Instituto, antes de su liberación en operación.

Con capacidad para coordinar y dirigir al personal que Infocredit S. de R.L. de C.V. designe para la prestación del servicio objeto del presente Anexo Técnico y sus Apéndices, representando a la empresa adjudicada 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.

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.

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

Contar con cartas de recomendación, constancias laborales o curriculum vitae.

Analista de dimensionamiento o de Work Force Managment para dimensionar los PSI de cada campaña con base en los indicadores de calidad

Será responsable de la gestión del equipo operativo PSI en instalaciones de Infocredit S. de R.L. de C.V., en apego a las métricas de calidad y de desempeño establecidas por el Instituto y 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.
Generará reportes entregables al personal designado por el Instituto de acuerdo a lo establecido en el Anexo Técnico y sus apéndices correspondientes.

Atentamente

Amaury Israel Sánchez Olea
Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México, 01 de junio del 2022

Perfil: Estudios mínimos de bachillerato, carrera técnica o licenciatura.
Experiencia: De al menos un año en servicios de dimensionamiento de personal para servicios de Centros de Contacto.

Analista de Calidad

Infocredit S. de R.L. de C.V. deberá contar con Analista de Calidad 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.

Será responsable de monitoreo en línea, presencial y de grabaciones de voz, video y texto de PS-I (según corresponda) de las campañas asignadas.
Sera responsable de detectar y dar seguimiento a la vigencia de la información brindada
Sera responsable de informar de las desviaciones detectadas sobre los procesos de atención.
Sera responsable de 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.
Experiencia: De al menos un año en servicios de analista de calidad para servicios de Centros de Contacto.
Contar con cartas de recomendación, constancias laborales o curriculum vitae.

Recursos Humanos, Capacitación y Aseguramiento de Calidad

Infocredit S. de R.L. de C.V. deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar 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.

- Infocredit S. de R.L. de C.V. una vez adjudicado debe prestar el servicio de Centros de Contacto, 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 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.

Atentamente

Amaury Israel Sánchez Olea
Representante Legal

Ciudad de México, 01 de junio del 2022

- Infocredit S. de R.L. de C.V., debe comprometerse a proporcionar a los servidores públicos del 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.
- Infocredit S. de R.L. de C.V. antes de iniciar los proceso de capacitación estipulado en el presente documento y en los Apéndices, 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.
- Infocredit S. de R.L. de C.V. 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 Centro de Contacto (CCIMSS).

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 Infocredit S. de R.L. de C.V.
b. Operadores PS-I.

Infocredit S. de R.L. de C.V. deberá facilitar instalaciones ya sean propias o arrendadas, que cuenten con capacidad de atender un volumen de por lo menos cincuenta (50) personas para capacitación simultanea de temas institucionales, debiendo localizarse en la Ciudad de México, a una distancia máxima de hasta 5 KM de las instalaciones del IMSS conjunto Reforma, deberá incluir al menos proyector, pizarrón, rota folios, equipo de cómputo para el instructor y acceso a internet.

- Infocredit S. de R.L. de C.V. deberá entregar a las áreas requirentes un reporte electrónico sobre la evaluación del personal que atenderá las diferentes campañas del CCIMSS 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, considerando lo anterior lo descrito en los Apéndices de cada campaña.
- La capacitación inicial por parte del Instituto será impartida a un grupo de capacitadores, supervisores, agentes de calidad y PS-I de Infocredit S. de R.L. de C.V..

Atentamente

Amaury Israel Sánchez Olea
Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México, 01 de junio del 2022

- Las capacitaciones subsecuentes deberán ser realizadas por personal de Infocredit S. de R.L. de C.V. de acuerdo a lo establecido en el presente documento.

Infocredit S. de R.L. de C.V. presentará con su propuesta técnica un Plan de Desarrollo de Recursos Humanos que contendrá:

- Plan de trabajo para el proceso de reclutamiento de agentes para la atención telefónica, Medios Electrónicos, que incluirá su calendario de reclutamiento periódico para la totalidad de los agentes que se destinen a la prestación del servicio de las campañas del Instituto.
- Plan estratégico de reclutamiento de agentes en casos necesarios de incremento de acuerdo con 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 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 Infocredit S. de R.L. de C.V. asignados a las campañas del Instituto, reservándose el derecho de solicitar el cambio de alguno de ellos, que a su juicio no cumpla con los parámetros requeridos. Esta verificación se realizará a través de monitoreos practicados por el personal del Instituto y/o terceros, 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 CCIMSS o de las dependencias del Instituto.

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

Capacitación periódica durante la vigencia del contrato.

- Una vez iniciada la operación y que el Instituto ya capacitó al personal de Infocredit S. de R.L. de C.V., las capacitaciones periódicas subsecuentes deberán correr a cargo de 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 a las solicitudes del Instituto y del plan de capacitación establecido entre el Instituto y Infocredit S. de R.L. de C.V..

Atentamente

Amaury Israel Sánchez Olea
Representante Legal

Ciudad de México, 01 de junio del 2022

- Los horarios no hábiles, son aquellos fuera del turno laboral de los agentes de 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.
- Infocredit S. de R.L. de C.V. deberá contar con al menos dos (2) aulas en instalaciones propias o rentadas con equipos de cómputo acceso a Internet, (red Institucional e internet) equipo telefónico en cada lugar que permita el entrenamiento del personal a través de la simulación de interacciones dentro de la plataforma ofertada, donde se lleve a cabo la operación de los servicios del CCIMSS, con al menos una capacidad de veinte (20) 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, Infocredit S. de R.L. de C.V. deberá asegurar 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 herramienta ofertada, con opción de conexión simultánea en todos los centros de atención de Infocredit S. de R.L. de C.V., así como todo lo necesario para realizar la capacitación y contar con una herramienta tecnológica que permita la capacitación remota entre los inmuebles del Instituto y los CCIMSS que se determinen.
- 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 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 del Instituto, o donde el Instituto determine.
- La capacitación para PS-I que operen en instalaciones de Infocredit S. de R.L. de C.V., podrán capacitarse en instalaciones de 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 Infocredit S. de R.L. de C.V. 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 del Instituto mediante la herramienta electrónica descrita en el presente documento.
- Infocredit S. de R.L. de C.V. que resulte ganador debe capacitar al personal PS-I, PS-P, PS-I Especializado y PS-P y a todo aquel personal de supervisión y

Atentamente

Amaury Israel Sánchez Olea
Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México, 01 de junio del 2022

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 Infocredit S. de R.L. de C.V. durante la vigencia del contrato del CCIMSS, Infocredit S. de R.L. de C.V. debe incluir todo lo relativo a los procesos de capacitación como: material didáctico, uso de las herramientas proporcionadas por 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 deberá ser descrita y detallada por Infocredit S. de R.L. de C.V. tal y como será implementada una vez adjudicado el contrato.
- Una vez concluida la capacitación por parte de los administradores de las campañas CCIMSS, 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 Infocredit S. de R.L. de C.V. para incorporarse a las campañas Derechohabiente, Contribuyente telefonía, Medios Electrónicos, Mesa de Servicios Tecnológicos y Cita Médica o cualquier otra que genere e indique el Instituto, serán evaluados en los temas institucionales, a través de una herramienta de evaluación en línea proporcionada por Infocredit S. de R.L. de C.V. (se deberá detallar la solución de evaluación en línea), a la cual deberá tener acceso para su consulta las áreas del Instituto. Para iniciar la prestación del servicio, los PS-I deberán obtener una calificación mínima aprobatoria (85/100) en el proceso de evaluación de cada campaña. El contenido de la evaluación la definirá el personal del área requirente que administre la campaña correspondiente del Instituto.
- Infocredit S. de R.L. de C.V. para asegurar la vigencia del conocimiento sobre los temas institucionales por parte de los PS-I, a partir del inicio del contrato evaluará durante su vigencia al personal cada tres meses, para continuar prestando el servicio el PS-I debe de obtener una calificación mínima aprobatoria (85/100) en el proceso de evaluación de cada campaña.
- 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 Infocredit S. de R.L. de C.V. donde se establecerán los temas a

Atentamente

Amaury Israel Sánchez Olea
Representante Legal

Ciudad de México, 01 de junio del 2022

impartir, los mecanismos de evaluación, los tiempos de capacitación y los resultados mínimos a alcanzar por los participantes.

- Infocredit S. de R.L. de C.V. deberá proporcionar la capacitación del personal PS-I, PS-P, PS-I Especializados, PSI Especializado MST, supervisores y directivos del Instituto, en el manejo y operación de la Solución del Centro de Contacto propuesto por 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 Infocredit S. de R.L. de C.V. 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 Infocredit S. de R.L. de C.V. donde incluirá los requerimientos necesarios para la instalación del equipo.
- Infocredit S. de R.L. de C.V. deberá de capacitar y evaluar mediante una herramienta en línea (proporcionada por Infocredit S. de R.L. de C.V.) para la aplicación de evaluaciones a PS-I, supervisores, capacitadores, agentes de calidad, de Infocredit S. de R.L. de C.V., así como PS-P, PS-I Especializados, que participan en la operación de las campañas que requiera el Instituto. El Instituto se reserva el derecho de validar y verificar en cualquier momento las evaluaciones.
- En caso de presentarse por parte de las áreas requirentes del Instituto la solicitud de ejercer los servicios de éste contrato para nuevas campañas, Infocredit S. de R.L. de C.V. contará con un periodo máximo de dos semanas a partir de la solicitud, para habilitar los servicios solicitados incluyendo la habilitación de infraestructura y capacitación correspondiente a PS-I, PS-P, PS-I Especializados.
- Para la campaña Cobranza y Servicios DIR, los agentes de calidad y supervisores serán provistos por el Instituto para la atención de dicha campaña.
- Para las campañas Código Infarto, el perfil requerido para el personal de atención será especialista de la salud con licenciatura concluida en ciencias de la salud, ya sea titulado o pasante, con experiencia de atención de casos vía telefónica, debiendo aprobar la entrevista y periodo de prueba supervisado por el personal de la Dirección de Prestaciones Médicas.

Referente al personal para inicio de operaciones por parte de Infocredit S. de R.L. de C.V., se requiere lo siguiente:

- Previo al inicio de la operación, para las campañas de Contribuyente y Derechohabiente telefonía, Medios Electrónicos, Cita Médica, Mesa de Servicio Tecnológico y para el resto de las campañas Centro de Contacto (CCIMSS), personal del Instituto transferirá la metodología y protocolos de atención del servicio al personal de Infocredit S. de R.L. de C.V. con los roles de: capacitadores, supervisores, agentes de calidad y PS-I. El personal del Instituto

Atentamente

Amaury Israel Sánchez Olea
Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México, 01 de junio del 2022

continuará realizando dicha actividad durante el primer mes posterior al inicio de la operación y cuando se requiera para mejorar los niveles de atención.

- Para todas las campañas, el administrador del contrato podrán brindar sesiones de capacitación y asesoría durante la vigencia del mismo o cuando lo determinen necesario para mejorar los niveles de atención por parte de Infocredit S. de R.L. de C.V. de servicio. Así mismo deberá atender las recomendaciones que emita el Instituto utilizando diferentes metodologías como usuario simulado, role play, focus group, entre otras para medir el nivel de conocimientos.
- El personal capacitado entrará en operación programada de acuerdo a la volumetría a partir de la fecha de inicio de servicio de atención telefónica con al menos 100 PS-I para la campaña contribuyente, 50 para la campaña derechohabiente. Para el servicio de medios electrónicos, 14 PS-I para la campaña chat contribuyente, 18 para la campaña chat derechohabiente, 1 PS-I para la campaña correo contribuyente y 1 PS-I para la campaña correo derechohabiente para el resto de las campañas CCIMSS, Infocredit S. de R.L. de C.V. deberá referirse a los apéndices correspondientes,
- Para la Campaña Cita Médica el personal capacitado entrará en operación programada de acuerdo a la volumetría a partir de la fecha de inicio de servicio con al menos 90 PS-I.
- Para las campañas Derechohabiente y Contribuyente en sus medios de atención telefonía, medios electrónicos y Cita Médica, se requiere que Infocredit S. de R.L. de C.V. cuente con la plantilla necesaria para atender el número de llamadas e interacciones recibidas en los distintos medios de captación.
- Infocredit S. de R.L. de C.V. una vez que sea adjudicado deberá proporcionar personal dedicado para atender las campañas Derechohabiente y Contribuyente telefonía, Medios Electrónicos, Cita Médica, Mesa de Servicios Tecnológicos y las que en éste documento menciona así como en sus respectivos apéndices haga referencia o requiera el Instituto, en las instalaciones que para este efecto determine el Instituto, para lo cual deberá incorporar como parte de su propuesta la presentación del currículum en donde se establezca la experiencia laboral, el cumplimiento del nivel académico y certificaciones en el uso de la infraestructura ofertada e instalada.
- Además de lo aquí descrito, las campañas que así lo requieran y a través de sus apéndices que forman parte del presente Anexo Técnico, indican los requerimientos específicos a ser atendidos por Infocredit S. de R.L. de C.V..
- Para la campaña de Cita Médica:

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

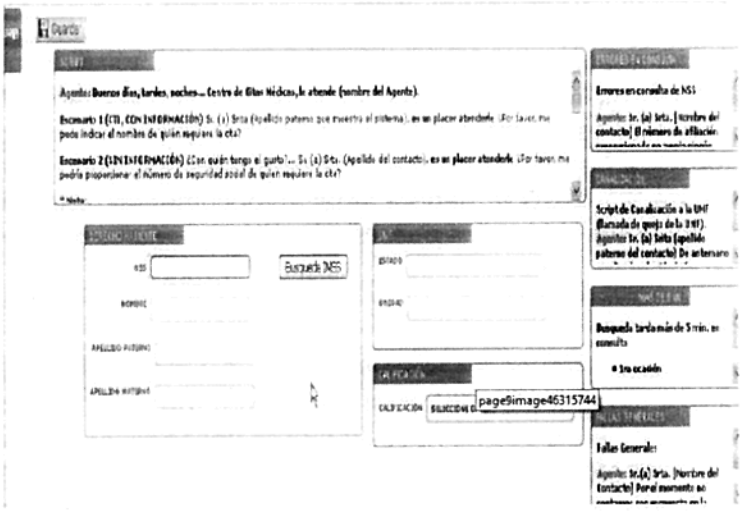
Atentamente

Amaury Israel Sánchez Olea
Representante Legal

Ciudad de México, 01 de junio del 2022

- Como máximo 10 días naturales posterior al inicio de operación, se requiere que Infocredit S. de R.L. de C.V. cuente con la plantilla completa.
- Infocredit S. de R.L. de C.V. deberá contar con una herramienta informática que le permita la comunicación y programación de citas con los sistemas del Instituto detalladas en el Apéndice Cita Médica para lo cual, Infocredit S. de R.L. de C.V. deberá detallar y mostrar la infraestructura tecnológica con la que brindará la solución ofertada a efecto de verificar que cumpla con las condiciones técnicas establecidas por la Coordinación de Servicios Digitales y de Información para la Salud y Administrativos del Instituto.





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

Atentamente

Amaury Israel Sánchez Olea
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, 01 de junio del 2022

Proceso de Capacitación y Desarrollo.

Infocredit S. de R.L. de C.V. 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.

Infocredit S. de R.L. de C.V. deberá elaborar y brindar un programa de capacitación para las campañas del Centro de Contacto (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 Infocredit S. de R.L. de C.V. se entregará en el tiempo que establezca el personal asignado por el Instituto y deberá incluir por lo menos los siguientes aspectos:

- Calendario de evaluaciones para la totalidad de los agentes que se destinen a la prestación del servicio de las campañas del Instituto, esto se deberá realizar y entregar como mínimo bimestralmente durante la vigencia del contrato.
- Plan de trabajo para la capacitación en procesos de atención al solicitante, que incluirá el calendario de capacitaciones periódicas para la totalidad de los agentes que se destinen a la prestación del servicio de las campañas del Instituto considerando los resultados de las evaluaciones aplicadas para la totalidad de los agentes.
- Infocredit S. de R.L. de C.V. 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.

El Modelo de Capacitación requerirá:

- Análisis de las necesidades. Infocredit S. de R.L. de C.V. 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 Infocredit S. de R.L. de C.V. para ser validados en el tiempo que establezca el personal asignado por el Instituto.
- Planteamiento. Infocredit S. de R.L. de C.V. deberá conjuntar y revisar periódicamente la información relacionada con las campañas que le proporcione el personal asignado por el Instituto, para elaborar el contenido del modelo de capacitación, incluyendo cuadernos de trabajo, ejercicios, métodos, lugar, cantidad de personas y adecuaciones de acuerdo a las necesidades del Instituto. Los resultados, los periodos de revisión y procedimientos serán considerados

Atentamente

Amaury Israel Sánchez Olea
Representante Legal

Ciudad de México, 01 de junio del 2022

como un reporte entregable por Infocredit S. de R.L. de C.V. para ser validados en el tiempo que establezca el personal asignado por el Instituto.

- Validación. Infocredit S. de R.L. de C.V. deberá identificar y ajustar el modelo de capacitación acorde a las necesidades de las campañas del Instituto, aun considerando si se presenta a un público representativo reducido. Los resultados y procedimientos serán considerados como un reporte entregable por Infocredit S. de R.L. de C.V. para ser validados en el tiempo que establezca el personal asignado por el Instituto.
- Aplicación. Infocredit S. de R.L. de C.V. deberá aplicar el modelo de capacitación usando técnicas como: capacitación práctica, aprendizaje programado, actividades en piso, actividades simuladas y actividades audiovisuales entre otras. El modelo puede ser adecuado a petición del personal del Instituto conforme a las necesidades de las campañas. Los resultados y procedimientos serán considerados como un reporte entregable por Infocredit S. de R.L. de C.V. para ser validados en el tiempo que establezca el personal asignado por el Instituto.
- Evaluación, Control y Seguimiento. Infocredit S. de R.L. de C.V. por medio de una plataforma informática permitirá la interacción del usuario con el material de capacitación para dar seguimiento, evaluar y determinar el éxito o el fracaso del modelo de capacitación. El personal asignado por el Instituto revisará y validará los procesos y resultados. Las etapas de evaluación, control y seguimiento en el proceso de capacitación deberán seguir:

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

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

- Calendario de evaluaciones para la totalidad de los agentes que se destinen a la prestación del servicio de las campañas del Instituto, esto se deberá realizar y entregar como mínimo bimestralmente durante la vigencia del contrato.
- Plan de trabajo para la capacitación en procesos de atención al solicitante, que incluirá el calendario de capacitaciones periódicas para la totalidad de los agentes que se destinen a la prestación del servicio de las campañas del Instituto considerando los resultados de las evaluaciones aplicadas para la totalidad de los agentes.

Atentamente

Amaury Israel Sánchez Olea
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 Alvaro Obregon C.P. 01020
55.5322.0150

www.eficasia.com

Ciudad de México, 01 de junio del 2022

Infocredit S. de R.L. de C.V. deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir en su propuesta los recursos y métodos que usará para el programa de capacitación para el personal durante la vigencia del contrato.

Infocredit S. de R.L. de C.V. deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir 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 y Apéndices serán enviadas por parte de Infocredit S. de R.L. de C.V. y validadas por personal del Instituto (área requirente y administradora de la campaña), revisadas de manera bimestral.

Google Classroom



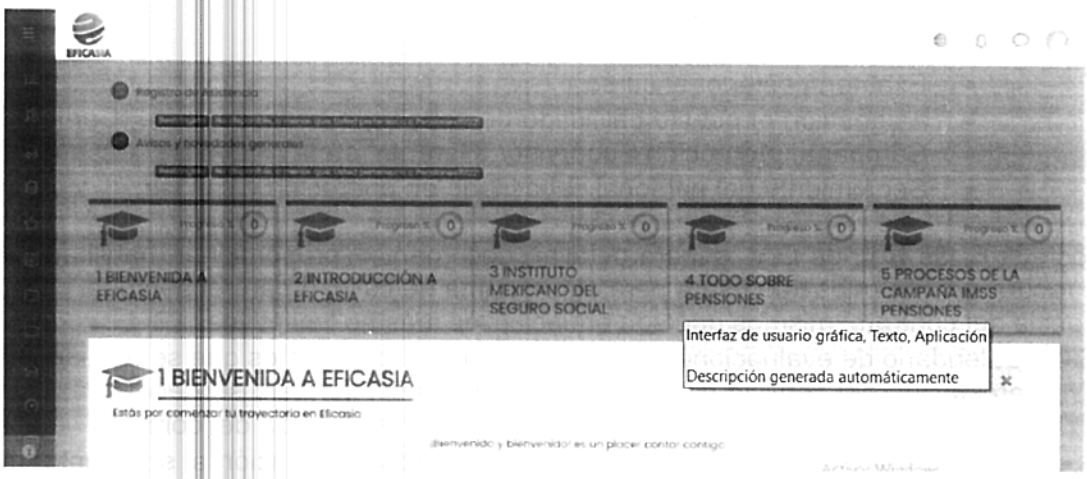
Google Classroom es una plataforma enfocada a la optimización de la educación convencional mediante herramientas del aprendizaje semipresencial, que sirve para crear aulas virtuales en donde podrán compartir archivos educativos de texto, de video, de imágenes y de audio con los alumnos.

Classroom está disponible en la Web y como aplicación móvil y es gratuita.

Google Forms

Los formularios de Google son ampliamente usados para crear encuestas fácil y rápidamente, ya que permiten planificar eventos, hacer preguntas a empleados y recopilar diverso tipo de información de una manera simple y eficiente. Los formularios de Google nos permiten incluir distintos tipos de preguntas como respuestas cortas, párrafos, selección múltiple, casillas de verificación, desplegable, escala lineal, cuadrícula de varias opciones, entre otras.





Aseguramiento de la Calidad

Atentamente

Amaury Israel Sánchez Olea
Representante Legal

Ciudad de México, 01 de junio del 2022

Infocredit S. de R.L. de C.V. deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir en su propuesta 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 Infocredit S. de R.L. de C.V. del servicio de Centros de Contacto (CCIMSS) según lo determinen las áreas requirentes del Instituto de 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 Infocredit S. de R.L. de C.V. para brindar el servicio, si se da una segunda calificación reprobatoria, el PS-I no deberá ser considerado para brindar el servicio al Instituto. Las áreas requirentes del Instituto validarán a los PS-I por campaña y medio de captación.
- Los supervisores de las campañas CCIMSS antes de su liberación a operación deberán contar con el VoBo del administrador de la campaña o el personal designado por el Instituto.
- Infocredit S. de R.L. de C.V. deberá entregar a las áreas administradoras 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 requirentes podrán solicitar y realizar evaluaciones de calidad de forma periódica al personal asignado a las campañas, según lo determinen.

Necesidades de Infraestructura Operativa

Componentes habilitadores PS-P, PS-I, PS-I Especializados, y Supervisores.

Para el personal que operará el Centro de Contacto (CCIMSS) en las instalaciones del Instituto, Infocredit S. de R.L. de C.V. deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir en su propuesta lo siguiente:

- Infocredit S. de R.L. de C.V. deberá 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. deberá proporcionar y habilitar los accesorios telefónicos o SoftPhone con diademas alámbricas estereofónicas con controlador de volumen que integre características DSP para el procesamiento digital de la

Atentamente

Amaury Israel Sanchez Olea
Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México, 01 de junio del 2022

voz compatible con la mayoría de las tecnologías de USB con micrófono y supresor de ruido bi-aural o mono-aural.

- 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 (CCIMSS) en instalaciones del Instituto para PS-I. PS-I Especializados y PS-P.

- Mampara nueva o seminueva (en buenas condiciones con vida útil por la vigencia del contrato), con gaveta y 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, 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. 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.

    - Al menos dos posiciones deberán contar 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 (en buenas condiciones con vida útil por la vigencia del contrato), tendrán las medidas preferentemente de 0.90 x 0.60 x 1.70 con gaveta de 0.40 x 0.30 que incluya mecanismos de seguridad (llave), 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. 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.
- Para las posiciones de Supervisión: Las mamparas serán nuevas o seminuevas (en buenas condiciones con vida útil por la vigencia del contrato), preferentemente de al menos 1.20 x 0.60 x 1.70 con gaveta y mecanismo de

Atentamente

Amaury Israel Sánchez Olea
Representante Legal

Ciudad de México, 01 de junio del 2022

seguridad (llave) de 0.40x0.30 en parte superior, parar el caso de la Campaña Cobranza y Servicios DIR, será de tipo "periquera" y para las Campañas Código Infarto serán del mismo tipo de inmobiliario operativo, conforme a lo descrito en los Apéndice de cada campaña, 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. 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:

  - Al menos una posición deberá contar con caracteristicas para personal de capacidades diferentes, las mismas consideraran adaptabilidad para personas con discapacidad motriz.

- Infocredit S. de R.L. de C.V. deberá ofertar los componentes habilitadores para las campañas Derechohabiente y Contribuyente en el inmueble ubicado en Av. Paseo de la Reforma No.476 planta baja ala oriente, para el detalle referirse al Apéndice correspondiente.
- Infocredit S. de R.L. de C.V. deberá ofertar los componentes habilitadores para la campaña Cobranza DIR en el inmueble ubicado en Toledo No. 21 Mezzanine, para el detalle referirse al Apéndice correspondiente.
- Infocredit S. de R.L. de C.V. deberá ofertar los componentes habilitadores para la campaña Mesa de Servicios Tecnológicos en el inmueble ubicado en Toledo 21, planta baja, para el detalle referirse al Apéndice correspondiente.
- Infocredit S. de R.L. de C.V. deberá ofertar los componentes habilitadores para la campaña del Órgano Interno de control, Infocredit S. de R.L. de C.V. ganador debe considerar solo el equipo de cómputo y accesorios para la gestión de llamadas telefónicas (diademas alámbricas e inalámbricas) lo anterior estará ubicado en Av. Revolución NO. 1586 1er. piso Col. San Ángel, Delegación, Álvaro Obregón Ciudad de México 01000, para el detalle referirse al Apéndice correspondiente.
- Infocredit S. de R.L. de C.V. deberá ofertar los componentes habilitadores para las campañas Cita Médica en el inmueble ubicado en Durango No. 289 Col. Roma, C.P. 06700 Alcaldía Cuauhtémoc, Ciudad de México, para el detalle referirse al Apéndice correspondiente.
- Infocredit S. de R.L. de C.V. deberá ofertar los componentes habilitadores para Área Técnica en el inmueble ubicado en Av. Paseo de la Reforma No.476.
- Para la prestación del servicio PSP en instalaciones del Instituto, las mamparas deberán preferentemente contar 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

Atentamente

Amaury Israel Sánchez Olea
Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México, 01 de junio del 2022

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 deberá incluir el mobiliario que Infocredit S. de R.L. de C.V. proporcione en las instalaciones del Instituto, mismo que ofrecerá aislamiento al ruido evitando de esta forma confusión entre las diferentes llamadas simultáneas que se reciben y atienden. Las mamparas deberán ser nuevas o seminuevas (en buen estado de operación y con vida útil de al menos la vigencia del contrato) 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. 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.

- Las sillas preferentemente deberán contar con al menos 105 cm de alto, 64 cm de ancho y 64 cm de profundidad. Las sillas deberán ser nuevas o seminuevas (en buen estado de operación y con vida útil de al menos la vigencia del contrato) 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. 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.
- Para la prestación del servicio PSP en instalaciones del Instituto, las mamparas deberán contar 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 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-I, PS-I Especializados, PS-I Especializados MST y Supervisores en las instalaciones del Instituto deberá incluir 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 deberán integrar mecanismos de seguridad para resguardo. Las mamparas deberán ser nuevas o seminuevas (en buen estado de operación y con vida útil de al menos la vigencia del contrato) 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. ganador

Atentamente

Amaury Israel Sánchez Olea
Representante Legal

Ciudad de México, 01 de junio del 2022

deberá de manera conjunta con los administradores de las campañas, establecer 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 la comisiones mixtas de seguridad e higiene en el IMSS.
- Para la prestación del servicio PSP en instalaciones del Instituto, las especificaciones de las mamparas solicitadas por el Instituto, se realizaron considerando el número de estaciones de acuerdo a cada servicio solicitado en el presente documento, 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-I. PS-I Especializados, PS-I Especializados MST y Supervisores en las instalaciones del Instituto deberá incluir aislantes de ruido para evitar confusión entre las diferentes llamadas que se reciben y atienden, así como espacio de almacenamiento mínimo para objetos y artículos propios de la operación y documentación sensible, los cuales deberán integrar mecanismos de seguridad para resguardo. Las mamparas deberán ser nuevas o seminuevas (en buen estado de operación y con vida útil de al menos la vigencia del contrato) 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. 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.
- Las medidas del mobiliario para PS-P especializado podrá variar siempre y cuando pueda acomodar de manera ergonómica y funcional a la cantidad agentes que se requieren por campaña y en los espacios con que cuenta el Instituto; para lo anterior también se deberá cumplir con 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 la comisiones mixtas de seguridad e higiene en el IMSS.
- Las sillas preferentemente deberán contar con al menos 105 cm de alto, 64 cm de ancho y 64 cm de profundidad, tomando 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 la comisiones mixtas de seguridad e higiene en el

Atentamente

Amaury Israel Sánchez Olea
Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México, 01 de junio del 2022

IMSS. Las sillas deberán ser nuevas o semi nuevas (en buen estado de operación y con vida útil de al menos la vigencia del contrato) 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. 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.

- Los mecanismo de seguridad (llave) en parte superior del mobiliario descrito en los Componentes habilitadores PS-P, PS-I, PS-I Especializados, PS-I Especializados MST y Supervisores en instalaciones del Instituto, deberá garantizar la seguridad e impedir razonablemente la apertura no autorizada.

Mamparas por campañas: referirse a los apéndices correspondientes.

El mobiliario, deberá ser nuevo o seminuevo, estar en buenas condiciones de operación (en buen estado de operación y con vida útil de al menos la vigencia del contrato) y deberá ser 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. 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.

El mobiliario (mamparas y sillas) deberá proporcionarse e instalarse previo al inicio de operación del servicio, por lo que Infocredit S. de R.L. de C.V. deberá habilitar mobiliario nuevo o seminuevo en buenas condiciones de operación, 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, deberá ser remplazado por parte de Infocredit S. de R.L. de C.V. por mobiliario en buenas condiciones de operación en un plazo no mayor a un día natural a partir del reporte por parte de los administradores de la campaña, sin costo adicional para el Instituto.

Para el caso del suministro de equipo electrónico utilizado por los PS-P, PS-I, PS-I Especializados (CPU, monitor, mouse, teclado, diadema, no-break, entre otros.), éste deberá estar en buenas condiciones de operación y en caso de falla, deberá ser sustituido sin costo adicional para el Instituto, a más tardar 8 horas hábiles posteriores a la notificación por escrito hecha a Infocredit S. de R.L. de C.V. por parte del área administradora de la campaña.

Atentamente

Amaury Israel Sánchez Olea
Representante Legal

Ciudad de México, 01 de junio del 2022

Para el caso de reemplazo de equipo electrónico utilizado por los PS-P, PS-I Especializados, PS-I Especializados (CPU, monitor, ratón, teclado, diadema, no-break, entre otros.), éste deberá ser sustituido 8 horas posteriores a la notificación por escrito hecha a Infocredit S. de R.L. de C.V. por parte del área administradora de la campaña.

Equipo de Monitoreo

En pisos de Operación

Requerimientos de pantallas para Supervisión del servicio del Centros de Contacto (CCIMSS), para lo cual Infocredit S. de R.L. de C.V. deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir los recursos para brindar dicho servicio:

- Infocredit S. de R.L. de C.V. deberá habilitar el acceso a los equipos de monitoreo y a las pantallas de monitoreo en las ubicaciones definidas, a los sistemas de CCIMSS ofertados 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 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 a efecto de acceder desde las ubicaciones definidas para estas pantallas, los sistemas de cómputo ofertados por Infocredit S. de R.L. de C.V., y deberá cumplir con las definiciones que en materia de Seguridad perimetral defina el Instituto en el Apéndice de Seguridad Perimetral para el servicio de CCIMSS.
- El Posible Prestador del Servicio, deberá considerar una pantalla de supervisor por cada campaña, y una pantalla por cada 50 estaciones PS-P. Las pantallas podrán ser nuevas o semi-nuevas en buen estado, durante la vigencia del servicio.

En las instalaciones del Instituto

Requerimientos de pantallas para Supervisión del servicio del Centros de Contacto (CCIMSS), para lo cual Infocredit S. de R.L. de C.V. deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir los recursos para brindar dicho servicio:

- Infocredit S. de R.L. de C.V. deberá proporcionar y habilitar pantallas planas (LED o equivalente) de al menos 60 pulgadas, en donde se muestre en línea, la información relevante del servicio, tal como estadística, incidencias, avisos y

Atentamente

Amaury Israel Sánchez Olea
Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México, 01 de junio del 2022

actualizaciones, de manera que el personal del Instituto tenga acceso a dicha información de forma permanente para todas las campañas y área técnica, las cuales se instalarán en los siguientes sitios:

	Estaciones de Supervisión	Pantallas de Monitoreo
Por Campaña	1	1
Para campañas con más de 80 estaciones (PSI)	1 estación adicional por cada bloque de 80 estaciones	1 pantalla de monitoreo adicional por cada bloque de 80 estaciones
Para campañas con PSP con al menos 40 estaciones	1	1
Para campañas con PSP con más de 40 estaciones	1 estación adicional por cada bloque de 40 estaciones	1 pantalla de monitoreo adicional por cada bloque de 40 estaciones
Para el área técnica	3	3





Nota: El total de pantallas de Monitoreo y Estaciones de supervisión, será acumulativa y su instalación será definida por el administrador del contrato.

- Infocredit S. de R.L. de C.V. deberá efectuar la instalación de la red de voz, datos, energía eléctrica y soporte a muro o plafón que apliquen para de los componentes descritos, en los lugares que el Instituto designe dentro de sus

Atentamente

Amaury Israel Sánchez Olea
Representante Legal

Ciudad de México, 01 de junio del 2022

instalaciones, a fin de que estos componentes brinden la funcionalidad solicitada cumpliendo con los niveles de servicio establecidos.

- Los posiciones de servicios y operación PS-P y PS-I, PS-I Especializado, supervisión y coordinación solicitados por las áreas requirente administradoras de campaña o área técnica para operar en las instalaciones del Instituto, podrán ubicarse en cualquiera de los inmuebles del Instituto, por lo que Infocredit S. de R.L. de C.V. deberá considerar las configuraciones e infraestructura de comunicaciones y seguridad perimetral que permita acceder a la solución tecnológica ofertada.

Equipo de cómputo en Instalaciones del Instituto para agentes PS-P y PS-I, PS-I Especializado, deberá cumplir con las siguientes características mínimas:

Las computadoras utilizadas Instalaciones del Instituto por agentes PS-P y PS-I, PS-I Especializado deben cumplir con las siguientes características mínimas, considerando que este equipo puede ser nuevo o semi-nuevo, para lo cual Infocredit S. de R.L. de C.V. deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir los recursos para brindar dicho servicio:

Módulo Base

- Intel Core i5 o equivalente
- Memoria RAM de 4GB.
- Sistema operativo Windows en idioma español o similar
- Sistema de oficina que incluya procesador de texto, hoja de cálculo en idioma español.
- Contar con la instalación de software debidamente licenciado de antivirus y spyware, Infocredit S. de R.L. de C.V. debe proporcionar el licenciamiento que ampare el uso de dicho software.
- Seguridad por password para encendido y configuración.
- Gabinete small o pequeño o all-in-one, de fácil acceso a sus componentes (sin necesidad de herramienta para abrir la cubierta y retirar unidades de almacenamiento)
- Únicamente para los supervisores: Unidad óptica con Bandeja de carga automática (DVD +/- RW), lectura y escritura de CD/DVD.
- Cable de alimentación eléctrica.
- No-Break por cada computadora que garantice al menos la operación de 15 minutos.
- Contar con la instalación de software debidamente licenciado de antivirus y spyware, Infocredit S. de R.L. de C.V. deberá proporcionar el licenciamiento que ampare el uso de dicho software.

Atentamente

Amaury Israel Sánchez Olea
Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México, 01 de junio del 2022

- Atendiendo a lo anterior se hace obligatorio que Infocredit S. de R.L. de C.V. adjudicado proporcione licenciamiento y ampare el uso de dicho software licenciado de antivirus y spyware, para la operación en equipos de cómputo del personal de atención PS-P, PS-I. PS-I Especializados, PS-I Especializados MST y Supervisores en Instalaciones del Instituto y en las instalaciones de Infocredit S. de R.L. de C.V..

Disco Duro Interno
- Disco Duro de al menos 120 GB

Mouse
- Óptico
- 2 Botones Scrolling Mouse
- Interfase USB

Teclado
- En español.
- Interface USB.

Monitor
- Pantalla Plana.
- Pantalla de 19" wide screen para agente PS-P y PS-I en instalaciones del Instituto
- Cable de alimentación eléctrica
- Cable de Interfase a la pantalla o monitor.

Conector de Red
- Ethernet 10/100/1000
- Compatible con IEEE 802.3
- Conector RJ45.

El equipo de impresión en instalaciones del Instituto será únicamente la campaña Denuncias OIC.

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

- Habilitarse agente de seguridad para bloqueo de puertos USB a petición del área requirente y/o el Instituto.
- En las estaciones de trabajo con sistemas de almacenamiento extraíbles y de grabación en medio externo (DVD, CD, entre otros), dichos puertos y/o periféricos deberán tener la capacidad de ser bloqueados a petición del área administradora del contrato o del Instituto.
- La instalación de software antivirus, spyware y malware entre otros, debidamente licenciado, el Instituto deberá contar con copia del licenciamiento vigente que ampare el uso de dicho software durante la vigencia del contrato.

Atentamente

Amaury Israel Sánchez Olea
Representante Legal

Ciudad de México, 01 de junio del 2022

- Infocredit S. de R.L. de C.V. 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.



EFICASIA

CHECK LIST DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO/CORRECTIVO

CÓDIGO: CHECK03F07 REV: 3 12/08/201

Nota: Se deberá realizar el borrado seguro de medios de almacenamiento (USB, Memory Sticks, SD, Flash Card, Discos Duros), en el caso de que estos salgan de las instalaciones por cualquier motivo, o cuando ya no se requieran utilizar más, incluso mantenimiento por Proveedor.

CARACTERISTICAS EQUIPO DE CÓMPUTO/SERVIDORES Fecha: 30/01/2020

Tipo de Equipo	Marca	Modelo	No. De Serie	Campaña:	Memoria RAM
■ Desktop □ Laptop □ Thindient □ Servidor	□ Lenovo □ Hp ■ Dell □ Otro	Optiplex 990		Medios E. DH/CE Posición: Ip:	□ 2 GB □ 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 □ Genérico

SISTEMA OPERATIVO

Sistema Operativo	Programas Cargados	Cuentas de Usuario
□ Windows7 ■ Windows10 □ Otro:	■ Microsoft Office □ Ayty ■ Snapcomms ■ Mitrol □ SuiteAdobe □ AvayaOneX □ Otros: □ Shortel	□ Local ■ Dominio Dominio: _____ Usuario: _____

Antivirus	Impresora
■ Activo Fecha de Actualización: _____	□ Torre Diamante Piso/Área: _____ □ Moras Piso/Área: _____

- Con la finalidad de acceder a las páginas de organismos gubernamentales, salud, seguridad social o de farmacéuticas tanto nacionales como internacionales, Infocredit S. de R.L. de C.V. deberá brindar acceso a navegación a la nube de Internet a los equipos de cómputo habilitados en el Instituto (agentes PS-P, PS-I, PS-P supervisión PS-I Especializados, PS-I Especializado MST y Pantallas), para lo cual, en su caso, Infocredit S. de R.L. de C.V. recibirá de las áreas requirentes del Instituto el listado de sitios permitidos para dicha navegación a Internet a través de la infraestructura de Infocredit S. de R.L. de C.V., para lo cual Infocredit S. de R.L. de C.V. deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir los recursos para brindar dicho servicio.
- Los agentes PS-I y PS-I Especializado MST y PS-P deberán contar con el acceso al aplicativo de la Mesa de Servicios ARS Remedy o las herramientas vigentes, así como a los aplicativos Institucionales que atienden los operadores de la MST, URL´s requeridas para sus servicios, accesos de seguridad y el servicio de encuestas de satisfacción, esto es enunciativo mas no es limitativo y cuando un nuevo servicio se incorpore a la MST se deberá efectuar las configuraciones en los equipos de seguridad informática (firewalls e infraestructura de Infocredit S. de R.L. de C.V.) necesarias para que pueda ser operado a través de la MST para

Atentamente

Amaury Israel Sánchez Olea
Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México, 01 de junio del 2022

lo cual Infocredit S. de R.L. de C.V. deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir los recursos para brindar dicho servicio.

- Para las campañas Derechohabiente y Contribuyente 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 Infocredit S. de R.L. de C.V. deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir los recursos para brindar dicho servicio.
- Los equipos que se suministren para el Instituto y operados por personal del Instituto, los puertos no estarán bloqueados durante la operación y serán utilizados de acuerdo a las necesidades operativas de cada campaña durante la vigencia del contrato.
- Los equipos con el procesador Intel Core I7-3770 o similar a que se hace mención serán utilizados para la operación del personal de atención PS-I Especializados MST y Supervisores en Instalaciones del Instituto y no así en las instalaciones de Infocredit S. de R.L. de C.V..
- Las computadoras que se especifican serán utilizadas para la operación del personal de atención PS-I Especializados MST y Supervisores en Instalaciones del Instituto.

  En las instalaciones de Infocredit S. de R.L. de C.V. podrá utilizar equipo que Infocredit S. de R.L. de C.V. determine siempre y cuando cumpla con los niveles de servicios establecidos en la convocatoria.

Equipo de cómputo para equipo de supervisión en Instalaciones del Instituto

Las computadoras para PS-P de supervisión que designe el personal a cargo del Instituto deben cumplir con las siguientes características mínimas considerando que este equipo puede no ser necesariamente nuevo, –para lo cual Infocredit S. de R.L. de C.V. debe detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir los recursos para brindar dicho servicio:

Módulo Base

- Intel Core I7 o equivalente
- Memoria RAM de 8GB.
- Sistema operativo Windows en idioma español
- Sistema de oficina que incluya procesador de texto, hoja de cálculo en idioma español.
- 1 Puerto HDMI v1.4ª.
- 2 Puertos USB 3.0.
- Seguridad por password para encendido y configuración.

Atentamente

Amaury Israel Sánchez Olea
Representante Legal

Ciudad de México, 01 de junio del 2022

- Gabinete preferentemente pequeño a fin de minimizar el espacio dentro de la mampara.
- Unidad óptica con Bandeja de carga automática (DVD +/- RW), lectura y escritura de CD/DVD.
- Cable de alimentación eléctrica.
- No-Break por cada computadora que garantice al menos la operación de 15 minutos.
- Contar con la instalación de software debidamente licenciado de antivirus y spyware, Infocredit S. de R.L. de C.V. debe proporcionar el licenciamiento que ampare el uso de dicho software.

Mouse

- Óptico.
- 3 Botones Scrolling Mouse.
- Interface USB.

Disco Duro

- Disco Duro SSD de 250 GB.
- Interface Serial (SATA).

Disco Duro Externo

- Disco Duro Externo Portátil de al menos 4 TB únicamente para equipos de PS-P de supervisión.
- Interface USB 3.0.

Teclado

- En español.
- Interface USB.

Pantalla:

- Pantalla de 23" wide screen para equipos de supervisión.
- Cable de alimentación eléctrica
- Cable de Interfase a la pantalla o monitor.

Conector de Red

- Ethernet 10/100/1000
- Compatible con IEEE 802.3
- Conector RJ45.

Infocredit S. de R.L. de C.V. debe proporcionar al personal del Instituto el password de administración de los equipos de cómputo correspondientes a PS-P de supervisión.

De las Bases de Datos

Infocredit S. de R.L. de C.V. será el responsable de salvaguardar toda la información (almacenamiento y base de datos) relacionada con el Centro de Contacto (CCIMSS) durante la vigencia del contrato; debiendo cumplir con los estándares de seguridad (basado

Atentamente

Amaury Israel Sánchez Olea
Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México, 01 de junio del 2022

en ISO 27001:2013) y Normatividad vigente en materia de Protección de datos Personales. Infocredit S. de R.L. de C.V. 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.

Infocredit S. de R.L. de C.V. deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir en su propuesta el servicio del Centro de Contacto (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 del Instituto.
- Contar con herramientas de enmascaramiento de datos como medida adicional de seguridad en la base de datos.
- Soportar todos los tipos de datos relacionales estándares, así como también datos nativos como XML, texto, imágenes, documentos y audio.
- Durante la vigencia del servicio se otorgará acceso a toda la información generada por campaña al personal que el Instituto designe. El acceso será únicamente de consulta y para verificar la información que se esté generando como parte del servicio, así mismo, 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.
- Integra una base de conocimiento por campaña, que se compondrá con la información que el Instituto entregue a Infocredit S. de R.L. de C.V., 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.

Atentamente

Amaury Israel Sánchez Olea
Representante Legal

Ciudad de México, 01 de junio del 2022

- 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 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.

Para asegurar la integridad de la información alojada en la base de datos de la herramienta que proporcione Infocredit S. de R.L. de C.V. se realizarán de forma enunciativa más no limitativa las siguientes acciones:

- Durante el segundo mes de iniciada la operación, el password de administración de la herramienta que genere la información electrónica para la evaluación de los indicadores de niveles de servicio establecidos, deberá ser modificada, de tal manera que la mitad del password sea conocido únicamente por personal del Instituto y la otra mitad del password sea conocido por el personal de Infocredit S. de R.L. de C.V., de manera que no pueda modificarse la configuración previamente autorizada y establecida, a menos que cuente con el debido consentimiento de ambas partes. En su caso, se generarán documentos por escrito firmados por ambas partes detallando la modificación correspondiente.
- Se realizarán visitas por parte del Instituto, o del personal que éste designe, sin previo aviso a las instalaciones de Infocredit S. de R.L. de C.V. donde se encuentre ubicada la base de datos para realizar revisiones a la misma y determinar su integridad, así como la revisión de las bitácoras de mantenimiento y de cambios, acceso a la misma, la información deberá ser consistente con los cambios y/o mantenimientos solicitados.
- Infocredit S. de R.L. de C.V. deberá permitir al Instituto realizar todas las acciones de verificación que se determinen para garantizar la integridad de la información.

De las Bases de Conocimiento, CRM (Customer Relationship Management) y BI (Business Intelligence).

Al inicio del contrato, el Instituto proporcionará a Infocredit S. de R.L. de C.V. la información relativa a temas, trámites, servicios, scripts de atención, plantillas de correo electrónico y chats, a efecto de que Infocredit S. de R.L. de C.V. la integre en la herramienta de Base de Conocimiento, CRM y BI que formarán parte de su solución tecnológica propuesta.

Atentamente

Amaury Israel Sánchez Olea
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
55.5322.0150

www.eficasia.com

Ciudad de México, 01 de junio del 2022

Infocredit S. de R.L. de C.V. integrará y operará una Base de Conocimiento y ésta deberá ser "alimentada de información" a través de CTI, base de datos de Infocredit S. de R.L. de C.V. e institucionales o cualquier otro aplicativo que integre la solución de Infocredit S. de R.L. de C.V. para el Centro de Contacto (CCIMSS), ésta Base de Conocimiento será explotada a través de la herramienta CRM y BI que Infocredit S. de R.L. de C.V. 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.

Infocredit S. de R.L. de C.V. 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, PS-I Especializado y PS-P habilitados por parte de Infocredit S. de R.L. de C.V. para la prestación del servicio del Centro de Contacto (CCIMSS) al 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 Infocredit S. de R.L. de C.V. deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir los recursos para brindar dicho servicio.

Infocredit S. de R.L. de C.V. 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 Infocredit S. de R.L. de C.V. 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 interfaces, protocolos, desarrollos, CRM, equipos y servicios deberán entregarse al instituto a través del repositorio de información provisto por Infocredit S. de R.L. de C.V. para consulta del Instituto.

Infocredit S. de R.L. de C.V. 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 Infocredit S. de R.L. de C.V. 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,

Atentamente

Amaury Israel Sánchez Olea
Representante Legal

Ciudad de México, 01 de junio del 2022

equipos y servicios deberán entregarse al instituto a través del repositorio de información provisto por Infocredit S. de R.L. de C.V. para consulta del Instituto.

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 Infocredit S. de R.L. de C.V. 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 Infocredit S. de R.L. de C.V. debe detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir los recursos para brindar dicho servicio.

- Se compondrá con la información que el Instituto entregue a Infocredit S. de R.L. de C.V., así como los registros de información que se genere por la operación diaria de cada campaña y sus diferentes medios de captación.
- La forma de visualización y 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 a:
- 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 Infocredit S. de R.L. de C.V., 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,

Atentamente

Amaury Israel Sánchez Olea
Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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, Infocredit S. de R.L. de C.V. 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 Infocredit S. de R.L. de C.V. deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir los recursos para brindar dicho servicio.
- Infocredit S. de R.L. de C.V. 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 Infocredit S. de R.L. de C.V. 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 Centro de Contacto (CCIMSS) deberá ser actualizado en los sistemas Institucionales que el Instituto establezca, la actualización será con periodicidad que el Instituto establezca, para lo cual Infocredit S. de R.L. de C.V. deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir los recursos para brindar dicho servicio.

Mesa de Ayuda

Infocredit S. de R.L. de C.V. deberá proporcionar el personal de soporte en "sitio" dentro de las instalaciones del Instituto, los cuales integraran la Mesa de Ayuda de servicio CCIMS, dicho personal deberá cumplir con licenciatura terminada en áreas de tecnología de la información y contar con la experiencia comprobada en las soluciones que Infocredit S. de R.L. de C.V. ganador implemente como parte de su propuesta operativa.

Infocredit S. de R.L. de C.V. deberá incluir en su oferta, una Mesa de Ayuda en los inmuebles donde el instituto cuente con infraestructura de 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 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 Centro de Contacto (CCIMSS) en cada inmueble.

Infocredit S. de R.L. de C.V. deberá ofertar, proporcionar, detallar y habilitar una mesa de ayuda exclusiva con personal propio en las instalaciones del Instituto, para brindar asesoría, orientación y soporte técnico en sitio a las incidencias reportadas por el Instituto y aquellas

Atentamente

Amaury Israel Sánchez Olea
Representante Legal

Ciudad de México, 01 de junio del 2022

que surjan derivadas del monitoreo de la operación diaria en horario de 8 a 21 horas en días hábiles incluyendo sábado de 8 a 14 horas, asimismo, proporcionar al Instituto al menos 5 personas de soporte en sitios IMSS (distribuidos principalmente en conjunto Tokio-Toledo-Reforma, CMN Siglo XXI, CMN La Raza, Av. Revolución, Villalongin 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 Centro de Contacto (CCIMSS), por lo que no se aceptará un costo adicional para este personal en sitio.

Infocredit S. de R.L. de C.V. deberá incluir en su propuesta económica y entregar a los administradores de campaña y al área técnica los procedimientos de atención y escalación a fallas reportadas por cualquiera de las campañas que integran el CCIMSS.

Infocredit S. de R.L. de C.V. 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.

Se presenta a manera de resumen algunos de los componentes requeridos para la prestación del servicio:

Campaña	Estaciones de	PS-I	PS-P	PS-P Especializado	Supervisores	Tiempo de Atención	CRM	BI
Derechohabiente, Contribuyente, Trabajadoras del Hogar, Banco de Sangre (Inactiva)	150 - 200	120 – 150 Instalaciones del proveedor	30 -50 Reforma 476	0	12-20	6 - 12	Si	Si
Cita Médica	90 - 150	90 -150 Instalaciones del proveedor	0	0	12-14	4 - 6	Si	No
Cobranza y Servicios DIR	40 -50	0	40 -50 Toledo 21	0	1 Multicampaña	Variable	Si	Si

Atentamente

Amaury Israel Sánchez Olea
Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México, 01 de junio del 2022

Denuncias ante el Órgano Interno de Control (OIC)	10-16	2 - 4 Instalaciones del proveedor	0	8 - 12 Av. Revolución	1 Multicampaña	10 - 30	Si	Si
Mesa de Servicios Tecnológicos (MST)	14 - 20	0	14 - 20 Toledo 21	7 – 10 Toledo 21	1 Multicampaña	Variable	Si	No
Planificatel	3 - 6	0	0	3-6 Instalaciones del proveedor	1 Multicampaña	Variable	No	No
Pensionados	4 - 15	4 - 12 Instalaciones del proveedor 2-4 Toledo 21	0	0	1 Multicampaña	Variable	Si	Si
Centros Vacacionales y Unidad de Congresos	8-12	0	2 - 12 CMN Siglo XXI	0	1 Multicampaña	Variable	Si	No
Velatorios	2 - 5	2 - 5 Instalaciones del proveedor	0	0	1 Multicampaña	Variable	Si	No
Código Infarto CMN Siglo XXI	3 - 5	0	0	9 - 13 CMN Siglo XXI	1 Multicampaña	Variable	No	No
Código Infarto CMN La Raza	3 - 5	0	0	9 - 13 La Raza	1 Multicampaña	Variable	No	No
Bienestar Social	2 - 5	2 - 5 Instalaciones del proveedor	0	0	1 Multicampaña	Variable	No	No
Modelo Preventivo de Enfermedades Crónicas	5	5 Instalaciones del proveedor	0	0	1 Multicampaña	Variable	Si	No
Orientación Médica Telefónica	30 -45	10-15 Instalaciones	0	20 -40 Instalaciones	2 - 4	Variable	Si	No

Atentamente

Amaury Israel Sánchez Olea
Representante Legal

Ciudad de México, 01 de junio del 2022

		del proveedor		del proveedor				
Hospitales Privados	10-15	0	0	10-15 Instalaciones del proveedor	2 - 4	Variable	Si	No
Prueba Vacuna COVID	5 - 10	5-10 Instalaciones del proveedor	0	0	1 Multicampaña	Variable	No	No
Aislamiento Centro Vacacional Oaxtepec	5 - 10	5-10 Instalaciones del proveedor	0	0	1 Multicampaña	Variable	No	No
Entrega de Medicamentos	20	20 Instalaciones del proveedor	0	0	3	Variable	No	No
Dictaminación Proactiva	2	2 Instalaciones del proveedor	0	0	1 Multicampaña	Variable	No	No
Redes sociales	15	15 IMSS Reforma 476	0	0	1 Multicampaña	Variable	No	No
Nueva Normalidad	6	8 Instalaciones del proveedor	0	0	1	5 – 7	No	No
CVOED (Campaña Inactiva)	2	2 Reforma 476	0	0	0	5 – 10	No	No
Salud Mental	6	0	0	36	0	10 – 15	Si	No
Vacunación médicos (IN)	26	30 Instalaciones del proveedor	0	0	1 Multicampaña	4 - 5	No	No
Vacunación médicos (Out)	15	10 Instalaciones del proveedor	0	0	1 Multicampaña	7 - 8	No	No

Atentamente

Amaury Israel Sánchez Olea
Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México, 01 de junio del 2022

Vacunación médicos (Whatsapp) (Campaña Inactiva)	2	4 Instalaciones del proveedor	0	0	1 Multicampaña	4 - 5	No	No
Vacunación Chiapas	5	10 Instalaciones de proveedor	0	0	1 Multicampaña	No aplica	No	No
Corrección de **Certificados de Vacunación**	50	100 Instalaciones de proveedor	0	0	3 Multicampaña	No aplica	No	No

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.

Atentamente

Amaury Israel Sánchez Olea
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 Alvaro Obregón C.P. 01020
55.5322.0450

www.eficasia.com

Ciudad de México, 01 de junio del 2022

A	B	C	D	E
No.	Conceptos del Servicio	Unidad de Medida	Minimo	Máximo
	Atención Telefónica			
	Llamadas de Entrada			
1	Agente Básico o Estándar (PS-I) a través de líneas a cargo del Instituto	HORAS	1,945	4,861
2	Agente Básico o Estandar (PS-I) a través de 01-800 o alguna otra línea con cargo al proveedor		85,615	214,038
3	Agente Especializado (PS-I) a través de 01-800 o alguna otra línea con cargo al proveedor		21,096	52,738
	Llamadas de Salida			
4	**Agente Básico o Estandar (PS-I) a través de 01-800 o alguna otra línea con cargo al proveedor**	HORAS	5,908	14,769
	Posiciones Propias de Servicio			
5	Horas PS-P (Posiciones Propias de Servicio)	HORAS	5,105	12,761
	Horas de uso de **IVR** (bienvenida, elección de opciones, atención a interacciones, encuesta de salida, tiempo de espera con mensajes IMSS)			
6	Horas de uso de **IVR** (bienvenida, elección de opciones, atención a interacciones, encuesta de salida, tiempo de espera con mensajes IMSS)	HORAS	79,367	198,416
	Correo Electrónico			
7	De Salida (incluyendo atención al caso)	por mensaje	5,270	13,171
8	Envio Masivo	por envio masivo	100	250
	Chat (Mensajería en Internet)			
9	Atención por Chat	Minutos con segundos	10,825	27,061
	Redes Sociales (Mensajeria en Internet)			
10	Atención por Redes Sociales	HORAS	350	873
	Mensajes de Texto (SMS)			
11	de Salida	por mensaje	301,732	754,332
12	de Entrada	por mensaje	4,988	12,472
13	envio masivo	por envio masivo	4,988	12,472
	Mensajes de Voz			
14	Mensaje de Voz (blaster)	por Mensaje	27,257	68,141
	Inteligencia de Negocio			
15	Agente Virtual Básico	por Evento	489	1,221
16	Agente virtual avanzado Tipo A	por Evento	489	1,221
17	Agente virtual avanzado Tipo B	por Evento	489	1,221
	Servicios Adicionales			
18	Buzón de Voz	por Servicio	489	1,264
	Habilitación de servicios e infraestructura de Centro de Contacto en instalaciones del Instituto para proyectos especiales			
19	Costo mensual por los 3 meses por el servicio	por Servicio mensual	4	10
20	Costo de incrementales de canales	por Evento	50	125
21	Costo de incrementales de asientos (LICENCIAS)	por Evento	7	17
22	Costo de migración	por Evento	1	1
23	Tiempo de afectación de la migración	por Evento	1	1

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, Infocredit S. de R.L. de C.V. brindará al menos 60 estaciones habilitadas en sus

Atentamente

Amaury Israel Sánchez Olea
Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México, 01 de junio del 2022

instalaciones para dar continuidad a los servicios y campañas que pudieran verse afectadas, la atención de dichas estaciones será a cargo del personal del Instituto, la habilitación de dichas estaciones deberá ser cubierta por Infocredit S. de R.L. de C.V. en un periodo no mayor a 2 horas una vez solicitado el servicio y sin costo para el instituto.

La ubicación de las estaciones habilitadas en instalaciones de 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 momento de presentarse la contingencia, dichas estaciones podrán ser operadas por PS-P o PS-I según el esquema de operación vigente.

Plan de Responsabilidad Civil, que Infocredit S. de R.L. de C.V. deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir en su propuesta lo siguiente:

Infocredit S. de R.L. de C.V. se obliga a garantizar contra defectos de fabricación, vicios ocultos, mano de obra, infracción de derechos de autor, patentes, marcas u otros derechos de propiedad industrial o intelectual a nivel nacional o internacional los insumos respecto de los servicios y solución ofertada objeto del presente Anexo Técnico y sus Apéndices.

Infocredit S. de R.L. de C.V. garantizará que los servicios y la solución ofertada objeto del Anexo, serán prestados con el personal, supervisión y equipos señalados en el cuerpo del presente Anexo y sus Apéndices a entera satisfacción del Instituto, para lograr el cumplimiento del presente Anexo Técnico.

Plan de recuperación en caso de desastres (DRP) que Infocredit S. de R.L. de C.V. deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir en su propuesta lo siguiente:

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

Atentamente

Amaury Israel Sánchez Olea
Representante Legal

Ciudad de México, 01 de junio del 2022

Infocredit S. de R.L. de C.V. 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.

Infocredit S. de R.L. de C.V. actualizará el DRP para el Instituto cada que se adecue la infraestructura central por parte de Infocredit S. de R.L. de C.V. durante la vigencia del contrato.

Horario de prestación del Servicio

Para lo cual Infocredit S. de R.L. de C.V. deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir en su propuesta lo siguiente:

El horario inicial de servicio será el siguiente para cada una de las campañas del Instituto, pudiendo tener adecuaciones en función de la operación de cada campaña.

Lo cambios de horario en operación serán notificadas a Infocredit S. de R.L. de C.V. tres días hábiles antes de su puesta en operación para su aplicación y cumplimiento operativo.

Es importante mencionar que por la criticidad de operación y atención al derechohabiente y ciudadanía en general, algunos servicios que brinda el Instituto a través del Centro de Contacto son de atención 24 horas, tales como Código Infarto, el cual brinda apoyo a pacientes con sospecha de infarto al miocardio y la Mesa de Servicios Tecnológico que atiende los requerimientos de atención tecnológicas de la unidades medico administrativas, en cuyo casos, los horarios de atención son de 24 horas.

Campañas de Derechohabientes y Contribuyentes:

<table>
<tr><th>Servicio</th><th>Campaña</th><th>Lunes a viernes</th><th>Sábado</th><th>Domingo</th><th>Días Festivos</th></tr>
<tr><td>Telefonía</td><td rowspan="3">Derechohabiente y Contribuyente</td><td>08:00 a 20:00 horas</td><td>08:00 a 14:00 horas</td><td colspan="2">De acuerdo a la solicitud o necesidad de cada campaña</td></tr>
<tr><td>Chat</td><td>08:00 a 20:00 horas</td><td colspan="3" rowspan="2">De acuerdo a la solicitud o necesidad de cada campaña</td></tr>
<tr><td>Correo electrónico</td><td>08:00 a 20:00 horas</td></tr>
<tr><td>Redes Sociales</td><td>Derechohabiente</td><td colspan="4">24 horas de lunes a domingo</td></tr>
</table>

Atentamente

Amaury Israel Sanchez Olea
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 Alvaro Obregon C.P. 01020
55.5322.0450

www.eficasia.com

Ciudad de México, 01 de junio del 2022

Campaña Cita Médica Telefónica, Confirmación de Citas 2do nivel y Orientación Médica Telefónica:

Lunes a viernes de:	8:00 a 20:00 horas, hora del centro.
Sábados, domingos y días festivos.	8:00 a 14:00 horas, hora del centro.

Modelo Preventivo de Enfermedades Crónicas:

Lunes a viernes de:	8:00 a 20:00 horas, hora del centro.
Sábados.	8:00 a 16:00 horas, hora del centro.

Campaña Código Infarto Siglo XXI, Código Infarto La Raza:

24 horas x 7 días los 365 días del año

Campaña Mesa de Servicios Tecnológicos MSI:

Día (s)	Horario
Lunes	De las 07:00 a las 24:00 horas
Martes – Viernes	De las 00:00 a las 24:00 horas
Sábados	De las 00:00 a las 22:00 horas
Domingos	De las 07:00 a las 22:00 horas
Días festivos	• Inicia el día festivo a las 07:00 horas y termina a las 22:00 horas del mismo día • Si precede de un día hábil se tiene servicio desde las 00:00 horas por parte del agente del turno nocturno. • Cuando preceda de un día inhábil el servicio iniciará a partir de las 07:00 horas y terminará a las 22:00 horas del mismo día • Para los casos que se presenten dos o más días festivos juntos el servicio iniciara a las 07:00 horas y terminara a las 22:00 horas cada día

Nota: El INSTITUTO podrá modificar en cualquier momento la ventana de servicio

Campaña Cobranza DIR, Denuncias Patronales, SIDE IMSS, SIROC:

Lunes a viernes de:	09:00 a 19:00 horas, hora del centro.
Sábados, domingos y días festivos	A solicitud del área requirente

Campaña Pensionados, Planificatel:

Lunes a viernes de:	08:00 a 20:00 horas, hora del centro.
Sábados, domingos y días festivos.	A solicitud del área requirente

Campaña Órgano Interno de Control:

Atentamente

Amaury Israel Sánchez Olea
Representante Legal

Ciudad de México, 01 de junio del 2022

Lunes a viernes de:	09:00 a 18:00 horas, hora del centro
Sábados, domingos y días festivos y fuera del horario de servicio	Habilitar buzón de voz.

Campaña Velatorios, Bienestar Social, Centros Vacacionales y Unidad de Congresos:

Plataforma de Atención en IVR	Horario de Atención
PS-I de Lunes a Viernes	08:00 a 20:00 horas
PS-I Sábados y Domingos de acuerdo a solicitud del área requirente	08:00 a 14:00 horas
PS-I Días Festivos de acuerdo a solicitud del área requirente	08:00 a 14:00 horas

Estos horarios y días podrán ser modificados a petición del Instituto, y estarán sujetos a las necesidades de las áreas requirentes, los pagos serán ejecutados por minutos efectivamente devengados. Para mayor referencia y detalle referirse a los Apéndices correspondientes de cada campaña.

Habilitación de servicios e infraestructura de Centro de Contacto en instalaciones del Instituto para proyectos especiales

Actualmente el IMSS cuenta con un laboratorio en el que prueba diferentes mecanismos de atención automatizada e integraciones para mejorar la experiencia del ciudadano.

Atendiendo a lo anterior, adicional a la infraestructura que proporcionará Infocredit S. de R.L. de C.V. para brindar los servicios de Centros de Contacto CCIMSS para las diferentes campañas, el instituto requiere que Infocredit S. de R.L. de C.V. de continuidad a la infraestructura tecnológica y su licenciamiento marca MITROL, la cual permite la gestión de campañas y proyectos diversos, por lo cual Infocredit S. de R.L. de C.V. deberá ofertar, detallar, documentar, proporcionar e incluir en su propuesta lo siguiente:

- Dar continuidad al laboratorio productivo para realizar pruebas piloto y la operación de servicios, teniendo personal propio del instituto y del Sector Salud, que realicen, desarrollen y operen sus campañas.
- El nivel de servicio de la o las plataformas debe de ser al menos de 99% de disponibilidad.
- Dicha plataforma debe de ser administrada y controlada por personal del IMSS o quien esté designe.
- A partir del día posterior a la notifi9cación del fallo, fecha en que Infocredit S. de R.L. de C.V. dará continuidad a la operación y al licenciamiento de denominado MITROL y la infraestructura habilitada en el sitio IMSS.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Atentamente

Amaury Israel Sánchez Olea
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, 01 de junio del 2022

- Infocredit S. de R.L. de C.V. deberá incluir en su propuesta dar continuidad a la infraestructura y los componentes necesarios para brindar servicios de Centro de Contacto que incluyan Inteligencia artificial (AI), tales como:
  - Bot
  - Medición de la satisfacción del usuario final
  - Infocredit S. de R.L. de C.V. deberá ofrecer las siguientes capacidades en la infraestructura:
  - ACD
  - Ruteo de voz
  - Call Back (IVR & Web)
  - E Mail
  - Contactos de fuentes externas
  - Configuración de Audio en Cola de Espera
  - Configuración de flujos de llamadas en Cola de Espera
  - SMS Inbound
  - Ruteo por habilidad dentro y fuera de grupo
  - Ruteo tipo FIFO (First In Firts Out, por sus siglas en inglés)
  - Plataforma para redes sociales (Twitter y/o Facebook)
  - Voz
  - Voz Co Browse
  - Web Chat
  - Web Chat Co Browse
  - Códigos de terminación de llamada
  - IVR
  - Agentes virtual de IVR
  - Mapas o programación mediante drag and drop
  - Editor gráfico de tareas
  - Gestión de CTI (Computer Telephony Integration, por sus siglas en inglés
  - Manejo de versiones
  - Llamadas de salida por IVR, Robot Calls
  - Editado
  - Seguridad de IVR
  - Integración de Webservices o Appis
  - Marcación de Salida
  - Reglas para procesar grabaciones
  - Respuesta sin Agente
  - Detectar respuesta de grabaciones
  - Gestión de listas de contacto
  - Conexión a bases de datos externas
  - Exportar datos

Atentamente

Amaury Israel Sánchez Olea
Representante Legal

Ciudad de México, 01 de junio del 2022

- Inbound & Outbound Blended
- Modalidades
  - Marcación de Poder
  - Marcación Predictiva
  - Marcación Preview
  - Marcación con Priorización Preview
  - Marcación Progresiva
  - Marcación con Agendamiento
- Codificación de terminación de llamadas
- Configuración de tasa de abandono
- Control de Identificador de llamadas
- Secuencias de llamadas
- Filtrado de listados
- Vista de calendarios tipo Outlook
- Administración de Do Not Call
- Administración de Zonas Horarias
- Gestión de pantallas para la captura de la interacción CRM y BI
- Habilidad para personalizar scripts
- CHATs
- Scripts Automáticos o plantillas
- E Mail
- Importar y exportar scripts
- Llamadas inbound, outbound y blending
- Validación de campos
- Formatos
- SMS´s
- URL Screen Pop
- Asignación de folio a cada interacción atendida
- Grabaciones de todos los medios de captación
  - 100% de grabación de Voz
  - Pantallas
  - E Mails
  - Chats
  - SMS
- 30 días de almacenamiento
- Búsqueda por ID, Folio, Tipo de Interacción flexible
- Play back
- Conversión a estándares comerciales de las grabaciones
- Reporteo y analíticos
- Vistas de interacciones

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Atentamente

Amaury Israel Sánchez Olea
Representante Legal

Ciudad de México, 01 de junio del 2022

- Vistas en tiempo real de desempeño y colas
  - Campaña
  - Equipos
  - Agentes
  - Agentes Virtuales
  - Vistas de desempeño histórico
  - Por Campaña
  - Por Equipos
  - Por Agentes
- Agentes Virtuales
- Métricas de encolamiento
- Reportes de códigos de terminación de llamadas
- Reportes de contactación
- Seguridad y Compliance
- HPAA

- Infocredit S. de R.L. de C.V. deberá dar continuidad al licenciamiento e infraestructura mediante incrementales por encima de 300 canales de conformidad al Anexo 2 Propuesta Económica.
- La solución de infraestructura a la que Infocredit S. de R.L. de C.V. deberá dar continuidad incluye 20 licencias de agente.
- Infocredit S. de R.L. de C.V. deberá ofertar la continuidad del licenciamiento e infraestructura mediante incrementales por encima de estas 20 licencias de agente y supervisión, en múltiplos de 20 licencias adicionales.

5. Especificaciones técnicas y de calidad de aplicación general

Componente o Servicio	Descripción	Especificación	Tipo
Solución de Centro de Contacto	Conjunto de herramientas y sistemas tecnológicos integrales para la atención de llamadas de telefonía, chat y correo electrónico,		

Atentamente

Amaury Israel Sánchez Olea
Representante Legal

Ciudad de México, 01 de junio del 2022

Componente o Servicio	Descripción	Especificación	Tipo
	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		

Atentamente

Amaury Israel Sánchez Olea
Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México, 01 de junio del 2022

Componente o Servicio	Descripción	Especificación	Tipo
	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		

Atentamente

Amaury Israel Sánchez Olea
Representante Legal

Ciudad de México, 01 de junio del 2022

Componente o Servicio	Descripción	Especificación	Tipo
	servicio de centro de contacto.		
De las instalaciones de Infocredit S. de R.L. de C.V.	aspectos de su centro de datos donde está ubicada la solución ofertada de centros de contacto (CCIMSS).		
Salas de capacitación del CCIMSS.	detalle pormenorizado de las salas de capacitación		
Conectividad	enlaces bidireccionales y con nivel de servicio de al menos 99% en todos sus componentes, entre las instalaciones de Infocredit S. de R.L. de C.V. y las instalaciones del Instituto o cualquier sitio que el Instituto determine para la operación del Servicio de Centro de Contacto (CCIMSS) a efecto de transferir las interacciones (telefonía, chat , correo electrónicos y cualquier medio de captación que integra al CCIMSS) entre los PS-I, PS-P y PS-I Especializados, así		

Atentamente

Amaury Israel Sánchez Olea
Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México, 01 de junio del 2022

Componente o Servicio	Descripción	Especificación	Tipo
	como para la comunicación entre el Centro de Contacto y el Data Center en la Ciudad de México con el que opera el Instituto, apegándose a los estándares que establezca el mismo, el costo de los servicios será a cargo de Infocredit S. de R.L. de C.V..		
Del Sistema de Monitoreo	Sistema electrónico de monitoreo 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		

Prevalencia del Anexo Técnico

El presente Anexo Técnico, tiene supremacía o prioridad sobre los apéndices de este proceso de contratación, por lo que en caso de existir contradicción entre ellos, lo establecido en el anexo técnico prevalecerá y se deberá cumplir para todas las campañas sobre lo establecido en los apéndices. Para lo no contemplado en el presente anexo técnico para las campañas se deberá remitir a los apéndices.

Lo anterior, atendiendo a las disposiciones de control presupuestal y la Ley de Austeridad Republicana, privilegiando su artículo tercero.

Atentamente

Amaury Israel Sánchez Olea
Representante Legal

Ciudad de México, 01 de junio del 2022

6. **Perfil de Infocredit S. de R.L. de C.V..**

- Infocredit S. de R.L. de C.V. deberá ofertar, detallar y describir tanto la solución ofertada, como los alcances del servicio descrito en el presente documento, 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 como parte de su proposición, se considerará que no cumple con lo solicitado en el presente documento incluyendo las funcionalidades y requerimientos descritos en el anexo técnico y los apéndices.
- Infocredit S. de R.L. de C.V. deberá ofertar la partida única del servicio integral motivo del presente procedimiento.
- Infocredit S. de R.L. de C.V. 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 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.
- Infocredit S. de R.L. de C.V. debe presentar su proposición técnica en hoja membretada y la última hoja deberá estar debidamente firmada de manera autógrafa por, el representante legal de Infocredit S. de R.L. de C.V..
- Infocredit S. de R.L. de C.V. deberá asegurarse que su proposición sea congruente con lo solicitado en el Anexo Técnico, sus Apéndices, Términos y Condiciones, las modificaciones derivadas de las juntas de aclaraciones y la Propuesta Económica.
- Infocredit S. de R.L. de C.V. deberá acreditar experiencia, capacidad y conocimiento para realizar la implementación, administración y operación integral de un Centro de Contacto IMSS, comprobable a través de contratos similares al servicio solicitado, al menos en las siguientes áreas:

  - Call Centers
  - IVR
  - ACD
  - CTI
  - Conmutadores telefónicos, Telefonía IP, Telefonía convencional, manejo de 01 800
  - Seguridad Lógica y Física
  - Redes LAN y WAN
  - Virtualización
  - Administración de servidores
  - Monitoreo

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Atentamente

Amaury Israel Sánchez Olea
Representante Legal

Ciudad de México, 01 de junio del 2022

- Servicios Web
- Administración de Base de datos (mecanismos de respaldo)
- Herramientas CRM y BI
- BCP/DRP (Plan de Continuidad de Negocio y Recuperación en Caso de Desastre).

Infocredit S. de R.L. de C.V. 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.

7. 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 Centro de Contacto (CCIMSS), para lo cual Infocredit S. de R.L. de C.V. 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:

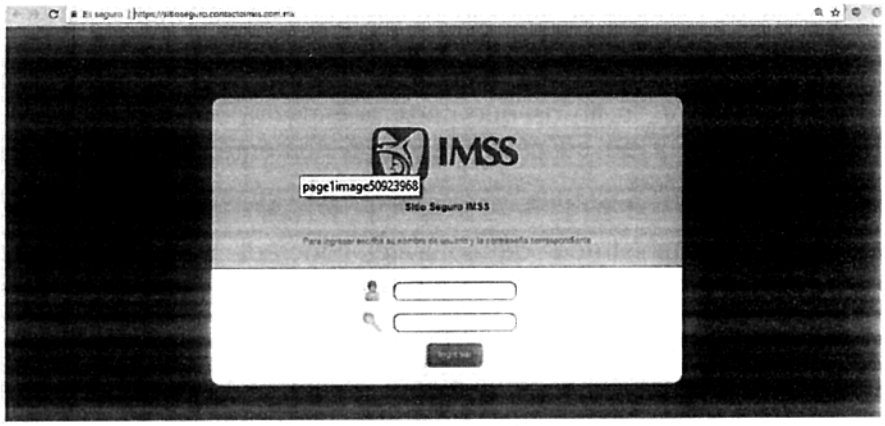
- Toda la información probatoria o información soporte de la operación y prestación del servicio, así como la referente a la determinación de los niveles de servicio y facturación, deberán ser proporcionados por parte de Infocredit S. de R.L. de C.V. en formato electrónico (Word, Excel, Power Point, 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 deberá ser entregada mensualmente al área administradora de cada campaña a través del área técnica, adicionalmente, Infocredit S. de R.L. de C.V. 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 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 de almacenamiento electrónico (DVD, Disco óptico, USB, etc.) la documentación al administrador de cada campaña y al área técnica. 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.

Atentamente

Amaury Israel Sánchez Olea
Representante Legal

Ciudad de México, 01 de junio del 2022

- Esta documentación deberá ser incorporada a una herramienta electrónica de colaboración (sitio seguro) con niveles de seguridad que permita documentar la operación del servicio y sea accesible vía web de manera permanente por cada administrador de campaña utilizando para ello claves de usuario y password.
- La herramienta de colaboración provista por Infocredit S. de R.L. de C.V. 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 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 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

Atentamente

Amaury Israel Sánchez Olea
Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México, 01 de junio del 2022

la prestación del servicio, para lo cual Infocredit S. de R.L. de C.V. deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir los recursos para brindar dicho servicio.

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 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, Infocredit S. de R.L. de C.V. 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.

Infocredit S. de R.L. de C.V. 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.

Atentamente

Amaury Israel Sánchez Olea
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 Alvaro Obregon C.P. 01020
55.5322.0450

www.eficasia.com

Ciudad de México, 01 de junio del 2022



Infocredit S. de R.L. de C.V. 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, 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, 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 Centro de Contacto (CCIMSS), en el apéndice de 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.
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.

Infocredit S. de R.L. de C.V. dentro de su propuesta deberá describir el sistema electrónico de reportes de servicio que formará parte de la solución tecnológica que oferta, detallando la composición de este sistema y la relación que el mismo guardará con los componentes de la solución tecnológica ofertada, Infocredit S. de R.L. de C.V. 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

Atentamente

Amaury Israel Sánchez Olea
Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México, 01 de junio del 2022

- 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 del Instituto parametrizar la información (los campos) y periodos de tiempo del reporte, de manera que los servidores públicos que para tal efecto designe el Instituto puedan diseñar la matriz y seleccionar los campos a utilizar, así como agregarlos o no.

Incluirán reportes de tiempos de disponibilidad y no disponibilidad por ejemplo interrupción (caída de la operación, fallas del servicio) del Centro de Contacto (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 de Infocredit S. de R.L. de C.V.. Asimismo, al inicio del servicio, deberá entregar estos manuales acordes a la operación requerida por el Instituto, por lo que en caso de incumplimiento se aplicará la deductiva correspondiente.

Infocredit S. de R.L. de C.V. 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 del Instituto.

Atentamente

Amaury Israel Sánchez Olea
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 Alvaro Obregon C.P. 01020
55.5322.0450

www.eficasia.com

Ciudad de México, 01 de junio del 2022

Infocredit S. de R.L. de C.V. 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 Infocredit S. de R.L. de C.V. deberá de manera enunciativa más no limitativa cumplir con las siguientes funcionalidades:

- Permitir la opción de elaborar los reportes denominados Reportes Entregables y enlistados al final de esta sección, mismos que son enunciativos, más no limitativos, así como los que soliciten las áreas requirentes.
- Incluir información de los tiempos de conexión-sesión de los PS-I, PS-P, PS-I Especializado de forma individual, por campaña y permitir visualizar estadísticas operativas relacionadas al nivel de servicio, consumos en minutos y segundos por tipo de servicio y campaña.
- Permitir que la información histórica pueda ser reportada y exportada, tanto a reportes concentrados de tipo anual, mensual, semanal, diario y en intervalos de medias horas. En su caso, el detalle de la información reportada podrá ser solicitada por parte del Instituto a Infocredit S. de R.L. de C.V. en archivos en medios electrónicos (DVD o dispositivo USB o Disco duro externo).

Contar con alertas programables al respecto de las variables del CCIMSS 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.

Atentamente

Amaury Israel Sánchez Olea
Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México, 01 de junio del 2022

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 Infocredit S. de R.L. de C.V.. Las alertas antes detalladas son de carácter enunciativo más no limitativo.

Alarmas del Supervisor

Concepto

Una alarma es una entidad abstracta que, en base a las propiedades, gestiona el estado de sus instancias y las acciones a tomar por dichos estados. Las alarmas se asignan a los objetos a evaluar. Cada objeto a evaluar genera una instancia de alarma.

Estas instancias cambian su estado dependiendo del resultado de la evaluación de la condición lógica programada desde el Administrador ACD.

Infocredit S. de R.L. de C.V. deberá exportar la información contenida en este sistema a efecto de que el Instituto pueda efectuar reportes, análisis y tendencias respecto al servicio y sus características; cuando menos la información obtenida deberá poderse exportar en los formatos *.MDB,*.XMLS, *.CSV, *.PDF *.TXT, *.XLS, *.DOC y *.DBD. Lo anterior sin perjuicio del que el Instituto defina con posterioridad los campos y formatos en los que deberá entregarse dicha información.

Durante el ejercicio del contrato de manera mensual, dos meses previos y a la conclusión del contrato, Infocredit S. de R.L. de C.V. 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 Infocredit S. de R.L. de C.V. en formato electrónico (Word, Excel, Power Point, PDF, DBF, o el que el Instituto determine) que permita al Instituto el manejo electrónico de los datos proporcionados, la cual deberá ser entregada mensualmente al área administradora de cada campaña a través del área técnica, adicionalmente, Infocredit S. de R.L. de C.V. 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

Atentamente

Amaury Israel Sánchez Olea
Representante Legal

Ciudad de México, 01 de junio del 2022

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 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 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, Infocredit S. de R.L. de C.V. deberá entregar un informe concentrado por mes de las interacciones y minutos ejercidos para cada campaña, incluyendo indicadores de negocio tales como citas agendadas, llamadas recibidas/atendidas/abandonadas, etc, a fin de brindar informes consolidados del ejercicio del servicio de centro de contacto tanto a las áreas de Finanzas, Dirección General y H. Consejo Técnico. Así mismo, indicará los consolidados de ejercicio en minutos o unidades de consumo establecidas en el contrato y su equivalencia presupuestal mensual y acumulado anual por campaña, que permitan conocer el avance de ejercicio presupuestal, aplicación de penas convencionales y deductivas para toma de decisiones al área técnica.

Los reportes serán entregados de acuerdo a la periodicidad (semanal, quincenal, mensual) para cada campaña y Medio de Captación descritos en el presente Anexo Técnico y sus Apéndices. Los reportes serán colocados en la herramienta de colaboración o sitio seguro, enviados por correo electrónico a la lista de distribución que especifique cada campaña y como paquete de entregables para cobro de servicios, así como una copia de toda la documentación en el repositorio de información que habilitará Infocredit S. de R.L. de C.V.

Atentamente

Amaury Israel Sánchez Olea
Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México, 01 de junio del 2022

para consolidar la información probatoria del servicio, generada durante la vigencia del servicio.

Infocredit S. de R.L. de C.V. 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 Centro de Contacto (CCIMSS) propuesta por 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.

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 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.	Semanal y Mensual (al segundo día hábil posterior al corte, antes de las 11:00 horas).

Atentamente

Amaury Israel Sánchez Olea
Representante Legal

Ciudad de México, 01 de junio del 2022

ID Reporte	Reporte entregable	Área usuaria	Descripción	Periodicidad de entrega del reporte por parte de Infocredit S. de R.L. de C.V. al área requirente de cada campaña
			Agente Supervisor Tipificación Cantidad total de interacciones efectivamente atendidas. Tiempos totales de espera. Opciones seleccionadas en la navegación del IVR (en caso de que aplique). Reportes FCR (First Contact Resolution).	
2	Reporte de Agendamiento CMT	Campaña Cita Médica	Reporte de Agendamiento por: Tipo de Agente, Humano, No Humano, incluyendo en cada caso Fecha. Ciudad. Estado. Sexo UMF utilizada para agendamiento Así como Cancelación de citas Confirmación de citas	Quincenal y Mensual (al segundo día hábil posterior al corte, antes de las 11:00 horas).
3	Reporte de encuestas de satisfacción	Para Todas las campañas que cuenten con el servicio de	Tabla que contiene el detalle enunciativo más no limitativo: Por PS-I y PS-P Por día	Quincenal (al segundo día hábil posterior al corte –antes de las 11:00 horas)

Atentamente

Amaury Israel Sánchez Olea
Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México, 01 de junio del 2022

ID Reporte	Reporte entregable	Área usuaria	Descripción	Periodicidad de entrega del reporte por parte de Infocredit S. de R.L. de C.V. al área requirente de cada campaña
		encuesta de satisfacción.	Por mes (consolidado mensual) Por nivel de servicio Por campaña Por opción seleccionada Por Supervisor	
4	Reporte de Niveles de Servicio	Todas las campañas	Tabla que contiene el detalle enunciativo más no limitativo de llamadas, chat y correo electrónico: Recibidas Abandono Total Abandono mayor al ASA establecido en Anexo Técnico Atendidas 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)
5	Reporte de Rotación de personal	Todas las campañas donde aplique.	Relación de personal de 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)

Atentamente

Amaury Israel Sánchez Olea
Representante Legal

Ciudad de México, 01 de junio del 2022

ID Reporte	Reporte entregable	Área usuaria	Descripción	Periodicidad de entrega del reporte por parte de 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)	
6	Reporte de contactación de llamadas de salida	Todas las campañas	Tabla que contiene el detalle de la información relativa a los principales DID´s de llamadas de salida con: Contacto efectivo Contacto No Efectivo No contactados	Mensual (al segundo día hábil –antes de las 11:00 horas)
7	Buzón de llamadas (fuera de la ventana de servicio)	Todas las campañas	Tabla que contiene el detalle del total de llamadas recibidas fuera de la ventana de servicio con la siguiente información: ID Número telefónico de origen Datos del usuario	Diario (a día hábil vencido - antes de las 11:00 horas-)

Atentamente

Amaury Israel Sánchez Olea
Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México, 01 de junio del 2022

ID Reporte	Reporte entregable	Área usuaria	Descripción	Periodicidad de entrega del reporte por parte de Infocredit S. de R.L. de C.V. al área requirente de cada campaña
			Motivo de la interacción Tiempo promedio de llamada Fecha y horario de llamada	
8	Reporte de tiempos de conexión de usuarios PS-P	Campaña Mesa de Servicios Tecnológicos Campaña Cobranza DIR Denuncias OIC En general campañas en las que se utilicen usuarios PS-P	Informe que contiene el número de minutos de conexión de cada estación de trabajo PS-P a la red y a los aplicativos de Infocredit S. de R.L. de C.V..	Semanal (al primer día hábil – antes de las 11:00 horas)
9	Reporte de tiempos de conexión de usuarios PS-I	Mesa de Servicios Tecnológicos.	Informe que contiene el número de minutos de conexión de cada estación de trabajo PS-I, a la red y a los aplicativos de Infocredit S. de R.L. de C.V. y del Instituto.	Semanal (al primer día hábil – antes de las 09:00 horas para Derechohabiente y Contribuyente en sus diferentes medios de atención.).
10	Reporte de disponibilidad, Acceso a la Infraestructura y Aplicaciones del CCIMSS y Bitácora de Fallas.	Todas las campañas.	Reporte de minutos que incluye: La Disponibilidad Detalle de fallas por campaña Tiempo de afectación por campaña, estación y/o Supervisor	Mes vencido (dentro de los primeros 7 días naturales)

Atentamente

Amaury Israel Sánchez Olea
Representante Legal

Ciudad de México, 01 de junio del 2022

ID Reporte	Reporte entregable	Área usuaria	Descripción	Periodicidad de entrega del reporte por parte de Infocredit S. de R.L. de C.V. al área requirente de cada campaña
			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	
11	Memoria Técnica	Área Técnica	Infocredit S. de R.L. de C.V. deberá proporcionar un documento que permita conocer la implementación de los componentes habilitadores PS-I y PS-P, así como enlaces de conectividad, sistema de monitoreo, arquitectura, esquema de comunicaciones y seguridad informática, bases de datos, esquema de contingencia y plan de recuperación de desastres, así como la infraestructura para CRM y generación de reportes a entregar por campaña, así como toda la información que relacione la implementación del proyecto CCIMSS incluyendo detalles de configuraciones y	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 de Infocredit S. de R.L. de C.V..

Atentamente

Amaury Israel Sánchez Olea
Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México, 01 de junio del 2022

ID Reporte	Reporte entregable	Área usuaria	Descripción	Periodicidad de entrega del reporte por parte de Infocredit S. de R.L. de C.V. al área requirente de cada campaña
			conexiones, la cual será sujeta a la verificación por parte del área Técnica del Instituto o un tercero que para este fin designe.	
12	Entregable de componentes habilitadores para Posiciones de Servicio Propias (PS-P) por campaña.	Área Técnica	Se deberá entregar una carta que incluya el listado de los componentes solicitados para el cumplimiento del servicio contratado. Asimismo, una lista de verificación que indique el 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 Infocredit S. de R.L. de C.V.
13	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 debe ser capaz de brindar la	Mensual (al segundo día hábil –antes de las 11:00 horas para Derechohabiente y Contribuyente

Atentamente

Amaury Israel Sánchez Olea
Representante Legal

Ciudad de México, 01 de junio del 2022

ID Reporte	Reporte entregable	Área usuaria	Descripción	Periodicidad de entrega del reporte por parte de Infocredit S. de R.L. de C.V. al área requirente de cada campaña
			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 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). Recomendaciones de indicadores por parte de Infocredit S. de R.L. de C.V..	en sus diferentes medios de atención)
14	Bitácora estadística de correlación	Campaña Derechohabiente y Contribuyente, Campaña	Informe de correlaciones de temas institucionales liberados a Infocredit S. de R.L. de C.V..	Mensual (al segundo día hábil –antes de las 11:00 horas)

Atentamente

Amaury Israel Sánchez Olea
Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México, 01 de junio del 2022

ID Reporte	Reporte entregable	Área usuaria	Descripción	Periodicidad de entrega del reporte por parte de Infocredit S. de R.L. de C.V. al área requirente de cada campaña
		Cobranza DIR y MST	La solución ofertada debe ser capaz de brindar la información para efectuar estos análisis: Las cuales deben de incluir por lo menos: Análisis de los informes de comportamiento de la operación en relación a los temas institucionales Recomendaciones frente al crecimiento de la operación, por campaña, por medio de captación, temas correlacionados. Proyecciones de temas institucionales. Tendencias sobre las correlaciones identificadas. Presentación de alternativas para la optimización del servicio.	
15	Análisis de comportamiento y estacionalidad	Campaña Derechohabiente y Contribuyente, Campaña Cobranza DIR y MST	Informe del análisis de comportamiento, estacionalidad de temas y los análisis que ayuden a administrar la operación desde los dos niveles de atención. La solución ofertada debe ser capaz de brindar la información para efectuar estos análisis:	Mensual (al segundo día hábil –antes de las 11:00 horas)

Atentamente

Amaury Israel Sánchez Olea
Representante Legal

Ciudad de México, 01 de junio del 2022

ID Reporte	Reporte entregable	Área usuaria	Descripción	Periodicidad de entrega del reporte por parte de Infocredit S. de R.L. de C.V. al área requirente de cada campaña
			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. Presentación de alternativas para la optimización del servicio.	
16	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)
17	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, Infocredit S. de R.L. de C.V. 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)
18	Reportes Post-Mortem de		Estos reportes se entregarán a los	Este reporte deberán ser

Atentamente

Amaury Israel Sánchez Olea
Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México, 01 de junio del 2022

ID Reporte	Reporte entregable	Área usuaria	Descripción	Periodicidad de entrega del reporte por parte de Infocredit S. de R.L. de C.V. al área requirente de cada campaña
	incidentes o fallas Relevantes (RIR).		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.	entregados en un máximo de 24 Horas naturales después de presentada la incidencia.
19	Reporte Consolidado de Interacciones	Todas la Campañas Ventanilla Única	Estos reportes se entregarán a los administradores de las campañas y Ventanilla Única e incluirán el detalle histórico de interacciones y atenciones realizadas por cada campaña y medio de captación que conforman los servicios del CCIMSS La entrega será a mes vencido	Este reporte deberá ser entregado en un máximo de 7 días posteriores al cierre de mes.
20	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	Mensual (al quinto día hábil – antes de las 11:00 horas)

Atentamente

Amaury Israel Sánchez Olea
Representante Legal

Ciudad de México, 01 de junio del 2022

ID Reporte	Reporte entregable	Área usuaria	Descripción	Periodicidad de entrega del reporte por parte de Infocredit S. de R.L. de C.V. al área requirente de cada campaña
			los servicios del CCIMSS La entrega será a mes vencido	
21	Presentación de Indicadores	MST	Informe de análisis de resultados de acuerdo a la periodicidad y deberá contener lo siguiente: * Histórico * AHT * SLV * Tráfico por día de la semana, por fecha, por intervalo y por agente	Semanal, Quincenal y Mensual (al segundo día hábil –antes de las 11:00 horas.

Infocredit S. de R.L. de C.V. a través de su solución tecnológica ofertada, (deberá detallar como su solución es capaz de atender estos requerimientos), deberá emitir los reportes descritos y entregarlos en los tiempos establecidos por las áreas usuarias de las campañas y con copia a Ventanilla Única, en todos los casos la entrega de los reportes deberá estar acompañada por el soporte correspondiente.

Durante la vigencia del contrato podrán solicitar a Infocredit S. de R.L. de C.V. 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 a Infocredit S. de R.L. de C.V. acceso a las bases de datos productivas del centro de contacto a efecto de realizar la sincronización de las bases de datos hacia servidores de cómputo y de bases de datos del instituto a efecto de contar con una copia que permita explotar a información generada por el centro de contacto para los fines que requiera el Instituto, por lo cual, Infocredit S. de R.L. de C.V. 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 de Infocredit S. de R.L. de C.V., en su caso, 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

Atentamente

Amaury Israel Sánchez Olea
Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México, 01 de junio del 2022

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:

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 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.

Inicio y Finalización de los servicios

Dos meses previos a la finalización del contrato y adicionalmente al finalizar el contrato, Infocredit S. de R.L. de C.V. deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir en su propuesta lo siguiente:

- Infocredit S. de R.L. de C.V. 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 01 800 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.
- Colaborar y facilitar las labores de transferencia y/o migración de los servicios, incluyendo la cesión de uso de los números 800 y números telefónicos locales, a quien el Instituto designe en un plazo no mayor a 30 días naturales previos a la finalización 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.
- Infocredit S. de R.L. de C.V. 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.

Atentamente

Amaury Israel Sánchez Olea
Representante Legal

Ciudad de México, 01 de junio del 2022

- Durante los dos meses previos al término del contrato Infocredit S. de R.L. de C.V. deberá entregar al área técnica y las áreas requirentes del Instituto, un plan integral de migración de los servicios, información y documentación objeto del presente servicio.
- Dos meses previos a la finalización del contrato y al finalizar el contrato del Centro de Contacto (IMSS), Infocredit S. de R.L. de C.V. deberá entregar en medio físico, medio electrónico y la exportación a un archivo plano que el Instituto determinará los siguiente:
    - 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
- Infocredit S. de R.L. de C.V. al finalizar el contrato, así como cada vez que el instituto lo requiera, deberá incluir la exportación y entrega al Instituto de las campañas que integran el servicio CCIMSS, 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 Infocredit S. de R.L. de C.V..
- Al finalizar el contrato Infocredit S. de R.L. de C.V. entregará los documentos que soporten y acrediten el borrado seguro de la información del Instituto en su infraestructura
- 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

Atentamente

Amaury Israel Sánchez Olea
Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México, 01 de junio del 2022

autorizada, sobre los medios de almacenamiento físicos y electrónicos, relacionados con el tratamiento de datos personales

- Infocredit S. de R.L. de C.V. 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.
- Infocredit S. de R.L. de C.V. 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).
- Infocredit S. de R.L. de C.V. deberá entregar los resultados de la encuesta de satisfacción por interacción y campaña.
- 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.
- Infocredit S. de R.L. de C.V. 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.
- Infocredit S. de R.L. de C.V. 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).
- • Infocredit S. de R.L. de C.V. deberá entregar los resultados de la encuesta de satisfacción por interacción y campaña.
- 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.

8. Cronograma de actividades.

De la transición y/o migración de los servicios

Se cuenta con un periodo de cuarenta y cinco días contados a partir de la fecha de adjudicación para llevar a cabo la migración de los servicios a la nueva plataforma.

- Para lo cual Infocredit S. de R.L. de C.V. deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir en su propuesta lo siguiente:
- Al inicio de la vigencia de los servicios, 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 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 Infocredit S. de R.L. de C.V. deberá proponer, detallar, documentar, proporcionar, habilitar e

Atentamente,

Amaury Israel Sánchez Olea
Representante Legal

Ciudad de México, 01 de junio del 2022

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.

- A la conclusión de la vigencia del contrato, 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 Infocredit S. de R.L. de C.V. deberá proponer, detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir los recursos para brindar dicho servicio.

Dos meses previos a la conclusión de la vigencia del contrato, Infocredit S. de R.L. de C.V. entregará al Instituto la documentación siguiente, para lo cual Infocredit S. de R.L. de C.V. deberá proponer, detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir los recursos para brindar dicho servicio:

- Infocredit S. de R.L. de C.V. deberá entregar la documentación correspondiente a la memoria técnica de cada una de las campañas, en la cual deberá Infocredit S. de R.L. de C.V. detallar los diagramas conceptuales y funcionales de la solución implementada, detallando mediante diagrama de flujo, los procesos involucrados, la toma de decisiones y su correlación, de tal manera que sirva como antecedente para el desarrollo de las soluciones del siguiente contrato.
- La documentación e información gestionada durante la vigencia del contrato, incluyendo la información y documentación incorporada a una herramienta electrónica de colaboración con niveles de seguridad donde se documentó la operación del servicio accesible vía web y su control de versiones de la información y documentación con el detalle del cambio de versiones, sus justificaciones, fecha y persona que las realiza.
- La documentación e información gestionada durante la vigencia del contrato del base del conocimiento, CRM y en su caso, herramienta de BI, en archivos electrónicos de las Campañas vigentes, incluyendo diccionario de datos, diagrama entidad – relación y todo lo relacionado a los diagramas conceptuales y funcionales de la solución implementada, detallando mediante diagrama de flujo, los procesos involucrados, la toma de decisiones y su correlación, de tal manera que sirva como antecedente para el desarrollo de las soluciones del siguiente contrato.
- La base de datos con la totalidad de llamadas e iteraciones atendidas que contiene los históricos de los servicios, programación de citas, catálogos e información del servicio, en medios magnéticos o electrónicos en formato correspondiente al manejador de base de datos Institucional o cualquier otro manejador de base de datos que el Instituto determine para tales efectos.

Atentamente

Amaury Israel Sánchez Olea
Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México, 01 de junio del 2022

- Documentación de cesión al Instituto o a quien él designe, los derechos del uso de los número telefónicos 01800 y números locales que Infocredit S. de R.L. de C.V. haya utilizado para las Campañas del Instituto durante la vigencia del contrato, así mismo, Infocredit S. de R.L. de C.V. 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.
- Infocredit S. de R.L. de C.V. debe coordinarse, colaborar y facilitar las labores de transferencia de los servicios prestados, con el siguiente prestador de servicios.
- Infocredit S. de R.L. de C.V. debe garantizar la continuidad de los servicios Institucionales durante la migración, tanto al inicio del contrato, como al finalizar el contrato hacia un siguiente proveedor.

Derivado de que la prestación del servicio será en modo continuidad del servicio por un periodo de tres meses con el proveedor que presto los servicios en el contrato inmediato anterior, no aplican las entregas previas a la prestación de los servicios, de primera vez al inicio de la prestación del servicio, entre otras; asimismo, no habrá periodo de habilitación, configuración, transición, pruebas, así como puesta a punto de los servicios objeto del presente documento y sus respectivos apéndices, ya que se aplicará la continuidad de los servicios de la manera en que se venían prestando.

De la misma manera, por ser un contrato de continuidad de servicios, seguirán teniendo validez los documentos de comprobación administrativa y de descripción del servicio vigente, por lo que no se requerirá nuevamente que el proveedor acredite de manera reiterada todo lo relativo al plan de trabajo para la Implementación de la solución de Centros de Contacto IMSS y verificación de los servicios, entrega de manuales, sustitución de equipo de cómputo personal, equipo servidores de cómputo, perfiles y expedientes del personal, seguridad perimetral, firewalls, enlaces de telecomunicaciones, manual de la solución propuesta, topologías, certificaciones de seguridad, políticas, procedimientos y certificados en manejo de seguridad de la información, mecanismos de redundancia y tolerancia a fallas, matriz de escalación del servicio, incluyendo la entrega-recepción de la administración y gestión de los números 800 y troncales telefónicas, así como toda aquella documentación e infraestructura operativa, ya que el proveedor podrá usar toda su base instalada y operativa, en virtud de que es un contrato de continuidad de servicios.

De la misma manera, quedan sin efecto los periodos estipulados de gracia en la aplicación de penas convencionales y deductivas por concepto de transición de los servicios, ya que al ser un contrato de continuidad, se cuenta con condiciones de operación estable, que permiten la aplicación de las penas convencionales y deductivas correspondientes al contrato inmedato anterior, por lo que el cumplimiento de niveles de servicio no estará sujeto al periodo de transición establecido.

Atentamente

Amaury Israel Sánchez Olea
Representante Legal

Ciudad de México, 01 de junio del 2022

Asimismo, se hace exigible desde el primer minuto de la prestación del servicio, el cumplimiento de la totalidad de la funcionalidad y niveles de servicios establecidos en el contrato inmedato anterior.

El responsabilidad de INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., desde el primer minuto de vigencia del presente contrato, contar con la totalidad del personal capacitado, tanto en la herramienta tecnológica, así como en los temas operativos inherentes a la prestación del servicio de cada campaña, incluyendo la infraestructura, software, sistemas, configuraciones, integraciones, habilitación de interconexiones a base de datos institucionales, componentes habilitadores del servicio (PS-I y PS-P), así como todo lo necesario para la operación del servicio objeto del presente documento.

Es decir, no habrá periodo de habilitación, configuración, transición, pruebas, así como puesta a punto de los servicios objeto del presente documento y sus respectivos apéndices, ya que se aplicará la continuidad de los servicios de la manera en que se venían.

Lo anterior permite rehabilitar los servicios de manera inmediata sin periodo de reconfiguración que significaría, detener los servicios al menos por un periodo de 45 a 60 días de reconfiguración.

Es decir, para el caso de la facturación de servicios, deberán ser considerados los parámetros como se venían operando en el contrato inmediato anterior, por lo que las reconfiguraciones o mejoras operativas en el servicio de centro de contacto expresadas en los documento que integran la presente contratación no serán exigibles al proveedor del servicio, por lo anterior se acepta operar con los parámetros operativos ya establecidos.

Dentro de estos parámetros están los siguientes:

A. Penas por atraso en entregas, las cuales en este caso no aplican reconfiguraciones por ser un contrato de continuidad de servicios.

B. Entrega de manuales el cual tampoco aplica reconfiguraciones por ser contrato de continuidad de servicios.

C. Capacitación inicial el cual tampoco aplica reconfiguraciones por ser contrato de continuidad de servicios.

D. Plan de migración de servicios el cual tampoco aplica reconfiguraciones por ser contrato de continuidad de servicios.

Atentamente

Amaury Israel Sánchez Olea
Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México, 01 de junio del 2022

E. Topologías de red de telecomunicaciones y diagramas de configuración de seguridad informática Perimetral el cual tampoco aplica reconfiguraciones por ser contrato de continuidad de servicios.

F. Habilitación de estaciones PS-I y PS-P, así como CRM's, e interacción con bases de datos institucionales, el cual tampoco aplica reconfiguraciones por ser contrato de continuidad de servicios.

G. Equipo de servidores de cómputo para la administración de los servicios, el cual tampoco aplica reconfiguraciones por ser contrato de continuidad de servicios.

H. Perfiles y expedientes del personal, el cual tampoco aplica reconfiguraciones por ser contrato de continuidad de servicios.

I. Consolas de monitoreo para cada Administrador de campaña, el cual tampoco aplica reconfiguraciones por ser contrato de continuidad de servicios.

Por lo anterior, un contrato de continuidad de servicios, como su nombre lo explica, intenta restablecer a la brevedad los servicios evitando realizar grandes reconfiguraciones que ocasionarian detener por un periodo de tiempo la operación institucional.

Así las cosas, al no existir estas reconfiguraciones, se acepta operar bajo los parámetros operativos utilizados en el contrato inmediato anterior.

Plan de Trabajo para la Implementación de la solución de Centros de Contacto IMSS (IMSS).

Implementación de los servicios, para lo cual Infocredit S. de R.L. de C.V. deberá proponer, detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir en su propuesta lo siguiente:

- A partir del día siguiente al fallo, Infocredit S. de R.L. de C.V. será responsable de la transición y la migración de los servicios del Centro de Contacto (CCIMSS). Para ello Infocredit S. de R.L. de C.V. deberá ofertar, detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir lo siguiente y proporcionará al Instituto posterior al fallo:
- Un plan de transición y/o migración para el inicio de los servicios que prestará al Instituto con motivo de la celebración del contrato, en el cual deberá detallar las actividades a efectuar. Infocredit S. de R.L. de C.V. será responsable del seguimiento y éxito de la implementación y pruebas de integración de todos los componentes de la solución ofertada, considerando que la totalidad de las pruebas de funcionalidad deberán estar concluidas de manera satisfactoria por parte de Infocredit S. de R.L. de C.V. previo al inicio del servicio, incluyendo todas las

Atentamente

Amaury Israel Sánchez Olea
Representante Legal

Ciudad de México, 01 de junio del 2022

campañas en operación en el Instituto, aun los que requieren enlace a sistemas del IMSS, para lo cual Infocredit S. de R.L. de C.V. deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir los recursos para brindar dicho servicio.

- El plan de transición y/o migración propuesto será autorizado por el personal del Instituto, los planes por campaña deberán ser autorizados por los administradores de cada campaña, mientras que la infraestructura central, telecomunicaciones y seguridad deberá ser autorizados por el área técnica en colaboración con la Coordinación de Servicios Digitales de Información para la Seguridad Social: Coordinación encargada de analizar, proponer, dirigir y desarrollar los sistemas de las direcciones normativas: DIR y DPES. Coordinación de Servicios Digitales de Información para la Salud y Administrativos: Coordinación encargada de analizar, proponer, dirigir y desarrollar los sistemas del resto de las direcciones normativas con excepción de la DIR y DPES, Coordinación de Telecomuniciones y Seguridad de la Información: Coordinación encargada de analizar, proponer, dirigir e implementar los sistemas de seguridad informática institucional, Coordinación de Planeación Estratégica y de Gestión: Coordinación encargada de efectuar la planeación del desarrollo de sistemas y servicios en la DIDT, Coordinación de Ingeniería Tecnológica: Coordinación encargada de analizar, proponer, dirigir e implementar las arquitecturas tecnológicas informáticas institucionales, para lo cual Infocredit S. de R.L. de C.V. deberá realizar una reunión entre personal del proveedor actual y del Instituto (área técnica y áreas requirentes y administradora de las campañas) a fin de exponer dicho plan, el cual deberá ser modificado por Infocredit S. de R.L. de C.V. a fin de considerar los comentarios expuestos por personal del Instituto, que permita su posterior aceptación y autorización por escrito por parte del personal del IMSS para la migración de cada campaña para lo cual Infocredit S. de R.L. de C.V. deberá ofertar, detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir los recursos para brindar dicho servicio.
- Las actividades de transición deberán ser previas al inicio de la operación del servicio. Para que el servicio pueda ser proporcionado desde el inicio del periodo de la entrega deberán estar concluidas la totalidad de las actividades de transferencia del plan de trabajo establecido en el punto anterior, para lo cual Infocredit S. de R.L. de C.V. deberá ofertar, detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir los recursos para brindar dicho servicio.
- Previo al inicio del servicio de Cita Médica y campañas que interactúen con sistemas institucionales, Infocredit S. de R.L. de C.V. deberá contar los componentes de software, comunicaciones y hardware para comunicar las aplicación que utilizarán los agentes PS-I para atender al derechohabiente que solicite una cita médica o transacción institucional a través del CCIMSS, con los servicios y/o aplicaciones del Instituto que intervienen en el servicio de cita médica telefónica o de la campaña correspondiente. Durante la vigencia del contrato Infocredit S. de R.L. de C.V. será responsable del mantenimiento, actualización y optimización de los sistemas de cómputo propuestos por Infocredit S. de R.L. de C.V. para brindar el servicio de cita

Atentamente

Amaury Israel Sánchez Olea
Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México, 01 de junio del 2022

médica o de la campaña correspondiente, descrito en el presente documento y el Apéndice correspondiente.

- Infocredit S. de R.L. de C.V. deberá incluir la integración 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 para dar información) a un CRM y BI provisto por Infocredit S. de R.L. de C.V., así mismo lo relativo a los datos de los usuarios y trámites, por ejemplo, derechohabientes de las citas médicas y los registros de las citas programadas durante los dos meses previos al cambio de proveedor del actual a Infocredit S. de R.L. de C.V., 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 por parte del Instituto a Infocredit S. de R.L. de C.V. en formato PDF, *.doc, *.txt y/o en *.xls, así como algún otro formato de común acuerdo entre Infocredit S. de R.L. de C.V. y el Instituto.
- Infocredit S. de R.L. de C.V. deberá dar acceso de lectura al CRM, base de datos de conocimiento y herramienta de BI, con los cuales brindará los servicios al Instituto, a fin de que el Instituto de manera directa o indirecta a través de un tercero, extraiga información estadística y directiva hacia sistemas institucionales.
- Referente al plan de transición y migración para el inicio de los servicios, Infocredit S. de R.L. de C.V. será responsable del seguimiento y éxito de las pruebas de integración de todos los componentes del servicio ofertado, las cuales deberán ser verificadas y autorizadas por escrito por parte del personal del Instituto.
- Infocredit S. de R.L. de C.V. deberá detallar las actividades a efectuar previo al inicio de la vigencia del servicio, dentro de las cuales deberá considerar las labores de transferencia y migración de los servicios del proveedor actual, así como gestionar el uso de los números 800, a más tardar en la fecha de inicio del servicio. El Instituto proporcionará el documento de cesión de uso de líneas 01800 correspondiente a fin de que Infocredit S. de R.L. de C.V. gestione su uso y pago periódico durante la vigencia del contrato.
- Infocredit S. de R.L. de C.V. deberá designar al personal necesario para integrarse al grupo de trabajo que se constituirá por un representante de cada una las campañas y ventanilla única a efecto de cumplir los objetivos de la transición y migración del servicio.
- Infocredit S. de R.L. de C.V. de ser necesario al inicio del contrato o durante la vigencia del mismo, incorporará en sus sistemas de cómputo, toda la información, sistemas o aplicaciones que le proporcione el Instituto para la prestación de los servicios.
- Es responsabilidad de Infocredit S. de R.L. de C.V. asegurarse que la transición y migración del servicio sea transparente para los usuarios, para ello, Infocredit S. de R.L. de C.V. se asegurará que cada una de las campañas de CCIMSS cuente con la estructura operativa de acuerdo a perfiles requeridos, aplicativos tanto de Infocredit S. de R.L. de C.V. como de "El Instituto" para que operen las campañas.

Atentamente

Amaury Israel Sánchez Olea
Representante Legal

Ciudad de México, 01 de junio del 2022

Infocredit S. de R.L. de C.V. deberá asegurarse de que la transición y migración de cada una de las campañas del CCIMSS sea de acuerdo al plan de trabajo.

9. Niveles de servicio acordados que deberán cumplirse

Infocredit S. de R.L. de C.V. 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 día posterior a la notificación del fallo.
• Entrega de plantilla completa de PS-I solicitada en cada Apéndice, para brindar la funcionalidad solicitada Para la campaña Confirmación de Cita 2do Nivel, la fecha de entrega de plantilla de PS-I será definida una vez iniciado la operación de contrato.	A partir del día posterior a la notificación del fallo.
Porcentaje de abandono durante la vigencia del servicio.	Menor o igual al 5% diario El nivel de servicio mensual será el promedio simple de los promedios diarios del mes
Tiempo de atención Telefónica, Chat y Correo Electrónico	Mayor o igual al 80% de las llamadas de entrada atendidas antes de los 20 segundos
Tiempo promedio de llamada o conversación AHT	De acuerdo con lo especificado en cada Apéndice
Disponibilidad del Servicio de Telefonía, Chat y Correo	Mayor o igual al 98% del tiempo diario de atención (ventana de

Atentamente

Arnaury Israel Sánchez Olea
Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México, 01 de junio del 2022

Indicador	Nivel de Servicio a Cumplir
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)	servicio)
Tiempo de respuesta de chats y correos electrónicos	Mayor o igual al 95% de total de los correos electrónicos 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
Calidad de operación	Mayor o igual a 95% de la meta de calidad
Presencia de agente eventual en piso de operación	Hasta 2 (dos) horas de atraso para cubrir inasistencia de agente PS-I Especializado
Tiempo de asignación y sustitución (incumplimiento en la asignación) de agentes PS-I Especializado	Máximo 2 (dos) días hábiles contados a partir de la fecha de solicitud
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

- Para incrementos mayores al 20% de las posiciones de servicio PS-I, Infocredit S. de R.L. de C.V. 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

Atentamente

Amaury Israel Sánchez Olea
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

Términos y Condiciones

SGMP_TerminosCondiciones

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

SERVICIO DE CENTROS DE CONTACTO

2022

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Atentamente,

Amaury Israel Sánchez Olea
Representante Legal

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020
55.5322.0450

1) Vigencia de la contratación y ejercicio fiscal al que corresponde

La vigencia del contrato será a partir del día natural siguiente a notificación de la adjudicación y hasta el 31 de agosto del 2022.

i. 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 de Continuidad de Centros de Contacto", para el ejercicio 2022, en lo sucesivo CCIMSS.

ii. Descripción del servicio

El Instituto requiere la contratación de una empresa calificada en el manejo y administración de Centros de Contacto que:

- Brinde atención a derechohabientes, contribuyentes y público en general, en relación con prestaciones, trámites y servicios como los requeridos por el Instituto Mexicano del Seguro Social "IMSS".

- Gestione 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.

- Operación de Centro de Contacto IMSS (CCIMSS) con la utilización de diferentes medios de captación (Telefónicos (Inbound, Outbound o Blending), Mensajes de Texto, Mensajes SMS, Correo Electrónico, Chat, Redes Sociales, Aplicativos Móviles, Agentes Virtuales, ChatBot, entre otros) y plataformas operativas en ambientes multi skill de atención por parte de los agentes destinados a la atención del derechohabientes, contribuyentes y público en general, en relación con prestaciones, trámites y servicios otorgados por el Instituto Mexicano del Seguro Social "IMSS.

Atentamente,

Amaury Israel Sánchez Olea
Representante Legal

- 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, chatBot, inteligencia artificial, consulta a bases de datos institucionales, text to speech, speech to text, machine learning, 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 3 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 de cada campaña y al área técnica. Las campañas y área técnica deberán analizar y en su caso, autorizar e implementar dichas iniciativas y propuestas de automatización.

La prestación del servicio será acorde con las campañas y medios de captación descritos en el Anexo Técnico y sus Apéndices.

2) Plazo, lugar y condiciones de la prestación del servicio

El plazo para la prestación del servicio será a partir del día natural siguiente a la notificación de la adjudicación y hasta el 31 de agosto del 2022.

Mi Representada la Empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., entregará el día natural siguiente a la notificación del fallo el plan de trabajo correspondiente para su validación por parte del área técnica.

La implementación, pruebas, verificaciones de especificaciones físicas y funcionales, así como capacitación, será de acuerdo a lo establecido en el presente Anexo Técnico y sus Apéndices, por lo que durante este plazo no habrá erogación de recursos por parte del Instituto.

El ejercicio del gasto del recurso presupuestal será a partir de que Mi Representada la Empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., inicie con la operación del servicio, es decir una vez concluido el plazo indicado en el párrafo que antecede.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Atentamente,

Amaury Israel Sánchez Olea
Representante Legal

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 de Mi Representada la Empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., hacia los sistemas del IMSS (por ejemplo, la consulta de vigencia de derechos a través del sistema Acceder), los tiempos de capacitación del personal de Mi Representada la Empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., y las pruebas funcionales a los sistemas de Mi Representada la Empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., en caso de resultar ganador, que se interconectan con sistemas IMSS, deberán iniciarse una vez notificado el fallo del procedimiento de contratación correspondiente, por lo que el IMSS iniciará las actividades necesarias para proveer la capacitación al personal de Mi Representada la Empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., adjudicado y verificará que los procesos de habilitación de soluciones y la funcionalidad para la prestación del servicio habilitada por parte de Mi Representada la Empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., sean acordes a lo solicitado por cada campaña y lo especificado en el documento Anexo Técnico y Apéndices.

iii. Lugar en el que se prestará el servicio.

El servicio será proporcionado en las instalaciones propuestas por el Mi Representada la Empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., así como en las instalaciones que el Instituto designe para tal efecto, requiriéndose que cuente con al menos dos ubicaciones. El site principal deberá estar dentro de la zona metropolitana de la Ciudad de México.

Para las campañas señaladas en el Anexo Técnico y sus Apéndices, se requiere que parte del servicio sea prestado en los lugares designados por el IMSS para tal efecto, los cuales se detallan en dichos documentos.

iv. Condiciones

Mi Representada la Empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., será evaluado de manera mensual durante la vigencia del contrato por el personal asignado por el Instituto para medir la satisfacción y cumplimiento del servicio proporcionado. La medición será realizada de manera cualitativa, cuantitativa y será considerada para cálculo y aplicación de deductivas

Atentamente,

Amaury Israel Sánchez Olea
Representante Legal

correspondientes. La metodología será realizada, asignada y revisada con Mi Representada la Empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., en los tiempos que designe el personal del Instituto.

Mi Representada la Empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., efectuará la entrega de los reportes mensuales, soportes de facturación y grabaciones de interacciones, especificados en los documentos Anexo Técnico y Apéndices por cada una de las campañas que forman parte integral del presente instrumento, los primeros 15 días naturales del mes inmediato al periodo de cobro, en caso de incumplimiento de la fecha de entrega se aplicará las deductivas correspondientes.

El Administrador del Contrato, será responsable de autorizar la facturación del servicio, así como de notificar, en su caso, los incumplimientos o deficiencias del servicio prestado.

La ventanilla única será la encargada de notificar a Mi Representada la Empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., de la aplicación de las penas o deductivas a las que se hiciere acreedor.

3) Criterio de evaluación de proposiciones.

La evaluación de las propuestas se aplicará el criterio de evaluación binario, de acuerdo con lo establecido en el artículo 36 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, en relación con el diverso 51 de su Reglamento.

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.

4) Licencias, permisos, registros, certificados o autorizaciones.

Mi Representada la Empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., presenta como parte de su propuesta la documentación que acredite que cuenta con el personal de calidad y operación con la certificación COPC, para lo cual el Instituto se reserva el derecho de revisar el acreditamiento del cumplimiento de este requisito. Mi Representada la Empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V.,

Atentamente,

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Amaury Israel Sánchez Olea
Representante Legal

presenta como parte de su propuesta técnica, copia del certificado correspondiente.

v. **Normas Oficiales**

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, 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.

5) **Folletos, catálogos, fotografías, manuales entre otros.- Documentación Técnica**

Mi Representada la Empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., entrega, 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. Mi Representada la Empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., será responsable de entregar su propuesta técnica en idioma español. Sin embargo, dada la naturaleza del proyecto y de los servicios que se administrarán, se permitirá el uso de anglicismos generalmente aceptados en la industria, en aquellos términos que sean de origen extranjero, o que representen nombres de tecnologías particulares, sin embargo, incluirá el glosario de términos para su mejor comprensión. En los casos donde así se indique, o que Mi Representada la Empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., juzgue necesario, será responsable de entregar documentación completa y detallada de los puntos en cuestión.

Atentamente,

Amaury Israel Sánchez Olea
Representante Legal

En los casos en los que esta documentación sólo esté disponible en idioma inglés, deberá acompañarse de una traducción integra simple al español, sin excepción.

6) Visitas a las instalaciones institucionales.

No aplica

7) Visitas a las instalaciones de Mi Representada la Empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V.

No aplica

8) Penas Convencionales y Deductivas

El Área Requirente/técnica determinara las penas y deducciones al pago de los servicios con motivo del incumplimiento parcial o deficiente en que pudiera incurrir Mi Representada la Empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., adjudicado respecto a las campañas que les corresponden y que integran el contrato, las cuales han incluido los casos en que serán aplicables, así como el limite 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.

El servidor público Administrador del Contrato será el responsable del procedimiento para la aplicación de las deducciones para cada una de las campañas que integran el servicio y será el responsable de calcular y aplicar la deducción por prestación deficiente del servicio tomando en consideración lo siguiente:

vi. Penas Convencionales

De conformidad con lo establecido en el articulo 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, la penalización se calculará a partir del día siguiente en que concluye el plazo o fecha convenida para iniciar la prestación del servicio, de acuerdo con los términos y condiciones expresados en la siguiente fórmula:

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Atentamente,

Amaury Israel Sánchez Olea
Representante Legal

Pca=%d x nda x vspa
Dónde:

Pca = pena convencional aplicable.
%d = porcentaje determinado en la convocatoria por cada día de atraso en el inicio de la prestación del servicio.
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%) sobre el valor de los servicios entregados en forma extemporánea, multiplicado por el número de días naturales transcurridos desde el vencimiento hasta la entrega.

En ningún caso, las penas convencionales no podrán exceder el monto señalado para la garantía de cumplimiento del contrato, sin considerar el IVA.

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 Mi Representada la Empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., deberá comprometerse a cumplir con los tiempos de entrega establecidos y en caso contrario, será sujeto de las posibles penas convencionales establecidas a continuación:

INDICADOR	NIVEL DE SERVICIO	PENALIZACIÓN
Para cada campaña: • Entrega de la infraestructura física y tecnológica configurada para brindar la funcionalidad solicitada	Inicio de operación a partir del día posterior a la notificación del fallo.	1% sobre el costo mensual estimado de cada campaña con base en el consumo asociado al número de estaciones de servicio definidas para la misma. La metodología para el cálculo del consumo mensual estimado será la siguiente: Costo mensual estimado= Número estaciones * el número de minutos de la ventana de servicio del mes considerando meses de 30 días.

Atentamente,

Amaury Israel Sánchez Olea
Representante Legal

INDICADOR	NIVEL DE SERVICIO	PENALIZACIÓN
Manuales e instructivos de operación y supervisión del sistema propuesto parametrizados para el Instituto	Por cada día de atraso posterior a los 7 días del inicio del servicio.	1 % sobre el costo mensual estimado de cada campaña con base en el consumo asociado al número de estaciones de servicio definidas para la misma. La metodología para el cálculo del consumo mensual estimado será la siguiente: Costo mensual estimado= Número estaciones * el número de minutos de la ventana de servicio del mes considerando meses de 30 días. Hasta la fecha de recepción a entera satisfacción del área técnica y requirente.
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.	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 la finalización del servicio	1 % de la facturación mensual promedio durante la vigencia de cada campaña por cada día natural de atraso en la aplicación del borrado seguro.
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 % sobre el costo mensual de cada campaña del mes del ejercicio devengado sujeto de retraso
Revisiones y validaciones Licencias de software y contratos de mantenimiento	Por cada día de atraso en la entrega de las revisiones y validaciones, Licencias de	1 % sobre el costo mensual de cada campaña del mes del ejercicio devengado sujeto de retraso

Atentamente,

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Amaury Israel Sánchez Olea
Representante Legal

INDICADOR	NIVEL DE SERVICIO	PENALIZACIÓN
de los componentes descritos en su solución propuesta por Mi Representada la Empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., del Servicio	software y contratos de mantenimiento de los componentes descritos en su solución propuesta	

En caso de no iniciar la totalidad de la atención a usuarios de los servicios de centro de contacto a entera satisfacción de las área usuarias del contrato y área técnica, con servicios funcionales de conformidad a lo establecido en el presente documento, en los primeros 10 días naturales posteriores al arranque establecido (el día posterior a la notificación el fallo) por causas atribuibles a Mi Representada la Empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V.,, 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 Mi Representada la Empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., incurrió en los conceptos descritos, haciéndose acreedor a la pena convencional correspondiente.

El Instituto se reserva el derecho de rescindir el contrato con Mi Representada la Empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., cuando éste último incurra en alguno de los supuestos descritos en materia de protección de datos personales, además de tomar las acciones legales conducentes de acuerdo con el supuesto en el que Mi Representada la Empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., haya incurrido.

Para todas las campañas se aplicarán las penalizaciones descritas anteriormente, además de las señaladas en los Apéndices de cada campaña:

vii. 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.

Atentamente,

Amaury Israel Sánchez Olea
Representante Legal

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 Mi Representada la Empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., entregue cualquier servicio que no cumpla con los niveles de servicio establecidos en el Anexo Técnico.

La aplicación de las deductivas será con respecto a lo especificado en la presente sección y éstas se verificarán y tomarán en cuenta al momento de efectuar la validación de los servicios.

Si los requerimientos no se entregan en los tiempos establecidos y/o no se entregan con las características y parámetros solicitados en el presente documento, se aplicará una deductiva por cada vez que no se cumplan dichos tiempos.

Las deductivas aplicarán desde el inicio de los servicios de acuerdo con las campañas y áreas 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:

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Atentamente,

Amaury Israel Sánchez Olea
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

INDICADOR	NIVEL DE SERVICIO A CUMPLIR	DEDUCTIVA	VALOR DE PORCENTAJE DEL NIVEL DE SERVICIO DENTRO DE LA FACTURACIÓN MENSUAL	EXPLICACIÓN Y FÓRMULA DE APLICACIÓN
Porcentaje de abandono de llamadas telefónicas, chat, correo electrónico durate la vigencia del servicio.	Menor o igual al 5% diario El nivel de servicio mensual será el promedio simple de los promedios diarios del mes.	0.5 por cada punto porcentual incumplido 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 deducir en factura
Tiempo de atención Telefonía, Chat, Correo Electrónico	Mayor o igual al 80% de las llamadas de entrada atendidas antes de los 20 segundos	0.5 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. Los cuales tendrán que ser atendidos en 72 horas naturales	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 despues del tiempo establecido) / (Total de correos recibidos)]*100= Porcentaje de respuesta de correos electrónicos. 2. (Nivel de servicio a cumplir *100) - (Porcentaje de respuesta de correos electrónicos) = Tiempo de respuesta de correos electrónicos a deducir. 3. (Tiempo de respuesta de correos electrónicos a deducir) * (Deductiva) * (Valor de porcentaje del

Atentamente

Amaury Israel Sánchez Olea
Representante Legal

INDICADOR	NIVEL DE SERVICIO A CUMPLIR	DEDUCTIVA	VALOR DE PORCENTAJE DEL NIVEL DE SERVICIO DENTRO DE LA FACTURACIÓN MENSUAL	EXPLICACIÓN Y FÓRMULA DE APLICACIÓN
				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. Mi Representada la Empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., 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 llamadas transferidas a encuestas) / (total de llamadas atendidas)] * 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	85% de respuestas afirmativas de Satisfacción	0.5% 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 licitantes 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. Mi Representada la Empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., 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 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

Atentamente,

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Amaury Israel Sánchez Olea
Representante Legal

INDICADOR	NIVEL DE SERVICIO A CUMPLIR	DEDUCTIVA	VALOR DE PORCENTAJE DEL NIVEL DE SERVICIO DENTRO DE LA FACTURACIÓN MENSUAL	EXPLICACIÓN Y FÓRMULA DE APLICACIÓN
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 dMi Representada la Empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., 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. i(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 posiciones de servicio de los tipos PS-I y PS-P)	Mayor o igual al 99% del tiempo diario de la ventana de servicio.	Por cada décima de punto porcentual o fracción de incumplimiento de nivel de servicio: 1% de facturación mensual.	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 por causas de falla en algún componente de la solución propuesta para el servicios del CCIMSS. Esto es, cuando cualquiera de los elementos de hardware o software que brindan la solución de atención a las campañas CCIMSS y que conforman la solución propuesta por Mi Representada la Empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., del servicio no se encuentre disponible para la prestación de servicio. Esto es, 99.90% de disponibilidad en un ejemplo de un mes de 30 días, 22 días hábiles con ventana de servicio de 12 horas y 8 días no hábiles (sábados y domingos) con ventanas de servicio de 6 horas,

Atentamente

Amaury Israel Sánchez Olea
Representante Legal

INDICADOR	NIVEL DE SERVICIO A CUMPLIR	DEDUCTIVA	VALOR DE PORCENTAJE DEL NIVEL DE SERVICIO DENTRO DE LA FACTURACIÓN MENSUAL	EXPLICACIÓN Y FÓRMULA DE APLICACIÓN
				representan que Mi Representada la Empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., cuenta hasta con 18.72 minutos mensuales fuera de servicio. Este valor de 18.72 deberá recalcularse en función del mes a deducir (número de días hábiles y no hábiles), y horas de la ventana de servicio de cada campaña. Por cada bloque o fracción de 18.72 minutos fuera de este nivel de servicio se aplicará la deductiva establecida.
En caso de presentarse por parte dMi 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.	100%	1%	20%	2.5 % de la facturación mensual promedio durante la vigencia de cada campaña por cada día natural de atraso
Soportes de facturación	100% de la información solicitada en Anexo Técnico y Apendice de las campañas que integran el CCIMSS	Por cada día de atraso en la corrección del incumplimiento: 1% de facturación mensual.	5%	La información soporte de los servicios prestados a las campañas del CCIMSS para su cotejo.
Información en Repositorio Electrónico Herramienta Electrónica de Colaboración (Información probatoria de servicios)	100% de la información solicitada en Anexo Técnico	Por cada día de atraso en la corrección del incumplimiento: 1% de facturación mensual.	5%	Deberá contener el 100% la información soporte de los servicios prestados a las campañas del CCIMSS entregada a cada área requirente para su cotejo, donde se acumule y registre copia de toda la documentación probatoria del servicios, entregables periodicos 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 sera en los primeros 15 días naturales del mes inmediato al periodo de cobro.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Atentamente,

Amaury Israel Sánchez Olea
Representante Legal

viii. Penas Contractuales.

De conformidad con el segundo párrafo del artículo 53 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, Mi Representada la Empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., se hará acreedor a la aplicación de la pena contractual en materia de protección de datos personales:

Supuesto	Pena contractual
Transferir en cualquier momento los datos personales entregados por el Instituto a cualquier tercero sin contar con la autorización por escrito del IMSS.	0.0015 por ciento 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.	0.001 por ciento por cada dato del sujeto o titular de los derechos afectados
No guardar confidencialidad respecto de los datos personales entregados por el Instituto.	0.001 por ciento 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.

9) Mecanismos requeridos para responder por defectos o vicios ocultos de bienes, calidad de servicios y de operación y funcionamiento

Mi Representada la Empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., presenta en su propuesta la documentación para garantizar el soporte de los fabricantes involucrados en la provisión de sus servicios, a fin de lograr los niveles de servicio requeridos en dicho documento. Adicionalmente deberá demostrar que conserva esta garantía durante la vigencia del contrato.

Las licencias de mantenimiento y contratos de mantenimiento de las herramientas informáticas con las que oferte el servicio Mi Representada la

Atentamente,

Amaury Israel Sánchez Olea
Representante Legal

Empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., cuentan con contratos de mantenimiento preventivo y correctivo, así como actualizaciones vigentes durante el tiempo que dure el contrato, las cuales serán exigibles por parte del Instituto durante cualquier momento en la vigencia del mismo y el Instituto podrá verificar su validez a través de los medios a su alcance

10) Garantía de anticipo, cumplimiento, defecto o vicios ocultos de bienes, calidad de servicios y de operación y funcionamiento

"MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V.," para garantizar el cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones estipuladas en el contrato adjudicado, deberá presentar fianza expedida por afianzadora debidamente constituida en términos de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, por un importe equivalente al 10% (diez por ciento) del monto total del contrato, sin considerar el impuesto al valor agregado, a favor de **"EL INSTITUTO".**

La garantía deberá presentarse dentro del término establecido en el artículo 48 y 49 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, así como del 103 de su Reglamento y numeral 4.24.4, inciso j y 5.5.5.10 de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto Mexicano del Seguro Social.

De conformidad con el Artículo 81, fracción II del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, la aplicación de la garantía de cumplimiento será divisible y se hará efectiva de manera proporcional al monto de las obligaciones incumplidas.

La garantía de cumplimiento de las obligaciones del contrato únicamente podrá ser liberada mediante autorización que sea emitida por escrito por parte del Instituto en forma inmediata, siempre y cuando Mi Representada la Empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., 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:

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATO

Atentamente,

Amaury Israel Sánchez Olea
Representante Legal

- Cuando Mi Representada la Empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., incumpla con cualquiera de las obligaciones establecidas en el contrato que se celebre.
- Cuando se rescinda administrativamente el contrato.

La ejecución de las garantías será con independencia de la aplicación de las penas convencionales y deducciones que procedan y de la rescisión administrativa del contrato.

La ejecución de la garantía de cumplimiento del contrato será proporcional al monto de las obligaciones incumplidas.

11) Forma de pago.

El Instituto se obliga a pagar a Mi Representada la Empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., de manera mensual (mes calendario) en moneda nacional por los servicios prestados (devengados), el importe detallado y documentado en el "Acta administrativa de entrega-recepción mensual del Servicio de Centros de Contacto", bajo los procesos administrativos del Instituto.

El Instituto aplicará para el cálculo del valor de **Ocupación** total diaria la siguiente formula:

ix. Fórmula de Ocupación.

(Tiempo hablado o tiempo en conversación electrónica (Talktime) + Tiempo en Espera (Hold Time) + Transferencia o Tiempo de trabajo después de la llamada (AfterCallWork) / Tiempo hablado o tiempo en conversación electrónica (Talktime) + Tiempo en Espera (Hold Time) + Transferencia o Tiempo de trabajo después de la llamada (AfterCallWork)+ Disponible (Avail) x 100= **% de Ocupación Total Diaria**

La fórmula anterior aplicará para todas las campañas del CCIMSS incluyendo telefonía y medios electrónicos.

x. Proceso de Generación de Factura por parte de Mi Representada la Empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V.

Atentamente

Amaury Israel Sánchez Olea
Representante Legal

Toda la información entregada por Mi Representada la Empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., misma que será utilizada para el proceso de pago por los servicios que éste haya devengado, el origen deberá ser emitido por la herramienta tecnológica que Mi Representada la Empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., habilite para la prestación de los servicios del CCIMSS.

El Administrador del Contrato del IMSS solicitará a Mi Representada la Empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., la extracción de los registros facturables de la herramienta con la que se presta el servicio, dicha extracción será en las instalaciones de cada una de las campañas del CCIMSS con presencia del personal designado por cada campaña.

Previo a la presentación de las facturas, Mi Representada la Empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., deberá documentar los servicios para cada interacción ante las áreas correspondientes del Instituto, presentando la documentación y registros correspondientes a fin de ser analizados y validados antes de su trámite a pago. El Instituto podrá validar, de manera aleatoria, el origen y existencia de los números telefónicos e IP´s de correos electrónicos y chats de origen, realizando pruebas a los mismos, en caso de que Mi Representada la Empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., no cuente con la documentación o registros electrónicos para verificar su validez, dichas llamadas, chats y correos electrónicos de entrada y/o salida no podrán ser facturadas por Mi Representada la Empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V.

Los servicios (PS-I en sus diversas modalidades, PS-P en sus diversas modalidades, IVR, chat) considerarán minutos completos, es decir, no se redondearán las fracciones de segundo de cada evento, sino que, en su caso, estas fracciones de segundo de los múltiples servicios deberán sumarse hasta completar minutos enteros. Es decir, por ejemplo, una llamada de cuatro minutos y veinte segundos, no podrá cobrarse redondeando como 5 minutos, sino que en su caso, se deberá acumular los segundos fraccionados de diversos eventos, a fin de completar minutos enteros, mismos que podrán facturarse enteros y no fracciones, para lo cual en los reportes de consumo deberá detallarse los minutos con segundos de cada servicio conforme al tiempo exacto ejercido, así como la suma de los minutos completos y de los segundos de los diversos eventos, facturando únicamente los minutos completos.

Para las campañas que aplique, el Instituto únicamente pagará aquellas llamadas/minutos con registro de mensaje voice mail cuando estas se encuentren fuera de la ventana de servicio.

Atentamente,

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Amaury Israel Sánchez Olea
Representante Legal

En caso de que las áreas requirentes soliciten alguna modificación en la plantilla operativa (a la baja), esta será notificada a Mi Representada la Empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., vía correo electrónico por parte de los administradores de las campañas que conforman el CCIMSS al Ejecutivo de Cuenta y/o Gerente de Campaña. Esta solicitud será suficiente para que Mi Representada la Empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., ejecute en un lapso no mayor de 24 horas el ajuste en la plantilla, entendiéndose que cualquier desviación en la solicitud no será susceptible de pago.

12) Mecanismos de supervisión y verificación de los servicios contratados.

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 5 días hábiles posteriores al cierre de mes.

Se efectuarán pagos a "MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V.," una vez proporcionado los servicios, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 51 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 93 de su Reglamento, así como por lo establecido en los Términos y Condiciones que se agreguen al contrato.

El pago del servicio se realizará en "EL INSTITUTO", cuyos domicilios se relacionan en el Anexo correspondiente del contrato, una vez que el servicio haya sido proporcionado conforme al anexo técnico:

El pago se realizará en pesos mexicanos, en los plazos normados por la Dirección de Finanzas 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", sin que éstos rebasen los 20 (veinte) días naturales posteriores a aquel en que "MI REPRESENTADA LA

Atentamente,

Amaury Israel Sánchez Olea
Representante Legal

EMPRESA INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V.," presente en las áreas de trámite de erogaciones la representación impresa del 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 de los servicios, y se indique en dicha documentación los servicios proporcionados, número de proveedor, número de contrato, número de fianza y denominación social de la afianzadora, en su caso.

"MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V.," deberá expedir sus CFDI, en el esquema de facturación electrónica, con las especificaciones normadas por el Servicio de Administración Tributaria (SAT) a nombre del Instituto Mexicano del Seguro Social, con Registro Federal de Contribuyentes IMS421231I45, domicilio en Avenida Paseo de la Reforma número 476, Colonia Juárez, Código Postal 06600, Demarcación Territorial Cuauhtémoc, en la Ciudad de México.

"MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V.", 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".

Para la validación de dichos comprobantes "MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V.," deberá cargar en internet, a través del portal de servicios a proveedores de la página de "EL INSTITUTO" el archivo en formato XML, la validez de los mismos será determinada durante la carga y únicamente los comprobantes válidos serán procedentes para pago.

El pago se realizará mediante transferencia electrónica de fondos, a través del esquema electrónico interbancario que "EL INSTITUTO" tiene en operación; para tal efecto, "MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V." proporcionará con oportunidad su número de cuenta, CLABE, banco y sucursal, a menos que "MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V." acredite en forma fehaciente la imposibilidad para ello.

El pago se depositará en la fecha programada, a través del esquema interbancario si la cuenta bancaria de "MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V.," está contratada con BANORTE, BBVA

Atentamente,

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Amaury Israel Sánchez Olea
Representante Legal

BANCOMER, HSBC, SCOTIABANK INVERLAT o a través del esquema interbancario vía SPEI (Sistema de Pagos Electrónicos Interbancarios), si la cuenta pertenece a un banco distinto a los antes mencionados.

El administrador del contrato será quien dará la autorización para que la Dirección de Finanzas proceda a su pago de acuerdo con lo normado en el anexo "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 "MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V.," las penas convencionales o deducciones pactadas en el presente contrato, así como su registro y validación en el Sistema PREI Millenium.

"MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V.," 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 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.

"MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V.," deberá entregar el CFDI a favor de "EL INSTITUTO" por el importe de la aplicación de la pena convencional por atraso.

Las Unidades Responsables del Gasto (URG) deberán registrar el contrato y su dictamen presupuestal en el Sistema PREI Millenium para el trámite de pago correspondiente.

"MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V.,", durante la vigencia del contrato, se obliga a presentar a "EL INSTITUTO", junto con el CFDI respectivo la constancia positiva y vigente emitida por el INFONAVIT y la "Opinión de cumplimiento de obligaciones en materia de seguridad social", vigente y positiva, la cual puede ser consultada a través de la página electrónica http://www.imss.gob.mx/tramites/cumplimiento-obligaciones, en los términos requeridos por "EL INSTITUTO". (En caso de aplicar)

Atentamente,

Amaury Israel Sánchez Olea
Representante Legal

Los servicios cuya recepción no genere alta a través del SAI ni realice al 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 (en caso de aplicar).

Para que "MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V.," pueda celebrar un contrato de cesión de derechos de cobro, deberá notificarlo por escrito a "EL INSTITUTO" con un mínimo de 5 días naturales anteriores a la fecha de pago programada; el administrador del contrato o, en su caso, el Titular del Área Requirente, deberá entregar los documentos sustantivos de dicha cesión al área responsable de realizar el proceso, 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".

De igual forma procederá en caso de que celebre contrato de cesión de derechos de cobro a través de factoraje financiero conforme al Programa de Cadenas Productivas de Nacional Financiera, S.N.C., Institución de Banca de Desarrollo.

En caso de que "MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V.," 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 "MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V.," presente su CFDI con errores o deficiencias, conforme a lo previsto en los artículos 89 y 90 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, "EL INSTITUTO" dentro de los 3 (tres) días hábiles siguientes a la recepción de la misma, indicará por escrito a "MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V.," las deficiencias o errores que deberá corregir. El periodo que transcurra a partir de la entrega del citado escrito y hasta que "MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V.," presente las correcciones no se computará dentro del plazo estipulado para el pago.

Atentamente,

Amaury Israel Sánchez Olea
Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

El administrador del 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 Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, en relación con los artículos 38, 46, 54 Bis y 55 Bis, segundo párrafo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, previa solicitud por escrito a "MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V.,", 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 RCFF y, en su caso, la Resolución de la Miscelánea Fiscal del Ejercicio que corresponda.

· La solicitud la realizará al administrador del 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 UMAE correspondiente. (Eliminar lo marcado cuando el pago se efectúe a Nivel Central o ante los Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada).

El pago de los servicios quedará condicionado proporcionalmente al pago que "MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V.," deba efectuar por concepto de penas convencionales por atraso y/o por concepto de 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 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 Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

xi. Prevalencia de Términos y Condiciones

El presente documento de Términos y Condiciones para la contratación del servicio manifestado, tiene supremacía o prioridad sobre el contenido de los apéndices de este proceso de contratación, en cuanto a Penas

Atentamente,

Amaury Israel Sánchez Olea
Representante Legal

Convencionales, Contractuales y/o Deductivas, Forma de Pago y temas de confidencialidad, por lo que en caso de existir contradicción alguna, este documento de Términos y Condiciones prevalecerá sobre lo establecido en los apéndices.

Lo anterior, atendiendo a las disposiciones de control presupuestal y la Ley de Austeridad Republicana, privilegiando su artículo tercero.

xii. Confidencialidad

El Instituto y Mi Representada la Empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., convienen en considerar como confidencial todo material impreso o electrónico con todos los datos, grabaciones, programas de cómputo o cualquier otro material impreso o electrónico que contenga información jurídica, operativa, técnica, financiera o de análisis, registros, documentos, especificaciones, productos, informes, dictámenes y desarrollos a que tenga acceso o que le sean proporcionados con motivo de la prestación del presente servicio.

De igual forma, será considerada como confidencial aquella información proporcionada por el Instituto Mexicano del Seguro Social para la ejecución del servicio que preste a Mi Representada la Empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., y sea propiedad exclusiva del Instituto Mexicano del Seguro Social.

Por lo anterior, Mi Representada la Empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., reconoce que queda prohibida su difusión total o parcial en su favor o de terceros ajenos a la relación contractual, por cualquier medio, entre otros de manera enunciativa más no limitativa: vía oral, impresa, electrónica, magnética, óptica y en general ningún medio, conforme el plazo señalado en la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y demás disposiciones aplicables en la materia.

En este sentido Mi Representada la Empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., acepta la prohibición señalada en el párrafo anterior, comprende inclusive, en forma enunciativa, que no se podrá llevar a cabo la difusión de la información del Instituto con fines de lucro, comerciales, académicos, educativos o para cualquier otro ajeno al objeto de la presente contratación.

Atentamente,

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Amaury Israel Sánchez Olea
Representante Legal

por lo que Mi Representada la Empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., se responsabilizará del uso y cuidado de la información.

Por lo expuesto, Mi Representada la Empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., se obliga a lo siguiente:

- Mantener absoluta confidencialidad de la información a la cual tenga acceso, siendo responsable de que cada uno de los integrantes del personal asignado para el desarrollo y operación del proyecto, respetará el manejo correcto de la información.
- Toda la información a que tenga acceso el personal de Mi Representada la Empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., que designe para la prestación de los servicios materia de la presente contratación, es considerada de carácter confidencial, por lo que Mi Representada la Empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., 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 de Mi Representada la Empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., no deberá ser copiada o respaldada en ningún de los equipos del personal de Mi Representada la Empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., 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 Mi Representada la Empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., 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 Mi Representada la Empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., convienen en que no será considerada como sujeta a las obligaciones de confidencialidad la siguiente documentación e información:

Atentamente,

Amaury Israel Sánchez Olea
Representante Legal

- 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 Mi Representada la Empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., en su centro de desarrollo.
- Aquella cuya revelación haya sido aprobada previamente por escrito.
- La que, de acuerdo con la Ley u orden judicial o administrativa, deba ser suministrada a terceras personas.

Toda la información que el Instituto proporcione a Mi Representada la Empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., para la prestación del servicio no otorgará a este la titularidad o derechos de autor o de cualquier otra naturaleza.

Mi Representada la Empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., deberá suscribir una cláusula de confidencialidad que se incluirá en el contrato de servicios que se celebre entre el Instituto y Mi Representada la Empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., así como los que se celebren entre proveedor y su personal, acorde a la normatividad vigente en materia de protección de datos personales, a los cuales tendrán acceso con motivo del presente servicio. En dicha cláusula se incluirán entre otros requisitos los establecidos en la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, en los Lineamientos de Protección de Datos Personales vigentes y en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, así como los demás ordenamientos legales que resulten aplicables.

La citada cláusula de confidencialidad es enunciativa más no limitativa por lo que para su aplicación se sujetará de manera irrestricta a las leyes de la materia aplicables al caso en particular, así como a los criterios y normatividad, correspondientes que el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI) haya emitido con antelación y que pudiese emitir posterior a la firma del contrato.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Atentamente,

Amaury Israel Sánchez Olea
Representante Legal

Con el objeto de garantizar que Mi Representada la Empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., únicamente utilizará dichos datos personales, se establecen las siguientes medidas en materia de protección de datos personales a las que estará obligado Mi Representada la Empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., a cumplir durante la prestación del servicio, en el entendido que su incumplimiento dará lugar a la imposición de penas convencionales descritas en el presente documento y su anexo técnico.

1. Utilizar únicamente los datos personales que le entregará el Instituto para estar en condiciones de realizar la aplicación de las encuestas de calidad dirigidas exclusivamente a los usuarios de los servicios que lo requieran o bien, en su caso para los fines que señalen las demás campañas que hagan uso de datos personales.

2. Implementar medidas de seguridad conforme a lo establecido en la Ley federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, en los Lineamientos de Protección de Datos Personales vigentes y en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, así como los demás ordenamientos legales que resulten aplicables, para lo cual Mi Representada la Empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., se obliga a elaborar y presentar al momento de formular su propuesta técnica, un "Sistema de Gestión de Seguridad de Datos Personales (SGSDP)", el cual deberá cumplir con los supuestos normativos que permitan salvaguardar y asegurar la protección de los datos personales que en su caso sean proporcionados por el Instituto.

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 de Mi Representada la Empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., contra daño, pérdida, alteración, destrucción o el uso, acceso o tratamiento no autorizado. Así mismo dicho documento deberá contener como mínimo lo siguiente:

A. Alcances y objetivos de la gestión de los datos personales;
   Al desarrollar este punto, Mi Representada la Empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., considera que el Instituto únicamente le entregará el nombre,

Atentamente,

Amaury Israel Sánchez Olea
Representante Legal

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.
Mi Representada la Empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., al momento de elaborar su política de gestión relacionada con los datos personales que el Instituto le entregará, 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.

C. Funciones y obligaciones de quienes traten los datos personales;
Del personal de Mi Representada la Empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., que materialmente realiza las llamadas:
Su función será la de realizar las llamadas a los usuarios del servicio, utilizar únicamente estos datos personales para realizar las llamadas a los referidos usuarios con propósito de que contesten dicha encuesta, guardar absoluta confidencialidad respecto de estos datos personales a los que tendrán acceso y abstenerse de copiar por cualquier medio dichos datos personales y/o transferirlos a cualquier persona.

Del personal de Mi Representada la Empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., que supervise el levantamiento telefónico:

Su función será la de supervisar la forma en la que se desarrollan las llamadas a los usuarios del servicio durante la aplicación de las encuestas de calidad. Tendrán las obligaciones siguientes: verificar que el personal que supervisan únicamente utilice los datos personales a los que tienen acceso para realizar las llamadas a los referidos usuarios con propósito de que contesten dicha encuesta, guardar absoluta confidencialidad respecto de estos datos personales a los que también tendrán acceso y verificar que el personal que supervisan se abstenga de copiar por cualquier medio dichos datos personales y/o de transferirlos a cualquier persona.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Atentamente,

Amaury Israel Sánchez Olea
Representante Legal

Del demás personal de Mi Representada la Empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., que participe en la encuesta:

Las funciones de dicho personal serán determinadas por el propio Proveedor de acuerdo con la organización interna de su empresa. No obstante este personal tendrá las siguientes obligaciones: utilizar los datos personales de los usuarios del servicio que sean puestos bajo su conocimiento, con motivo de su labor dentro de la empresa, exclusivamente para lograr como fin la aplicación de encuestas de calidad dirigidas estos usuarios, guardar 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 a Mi Representada la Empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., 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 a Mi Representada la Empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., 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.

Atentamente,

Amaury Israel Sánchez Olea
Representante Legal

F. Medidas de seguridad

Mi Representada la Empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., al momento de desarrollar este punto, propondrá al Instituto medidas de seguridad administrativas, físicas y técnicas que permitan proteger los datos personales que obraran en sus archivos contra daño, pérdida, alteración, destrucción o el uso, acceso o tratamiento no autorizado. Además de las medidas propuestas por Mi Representada la Empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., 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 de Mi Representada la Empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., 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 de Mi Representada la Empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., al momento de retirarse de sus instalaciones para asegurar que no lleven consigo copia escrita o en medio óptico que contenga los datos personales que le entregará el Instituto con motivo de las presentes campañas.

3. Guardar confidencialidad respecto de los datos personales que le entregará el Instituto.

4. Suprimir de cualquiera de sus bases o registros electrónicos o escritos los datos personales y/o cualquier información que el Instituto haya entregado o se haya generado como resultado de la prestación del servicio una vez cumplida la relación contractual entre las partes, por lo anterior, Mi

Atentamente,

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Amaury Israel Sánchez Olea
Representante Legal

Representada la Empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., 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.

xiii. Propiedad Intelectual y Derechos de autor

Mi Representada la Empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., en un término no mayor a 10 (diez) días naturales posteriores a la firma del contrato, presentará escrito firmado por su representante legal de la empresa a las áreas técnica y requirentes en el que se obliga a liberar al Instituto Mexicano del Seguro Social de toda responsabilidad de carácter civil, mercantil, penal o administrativa que, en su caso, se ocasione con motivo de la infracción de derechos de autor, patentes, marcas u otros derechos de propiedad industrial o intelectual a nivel nacional o internacional, además de no encontrarse en ninguno de los supuesto de infracción a la Ley Federal del Derecho de Autor, ni a la Ley de la Propiedad Industrial. En el entendido de que en el caso de que sobreviniera alguna reclamación en contra del Instituto Mexicano del Seguro Social, por cualquiera de las causas antes mencionadas, Mi Representada la Empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., se compromete a llevar a cabo las acciones necesarias para garantizar la liberación del Instituto de cualquier controversia o responsabilidad de carácter civil, mercantil, penal o administrativa que, en su 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 Mi Representada la Empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V.

xiv. Causales de rescisión de contrato

El Instituto podrá rescindir administrativamente, en cualquier momento, el (los) contrato(s) que, en su caso, sea(n) adjudicado(s) con motivo de la presente licitación, cuando Mi Representada la Empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., incurra en incumplimiento de cualquiera de las obligaciones a su cargo, de conformidad con el procedimiento previsto en el Artículo 54 de la Ley, en el supuesto de que el contrato se rescinda, no procederá el cobro de penas

Atentamente,

Amaury Israel Sánchez Olea
Representante Legal

convencionales por atraso, ni la contabilización de la mismas al hacer efectiva la garantía de cumplimiento.

De manera enunciativa más no limitativa se señalan como causales de rescisión las siguientes:

- En caso de no iniciar la totalidad de la atención a usuarios de los servicios de centro de contacto a entera satisfacción de las área administradora del contrato y área técnica, con servicios funcionales de conformidad a lo establecido en el presente documento, en los primeros 3 días naturales posteriores al arranque establecido (el día posterior a la notificación del fallo) por causas atribuibles a Mi Representada la Empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V.,, 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 campanas 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:
- En caso de indisponibilidad del servicio por más de 8 horas hábiles continuas de cualquiera de las siguientes campañas:
    - Derechohabiente, Contribuyente, Trabajadores del Hogar, Banco de Sangre.
    - Cita Médica Telefónica
    - Cobranza y Servicios DIR
    - Código Infarto Siglo XXI
    - Código Infarto La Raza
    - Denuncias ante el Órgano Interno de Control
- 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
    - Pensionados
    - Modelo Preventivo de Enfermedades Crónicas

Atentamente,

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Amaury Israel Sánchez Olea
Representante Legal

- En caso de indisponibilidad del servicio por más de 18 horas hábiles continuas en las campañas no incluidas en el párrafo anterior:
  - Planificatel
  - Centros Vacacionales
  - Velatorios
  - Bienestar Social

Si la aplicación de las penas convencionales rebasa el monto de la garantía de cumplimiento del contrato.

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

xv. Área requirente.

La Coordinación de Sistemas de Infraestructura Tecnológica Institucional fungirá como Administrador de Contrato y Área Requirente para el procedimiento de contratación, el cual se realizará conforme a las necesidades realizadas por las áreas usuarias:

Área Usuaria/Campaña	Nombre	Cargo	Correo electrónico institucional	Telefono y extensión
(Campañas Derechohabiente Contribuyente, Trabajadoras del Hogar,	Mtra. Mariana Monserrat Tajonar Miranda Lic. Paulina López Aviles	Coordinadora de Atención y Orientación Titular de la División de Formación Estratégica de Atención y Orientación	mariana.tajonar@imss.gob.mx y paulina.lopez@imss.gob.mx	52 38 27 00 Ext. 10074 / 10075
Campañas: Cobranza DIR Servicios DIR Entrega de medicamentos	Lic. Javier Navarrete Salazar	Titular de la Coordinación de Servicios Integrales	javier.navarrete@imss.gob.mx	52 38 27 00 Ext. 22490
Campaña Código Infarto Siglo XXI	Dr. Guillermo Saturno Chiu Dr. Sergio Rafael Claire Guzmán	Titular de la Dirección General de la UMAE Cardiología CMN "Siglo XXI" Titular de la Dirección Médica de la UMAE Cardiología CMN Siglo XXI	guillermo.saturno@imss.gob.mx sergio.claire@imss.gob.mx	56 27 69 00 Ext. 22000

Atentamente,

Amaury Israel Sánchez Olea
Representante Legal

Área Usuaria/Campaña	Nombre	Cargo	Correo electrónico institucional	Teléfono y extensión
	Dr. Erick Ramírez Arias	Titular de Urgencias UMAE Cardiología CMN Siglo XXI	erick.ramirez@imss.gob.mx	56 27 69 00 Ext. 21094
Campaña Código Infarto La Raza	Dr. José Arturo Velázquez García Dra. Lilia Luna García	Titular de la Dirección General de la UMAE Especialidades CMN "La Raza"	jose.velazquezg@imss.gob.mx lilia.luna@imss.gob.mx	57 27 59 00 Ext. 23000
Campaña Denuncias OIC)	Dra. Tzitzi Yunuen Martínez Roman Lic. Ricardo Jiménez Yáñez	Titular del Área de Quejas, Denuncias e Investigaciones del Órgano Interno de Control en el IMSS Jefe del Área de Atención Ciudadana adscrito al Área de Quejas, Denuncias e Investigaciones del Órgano Interno de Control en el IMSS	[illegible] ricardo.jimenez@imss.gob.mx	52 38 27 00 Ext. 6612 52 38 27 00 Ext. 6530
(Campaña Cita Médica)	Dr. Yazuri Cervantes Ocampo	Titular de la Coordinación de Unidades de Primer Nivel	[illegible]	57 26 17 00 Ext. 6901
(Campaña Pensionados)	Act. Gabriel Omar Cabello León Ing. María Laura Josefina Gutiérrez Vera	Coordinador de Prestaciones Económicas Titular de la División de Pensiones	omar.cabello@imss.gob.mx laura.gutierrez@imss.gob.mx	52 38 27 00 Ext. 2226 52 38 27 00 Ext. 2233
(Campaña Mesa de Servicios Tecnológicos)	Lic. Jaime Enrique Calindo Polanco Lic. Juan Ramón García Padilla	Titular de la Coordinación, Monitoreo, Contacto y Riesgo Tecnológico Titular de la División de Mesa de Servicios Tecnológicos	jaime.galindop@imss.gob.mx juan.garciapa@imss.gob.mx	52 38 27 00 Ext. 2026 52 38 27 00 Ext. 2355

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Atentamente,

Amaury Israel Sánchez Olea
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

Área Usuaria/Campaña	Nombre	Cargo	Correo electrónico institucional	Teléfono y extensión
(Campaña Centros Vacacionales y Unidad de Congresos)	Mtro. Oscar Soto Carrillo	Titular de la División de Centros Vacacionales y Unidad de Congresos	oscar.soto@imss.gob.mx	52 38 27 00 Ext. 13110 56 27 69 00 Ext. 21273 / 22926, 22968
(Campaña Velatorios)	Lic. Jonathan Karim Romo Santoyo	Titular de la División de Velatorios	jonathan.romo@imss.gob.mx	52 38 27 00 Ext. 13110 56 29 02 00 Ext. 13380, 13212
(Campaña Bienestar Social)	Mtra. María Magdalena Castro Onofre	Titular de la Coordinación de Bienestar Social	magdalena.castro@imss.gob.mx	56 29 02 00 Ext. 13400
	Lic. Amira González Stanford	Titular de la División de Cultura Física y Deporte	amira.gonzalez@imss.gob.mx	56 29 02 00 Ext. 13200
(Campaña Modelo Preventivo de Enfermedades Crónicas)	Dr. Manuel Cervantes Ocampo	Titular de la Coordinación de Unidades de Primer Nivel	manuel.cervantes@imss.gob.mx	57 26 17 00 Ext. 16902
	Dr. Ernesto Krug Llamas.	Titular de la División de Promoción a la	ernesto.krug@imss.gob.mx	57 26 17 00 Ext. 15854
(Campaña Planificatel Yo decido)	Ing. Eduardo Ooropeza Ortiz	Coordinador de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional	eduardo.oropeza@imss.gob.mx	52 38 27 00 Ext, 12356 55 56 29 02 00
	Mtra. Olga Georgina Martínez Montañez	Coordinadora Normativa en la DPES	georgina.martinezm@imss.gob.mx	5552 38 27 00 Ext, 10611/10619c
(Campaña Orientación Medica Telefónica)	Dr. Manuel Cervantes Ocamp	Titular de la Coordinación de Unidades de Primer Nivel	manuel.cervantes@imss.gob.mx	57 26 17 00 Ext. 16902
(Nueva Normalidad)	Dr. Edgar Jesús Zitle García	Titular de la Coordinación de Salud en el Trabajo	edgar.zitle@imss.gob.mx	55 56-27-69-00

Atentamente,

Amaury Israel Sánchez Olea
Representante Legal

xvi. Área técnica.

El Área técnica encargada de verificar la prestación del servicio acorde a lo previsto en el Anexo Técnico y sus Apéndices, además serán los responsables en la toma de decisiones en todo lo referente a la administración del contrato que derive del procedimiento de contratación:

Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional

Los Administradores de cada campaña serán los responsables de evaluar la suficiencia del personal a atender sus campañas de acuerdo con la volumetría requerida, los insumos para la operación y los requerimientos para las capacitaciones, así como el perfil del personal ofertado, incluyendo las características funcionales solicitadas.

xvii. Responsable de la evaluación de las propuestas técnicas.

El Área Técnica será la encargada de evaluar la infraestructura técnica con la que cuenta cada licitante y su capacidad técnica. Los Administradores de cada campaña serán los responsables de evaluar la suficiencia del personal a atender sus campañas de acuerdo con la volumetría requerida, los insumos para la operación y los requerimientos para las capacitaciones, así como el perfil del personal ofertado, incluyendo las características funcionales solicitadas.

xviii. Ventanilla única entre el Instituto y Mi Representada la Empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V.,

El Instituto señala como Ventanilla Única a la Coordinación de Sistemas 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 documentacion entre el Instituto y Mi Representada la Empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., del servicio, con el propósito de ordenar las comunicaciones y entrega de documentación entre el Instituto y Mi Representada la Empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., del servicio para:

- Recibir comunicaciones y documentacion por parte de Mi Representada la Empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., del servicio dirigida a las áreas requirentes.

Atentamente,

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Amaury Israel Sánchez Olea
Representante Legal

- Notificar a las áreas requirentes que correspondan, las comunicaciones y entregarles la documentación que reciba por parte de Mi Representada la Empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., del servicio.
- Recibir comunicaciones y documentación por parte de las áreas requirentes dirigidas a Mi Representada la Empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., del servicio.
- Notificar a Mi Representada la Empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., 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 Mi Representada la Empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., del servicio. El titular de la Ventanilla Única deberá solicitar a Mi Representada la Empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., del servicio precisiones sobre la información y documentación entregada a las áreas requirentes.

Los procedimientos previstos en este anexo entre las áreas requirentes, tecnica y Mi Representada la Empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., del servicio quedarán subordinadas a la Ventanilla Única en los términos descritos, por lo de manera enunciativa más no limitativa, este es el único canal para solicitar servicios, presentar facturas, notificar penalizaciones, deductivas, entre otros rubros.

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

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

Atentamente,

Amaury Israel Sánchez Olea
Representante Legal

Infocredit S. de R.L. de C.V. los tome como base para el dimensionamiento de los recursos para proveer los servicios. Este dimensionamiento deberá ser validado con el Instituto previo a su implementación y no representa un compromiso para el Instituto, ya que la operación es bajo demanda de servicios por parte de los usuarios.

10. Requerimientos de arquitectura tecnológica.

La solución ofertada por Infocredit S. de R.L. de C.V. deberá apegarse a lo establecido en el Anexo XIX "Seguridad Perimetral para el servicio de CCIMSS"

11. Restricciones e interfaces con otros elementos

La solución ofertada por Infocredit S. de R.L. de C.V. deberá apegarse a lo establecido en el Anexo XX "Interoperabilidad con Bases de Datos Institucionales"

Interfaces con otros elementos del solicitante del servicio.

La solución tecnológica ofertada por Infocredit S. de R.L. de C.V. 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 Cotrato a través de la ventanilla única del servicio durante la vigencia del contrato.

12. Firmas de elaboración, revisión y aprobación

Elaboró	Cargo	Firma	Fecha
Rómulo Vizzuett Martínez	Responsable de Proyecto C de la Coordinación de Sistemas de Infraestructura tecnológica Institucional		30/12/2021

Revisó y Aprobó	Cargo	Firma	Fecha
Ing. Eduardo Oropeza Ortiz	Titular de la Coordinación de Sistemas de Infraestructura Tecnológica Institucional		31/12/2021

Atentamente

Amaury Israel Sánchez Olea
Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México, 01 de junio del 2022

13. Relación de Anexos

I.	Campaña Derechohabiente, Contribuyente, Banco de Sangre
II.	Campaña Cita Médica
III.	Campaña Cobranza y Servicios DIR
IV.	Campaña Denuncias ante el Órgano Interno de Control (OIC)
V.	Campaña Mesa de Servicios Tecnológicos (MST)
VI.	Campaña Planificatel
VII.	Campaña Pensionados
VIII.	Campaña Centros Vacacionales y Unidad de Congresos
IX.	Campaña Velatorios
X.	Campaña Código Infarto CMN Siglo XXI
XI.	Campaña Código Infarto CMN La Raza
XII.	Campaña de Bienestar Social
XIII.	Campaña Modelo Preventivo de Enfermedades Crónicas
XIV.	Campaña Orientación Médica Telefónica. Confirmación de citas de 2° nivel
XV.	Nueva Normalidad
XVI.	Seguridad Perimetral para el servicio de CCIMSS
XVII.	Interoperabilidad con Bases de Datos Institucionales

Atentamente

Amaury Israel Sánchez Olea
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 01 de junio del 2022
Asunto: Respuesta Of. N° 09 52 17 6K 5300/2022000606

Ing. Eduardo Oropeza Ortíz
Coordinador de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional
Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

Por medio del presente y de acuerdo con lo solicitado en su Oficio No. 09 52 17 6K 5300/2022000606, de fecha 31 del 2022, detallo nuestra propuesta económica para el Servicio de Centros de Contacto 2022 para la prestación del servicio por un periodo de 3 meses contados a partir del día siguiente de la notificación de adjudicación.

No.	Conceptos del Servicio	Unidad de Medida	Minimo	Máximo	Precio Unitario	Valor total mínimo sin IVA	Valor total máximo sin IVA
	Atención Telefónica						
	Llamadas de Entrada						
1	Agente Básico o Estándar (PS-I) a través de líneas a cargo del Instituto	HORAS	1,945	4,861	$149.00	**$289,805.00**	**$724,289.00**
2	Agente Básico o Estándar (PS-I) a través de 01-800 o alguna otra línea con cargo al proveedor		85,615	214,038	$156.00	**$13,355,940.00**	**$33,389,928.00**
3	Agente Especializado (PS-I) a través de 01-800 o alguna otra línea con cargo al proveedor		21,096	52,738	$198.00	**$4,177,008.00**	**$10,442,124.00**
	Llamadas de Salida						
4	**Agente Básico o Estandar (PS-I) a través de 01-800 o alguna otra línea con cargo al proveedor**	HORAS	5,908	14,769	$145.00	**$856,660.00**	**$2,141,505.00**

Atentamente,

Amaury Israel Sánchez Olea
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

	Posiciones Propias de Servicio						
5	Horas PS-P (Posiciones Propias de Servicio)	HORAS	5,105	12,761	$48.00	$245,040.00	$612,528.00
	Horas de uso de IVR (bienvenida, elección de opciones, atención a interacciones, encuesta de salida, tiempo de espera con mensajes IMSS)						
6	Horas de uso de **IVR** (bienvenida, elección de opciones, atención a interacciones, encuesta de salida, tiempo de espera con mensajes IMSS)	HORAS	79,367	198,416	$60.00	$4,762,020.00	$11,904,960.00
	Correo Electrónico						
7	De Salida (incluyendo atención al caso)	por mensaje	5,270	13,171	$9.00	$47,430.00	$118,539.00
8	Envío Masivo	por envío masivo	100	250	$0.38	$38.00	$95.00
	Chat (Mensajería en Internet)						
9	Atención por Chat	Minutos con segundos	10,825	27,061	$2.99	$32,366.75	$80,912.39
	Redes Sociales (Mensajería en Internet)						
10	Atención por Redes Sociales	HORAS	350	873	$195.00	$68,250.00	$170,235.00
	Mensajes de Texto (SMS)						
11	de Salida	por mensaje	301,732	754,332	$0.86	$259,489.52	$648,725.52
12	de Entrada	por mensaje	4,988	12,472	$0.86	$4,289.68	$10,725.92
13	envío masivo	por envío masivo	4,988	12,472	$0.86	$4,289.68	$10,725.92
	Mensajes de Voz						
14	Mensaje de Voz (blaster)	por Mensaje	27,257	68,141	$1.26	$34,343.82	$85,857.66
	Inteligencia de Negocio						
15	Agente Virtual Básico	por Evento	489	1,221	$1.00	$489.00	$1,221.00
16	Agente virtual avanzado Tipo A	por Evento	489	1,221	$1.00	$489.00	$1,221.00
17	Agente virtual avanzado Tipo B	por Evento	489	1,221	$1.00	$489.00	$1,221.00
	Servicios Adicionales						

Atentamente,

Arnaury Israel Sánchez Olea
Representante Legal

18	Buzón de Voz	por Servicio	489	1,264	$0.01	$4.89	$12.64
	Habilitación de servicios e infraestructura de Centro de Contacto en *instalaciones del Instituto* para proyectos especiales						
19	Costo mensual por los 3 meses por el servicio	por Servicio mensual	4	10	$0.01	$0.04	$0.10
20	Costo de incrementales de canales	por Evento	50	125	$0.01	$0.50	$1.25
21	Costo de incrementales de asientos (LICENCIAS)	por Evento	7	17	$0.01	$0.07	$0.17
22	Costo de migración	por Evento	1	1	$0.01	$0.01	$0.01
23	Tiempo de afectación de la migración	por Evento	1	1	$0.01	$0.01	$0.01
				Total sin IVA		$24,138,442.97	$60,344,827.59

****Valor total máximo sin IVA:**

Sesenta millones trescientos treinta y cuatro mil ochocientos veintisiete pesos 59/100 (MXN)

- Los precios expresados son en Moneda Nacional.
- Vigencia de la oferta por 120 días posterior a su fecha de emisión.

Sin otro particular, reciba un cordial saludo.

Protesto lo necesario

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Atentamente,

Amaury Israel Sánchez Olea
Representante Legal

SIN TEXTO

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

Of. Nº 09 53 84 61 10FE/2022/005946

Ciudad de México, a 14 de junio de 2022

INFOCREDIT, S. de R.L. de C.V.
Av. Insurgentes Sur 1685, piso 16, Colonia Guadalupe Inn, Alcaldía Álvaro Obregón, C.P. 01020, Ciudad de México.
Presente

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

At´n Amaury Israel Sánchez Olea
Representante Legal

Con relación al procedimiento de Adjudicación Directa Nacional número No. AA-050GYR958-E22-2022, para la contratación del **"Servicio de Centros de Contacto"** y a la investigación de mercado y justificación realizada por la Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico, mediante la cual dictaminó como 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 5300/2022000629 y 09 52 17 6k 5300/2022000649 de fechas 3 y 9 de junio del año en curso respectivamente, con fundamento en los artículos 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 3 fracción IX, 25 primer párrafo, 26 fracción III, 40, 41 fracción II y V, y 47 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (LAASSP); así como 71 y 85 de su Reglamento, se le notifica la adjudicación del contrato abierto relativo al servicio, ya que el área requirente determinó en dicha justificación que cumplió técnica, legal, administrativa y económica con lo requerido para la prestación del servicio, de conformidad con la ratificación de los precios ofertados y el importe mínimo y máximo de su propuesta económica, así como en cumplimiento al 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, con los siguientes datos que a continuación se describen:

Número de contrato.	9881022 72 00
Objeto.	"Servicios de Centros de Contacto".
Montos sin IVA.	Monto mínimo: $24,138,442.97 (Veinticuatro millones ciento treinta y ocho mil cuatrocientos cuarenta y dos pesos 97/100 M.N.) Monto máximo: $60,344,827.59 (Sesenta millones trescientos cuarenta y cuatro mil ochocientos veintisiete pesos 59/100 M.N.)
Vigencia del contrato.	Será a partir del día siguiente de la presente notificación de la adjudicación y hasta el 31 de agosto de 2022.
Porcentaje de la garantía.	10%
Monto de la garantía.	$6,034,482.75 (Seis millones treinta y cuatro mil cuatrocientos ochenta y dos pesos 75/100 M.N)
Tipo y obligación de garantía.	Cumplimiento. Divisible

2022 Ricardo Flores Magón

Se precisa que 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 la "descripción de los servicios objeto del procedimiento de contratación y especificaciones técnicas de los mismos", "plazos y condiciones de entrega de los bienes" y el "requerimiento del área" 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.SA1.HCT.101214/281.P.DIR publicado en el DOF el 27 de febrero de 2015.

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.

2022 Ricardo Flores Magón

En caso de que el proveedor hubiera entregado toda la documentación requerida, podrá formalizar el contrato con anticipación a la fecha señalada, previa solicitud del proveedor y autorización de la División de Contratos.

Lo anterior se comunica de conformidad con el artículo 2 fracción I del Reglamento de la LAASSP, numeral 4.2.4.1.3 del Manual Administrativo de aplicación General en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, así como el numeral 5.3.8 inciso a) de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del Instituto Mexicano del Seguro Social.

Sin otro particular, le envío saludos cordiales.

Atentamente

Moisés O. Limón Ortega
Titular de la División

ANEXOS
DE CONTRATOS

C.c.p. **Mtro. Aunard Agustín de la Rocha Waite**, Titular de Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios - Para su conocimiento (*)
C.P. Elvia Ascencio Millán - Titular de la Coordinación Técnica de Bienes y Servicios - Mismo Fin (*)
Ing. Eduardo Oropeza Ortiz - Titular de la Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional adscrito a la DIDT - Mismo Fin (*)

(*) Copia enviada mediante el Sistema Institucional de Control de Gestión de Correspondencia

Electro: OM/IV

2022 Ricardo Flores Magón

j. 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.

Fecha para la formalización del contrato	Horario	Dirección de la División de Contratos
Dentro de los quince días naturales posteriores a la presente notificación, conforme al artículo 46 primer párrafo de la LAASSP.	9:00 hrs a 18:00hrs	Durango 291, décimo piso, Colonia Roma Norte, Código Postal 06700, Demarcación Cuauhtémoc, Ciudad de México

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 988 E022 22 001

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

ANEXO 4

"DOCUMENTO DE DESIGNACIÓN DE ADMINISTRADOR DEL CONTRATO"

SIN TEXTO

GOBIERNO DE MÉXICO | IMSS

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

Of. N° 09 52 17 6K 5300/2022000607

Ciudad de México, a 31 de mayo de 2022

Lic. Leonardo Alvarado Velázquez
Coordinador de Servicios Administrativos
P r e s e n t e

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTR

Con relación al inicio del procedimiento de contratación del ***"Servicio de Centros de Contacto"***, por un periodo de tres meses contados a partir del día siguiente de la notificación de adjudicación.

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, les informo que el suscrito, C. Ing. Eduardo Oropeza Ortiz, con 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 4.24.6 de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto Mexicano del Seguro Social, y conforme a lo previsto en el numeral 7.1.2., del Manual de Organización de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico vigente, así como el *"ACUERDO por el que se emiten las políticas y disposiciones para impulsar el uso y aprovechamiento de la informática, el gobierno digital, las tecnologías de la información y comunicación, y la seguridad de la información en la Administración Pública Federal"*, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 06 de septiembre de 2021.

Sin otro particular por el momento, hago propicia la ocasión para enviarles un cordial saludo.

Atentamente,

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Coordinador de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional adscrito a la DIDT

EOO/rvm



2022 Ricardo Flores Magón
Año de

SIN TEXTO